

Hubungan Kecepatan Tanggap Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat RSUD Otanaha

Abdul Yaser U. Ali¹, Pipin Yunus², Ani Retni³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Email: yaserteeyaser@gmail.com¹, pipinyunus@gmail.com², aniretni@umgo.ac.id³

Abstrak

Unit Gawat Darurat (UGD) adalah pintu awal di rumah sakit untuk memberikan bantuan dengan cepat dan akurat demi keselamatan pasien. Kecepatan dan ketepatan perawat dalam memberikan pertolongan membutuhkan standar yang sepadan dengan kompetensi agar memastikan respon yang cepat serta perawatan yang tepat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kecepatan tanggap perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 31 orang. Kecepatan tanggap perawat diukur menggunakan lembar observasi dan *stopwatch*, sedangkan tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan instrumen kuesioner kemudian dianalisis menggunakan uji statistik *Fisher's Exact*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat memiliki kecepatan tanggap kategori sangat tanggap (< 5 menit) sebanyak 28 orang (90,3%), dan pasien yang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 27 orang (87,0%) dengan nilai *p-value* 0,001 ($p < 0,05$). Kecepatan tanggap perawat berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di UGD RSUD Kota Otanaha Gorontalo. Rumah sakit diharapkan mempertahankan dan meningkatkan kecepatan respons perawat melalui penerapan standar operasional yang konsisten, peningkatan kompetensi, dan evaluasi pelayanan secara berkala untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kecepatan Tanggap Perawat, Kepuasan Pasien, UGD.

Absract

The Emergency Department (UGD) is the initial door in a hospital to provide assistance quickly and accurately for patient safety. The speed and promptness of the nurse in providing help requires a standard that is commensurate with competence to ensure rapid response as well as appropriate treatment. The purpose of this study is to find out the relationship between nurse response rate and patient satisfaction level in Otanaha Hospital Emergency Department, Gorontalo City. The study used a correlational analytical design with a cross-sectional approach. The sample size for this study was 31 people. Nurse response speed was measured using observation sheets and a stopwatch, while patient satisfaction levels were measured using the questionnaire instrument then analyzed using Fisher's Exact statistical test. The results of the study showed that nurses had a very responsive response rate (<5 minutes) category of 28 people (90.3%), and patients who were highly satisfied with services provided by 27 people (87.0%) with a p-value of 0.001. The speed of the nurse's response is significantly related to patient satisfaction levels at Otanaha Gorontalo City Hospital Emergency Room. Hospitals are expected to maintain and improve nurse response rates through the application of consistent operational standards, increased competence and periodic service evaluations to enhance patient satisfaction.

Keywords: *The Speed Of The Nurse's Response, Patient Satisfaction, Emergency Room*

1. PENDAHULUAN

Unit Gawat Darurat (UGD) adalah pintu awal di rumah sakit untuk memberikan bantuan dengan cepat dan akurat untuk keselamatan pasien. Kecepatan dan ketepatan perawat dalam memberikan pertolongan pada pasien yang datang ke UGD membutuhkan standar yang sepadan dengan kompetensi dan kemampuan perawat agar memastikan respon yang cepat dan perawatan juga diberikan secara tepat.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai pintu utama menjadi salah satu komponen yang penting keberadaannya. Sebagai unit yang beroperasi 24 jam, IGD dituntut melaksanakan fungsinya dengan baik sesuai dengan standar mutu pelayanan. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit menyatakan *respon*

time merupakan salah satu indikator mutu pelayanan Rumah Sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat dan memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan pasien yang juga menjadi tolak ukur kualitas mutu Rumah Sakit (Kemenkes, 2022).

Menurut data dari *World Health Organization* (WHO, 2021) terdapat bahwa tingkat kepuasan pasien yang tertinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai (92,37%), kemudian di Negara Finlandia mencapai (91,92%), Norwegia (91,92%) dan Denmark (89,29%). Sedangkan tingkat kepuasan pasien menurun yaitu di Negara Kenya (40,4%), dan India dengan (34,4%).

Di Indonesia data kunjungan pasien ke UGD pada tahun 2020 sebanyak 8.957.000 (15,5% dari total seluruh kunjungan). Pada tahun 2021 data yang di dapatkan sejumlah 10.124.000 (18,2% dari total kunjungan) dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebanyak 16.712.000 (28,2% dari total kunjungan) (Kemenkes RI, 2022). Di lihat dari data tersebut dapat di simpulkan terjadi peningkatan kunjungan pasien ke ugd setiap tahunnya salah satunya terjadi di Provinsi Gorontalo.

Berdasarkan data di Provinsi Gorontalo, Kecamatan Kota Barat di salah satu Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo. Dari hasil yang di dapatkan kunjungan pasien yang datang ke UGD ada 2.643 dari bulan Oktober – Desember 2025. Hasil observasi dan wawancara pada bulan januari 2026 total jumlah kunjung pasien ada 104 yang datang ke UGD. Dari hasil wawancara yang didapatkan pada responden mereka sangat suka pelayanan di UGD dengan alasan perawat selalu cepat menangani dan memberikan respon cepat pada pasien dengan memberikan pelayanan dengan tepat. Kemudian di dapatkan jumlah perawat di UGD 18 orang dan yang di wawancara 10 perawat yang melakukan tindakan medis, telah melakukan Tindakan dengan kecepatan tanggap yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) kurang lebih dari 5 menit. Namun, ada 4 perawat yang masih lambat dan kurang cepat dalam menangani pasien lebih dari 5 menit, meskipun Tindakan medis yang di lakukan sudah sesuai dengan SOP. Di karenakan lama kerja mereka baru sekitar 1 atau 2 tahun, berbeda dengan beberapa perawat yang sudah lama berada di UGD lebih dari 1 atau 2 tahun. Dengan adanya masalah ini 4 orang perawat tersebut dapat meningkatkan kecepatan tanggap perawat dalam menangani dan meningkatkan Tingkat kepuasan pasien.

Kecepatan tanggap adalah waktu yang dibutuhkan untuk menangani pasien, yang dihitung dari saat pasien datang dan selesai. Waktu tanggap yang baik bagi pasien adalah kurang dari lima menit (Isrofah et al., 2020). Kecepatan tanggap perawat merupakan gabungan dari waktu tunggu atau waktu respon saat pasien tiba didepan pintu UGD sampai mendapatkan tanggapan atau response dari petugas gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selsesai (Rudiyanto et al., 2023).

Hal ini disebabkan karena di UGD penanganan pasien dilakukan dengan tindakan yang efisien, cepat dan tepat guna mengurangi dan meminimalisir kecacatan bahkan resiko kematian. Adapun dampak waktu kecepatan yang lama dapat menyebabkan fatal bagi pasien baik berupa kecacatan fisik maupun kematian, menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pasien maupun keluarga dalam penanganan awal pasien (Nainggolan & Silaen, 2023).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan untuk mencapai peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, yang dimulai dari pendaftaran pasien dan ditentukan oleh seluruh rangkaian pelayanan administrasi, termasuk pelayanan dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan prasarana, serta peralatan, fasilitas, dan lingkungan fisik rumah sakit. Kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien (Nurul et al. 2023)

Beberapa penelitian sebelumnya seperti oleh Pipin Yunus (2025), Mardiatu Barus (2024) dan Dian Andriani (2023) dari penelitian ini sangat berperan penting dalam menangani keselamatan pasien dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang di UGD menemukan standar kemampuan dan kompetensi sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan respon time yang cepat, penanganan yang tepat dan sehingga membuat keluarga pasien yang datang ke IGD merasa puas.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah analitik korelasional dengan pendekatan cross sectional, yaitu suatu penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independent dan dependen hanya satu kali pada satu saat, sehingga variabel independen dan dependen dinilai secara simultan pada satu saat, jadi tidak ada tindak lanjut (Nursalam, 2022).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1) Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Respoden

Variabel	Frekuensi	Presentase
Usia		
17 – 25 tahun	12	38,7%
26 – 35 tahun	16	51,6%
36 – 45 tahun	3	9,7%
Total	31	100%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	6	19,4%
Perempuan	25	80,6%
Total	31	100%
Pendidikan		
SD	1	3,2%
SMP	1	3,2%
SMA	10	32,3%
S1	19	61,3%
Total	31	100%
Pekerjaan		
IRT	8	25,8%
Mahasiswa	3	9,7%
Tidak bekerja	7	22,6%
PNS	13	41,9%
Total	31	100%

Sumber Data Primer : 2026

Berdasarkan tabel distribusi karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif 26-35 tahun yaitu sebanyak 16 orang (51,6%), diikuti oleh kelompok usia 17-25 tahun sebanyak 12 orang (38,7%), dan sisanya berada pada rentang usia 36-45 tahun sebanyak 3 orang (9,7%). Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan dengan jumlah 25 orang (80,6%), sedangkan responden laki-laki

hanya berjumlah 6 orang (19,4%). Selanjutnya, berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden merupakan lulusan S1 yaitu sebanyak 19 orang (61,3%), diikuti lulusan SMA sebanyak 10 orang (32,3%), sementara lulusan SD dan SMP masing-masing hanya berjumlah 1 orang (3,2%). Berdasarkan status pekerjaan, proporsi terbesar responden berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 13 orang (41,9%), Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 8 orang (25,8%), kategori tidak bekerja sebanyak 7 orang.

2) Analisis Univariat

a. Kecepatan Tanggap Perawat di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo

Tabel 2. Kecepatan Tanggap Perawat di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo

No	Kecepatan Tanggap Perawat	Frekuensi	%
1	Sangat Tanggap (< 5 Menit)	28	90,3%
2	Kurang Tanggap (> 5 Menit)	3	9,7%
Total		31	100%

Sumber : *Data Primer 2026*

Berdasarkan tabel 2 mengenai Kecepatan Tanggap Perawat di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo, dari 31 responden mayoritas perawat memiliki kriteria sangat tanggap (waktu respons < 5 menit) yaitu sebanyak 28 orang (90,3%). Sementara itu, sebagian kecil sisanya berada pada kriteria kurang tanggap (waktu respons > 5 menit) Yaitu sebanyak 3 orang (9,7%).

b. Tingkat Kepuasan Pasien Di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	27	87,0%
2	Kurang Puas	2	6,5%
3	Tidak Puas	2	6,5%
Total		31	100%

Sumber : *Data Primer 2026*

Berdasarkan tabel 3, mengenai tingkat kepuasan pasien di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo, dari 31 responden sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, yaitu sebanyak 27 orang (87,0%). Sementara itu, kategori kurang puas sebanyak 2 orang (6,5%) dan kategori tidak puas sebanyak 2 orang (6,5%).

3) Analisis Bivariat

Hubungan Kecepatan Tanggap Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo di sajikan pada tabel 4. Berdasarkan tabel 4, hasil analisis mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 27 orang (96,4%) dengan kecepatan tanggap < 5 menit, sedangkan yang merasa kurang puas hanya 1 orang (3,6%) meskipun kecepatan tanggap perawat < 5 menit. Menurut pengamatan peneliti, meskipun tindakan diberikan dengan cepat, namun komunikasi terapeutik, sikap perawat, selama memberikan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Sebaliknya, 1 orang (33,3%) merasa kurang puas pada kecepatan tanggap > 5 menit, dan 2 orang (66,7%) merasa tidak puas pada kecepatan tanggap perawat > 5 menit.

Tabel 4. Hubungan Kecepatan Tanggap Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo

Kecepatan tanggap perawat	Tingkat Kepuasan Pasien						Total		<i>P value</i>
	Kurang Puas		Sangat Puas		Tidak Puas				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Sangat tanggap (< 5 menit)	27	96,4%	1	3,6 %	0	0,0%	28	100%	0,001
Kurang tanggap (> 5 Menit)	0	0%	1	33,3%	2	66,7%	3	100%	

Sumber : *Data Primer 2026*

Hasil uji statistika diperoleh nilai p-value $0.001 < 0.05$ Artinya ada hubungan kecepatan tanggap perawat dengan Tingkat kepuasan pasien di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo. Yang berarti terdapat hubungan statistic yang signifikan antara kecepatan tanggap perawat dan Tingkat kepuasan pasien. Maka dari itu semakin cepat penanganan, respon kebutuhan pasien semakin tinggi Tingkat kepuasan pasien.

Pembahasan

1) Kecepatan Tanggap Perawat di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo

Berdasarkan hasil penelitian kecepatan tanggap perawat di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo sebagian besar reponden berada pada kategori sangat tanggap (< 5 menit) yaitu sebanyak 28 orang (90,3%). Dari hasil pengamatan peneliti hal ini disebabkan kesiapan perawat di lapangan dalam memberikan pelayanan penanganan pertama, yang dinilai sejak detik pertama pasien kritis diturunkan dari kendaraan hingga perawat melakukan penilaian cepat di triase serta tindakan stabilisasi gawat darurat, salah satunya adalah keberhasilan pemasangan infus darurat dalam waktu kurang 5 menit. Kemudian responden dengan tingkat kurang tanggap (> 5 menit) sebanyak 3 orang (9,7%), responden mengaku perawat lambat dalam memberikan bantuan darurat serta tidak siaga dalam memberikan terapi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan petugas. Sementara itu responden dengan tingkat tidak tanggap sebanyak 0 orang (0,0%), berdasarkan pengamatan peneliti, hal ini dikarenakan seluruh petugas medis di UGD ada 18 perawat dalam setiap shift/tim ada 5 sampai 4 orang perawat yang bertugas, sementara itu jumlah pasien yang datang dapat mencapai 3 sampai 4 orang bahkan lebih dalam waktu yang bersamaan. Selain itu, tingkat kegawat daruratan pasien juga bervariasi sehingga pasien dengan kondisi ringan tetap akan tertangani tetapi penanganannya dapat tertunda dikarenakan harus mendahulukan pasien dengan kondisi yang lebih gawat dan perawat tetap mengupayakan tindakan penyelamatan awal seoptimal mungkin kepada setiap pasien yang masuk tanpa adanya penolakan tindakan.

Nihilnya responden pada kategori tidak tanggap dalam penelitian ini mencerminkan penerapan prinsip-prinsip etik keperawatan gawat darurat, khususnya *beneficence* (berbuat baik) dan *non-maleficence* (tidak merugikan), serta komitmen untuk tidak menolak tindakan penyelamatan awal bagi setiap pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian afenigus et al (2025) mengenai dilema etik dan pengambilan keputusan perawat di ruang emergensi dan kritis, perawat selalu berupaya memprioritaskan tindakan penyelamatan nyawa dan memberikan responds optimal tanpa diskriminasi atau penolakan, meskipun menghadapi tekanan sumber daya dan waktu yang terbatas.

Menurut teori Service Quality yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2022), dimensi kecepatan respons (*responsiveness*) merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan. Semakin cepat tenaga kesehatan merespons kebutuhan pasien dan keluarganya, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Teori ini relevan dalam konteks penelitian ini, di mana kecepatan respons perawat dalam menangani keluhan keluarga pasien berdampak signifikan terhadap persepsi kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Pasien yang mendapatkan penanganan cepat cenderung merasa lebih aman, dihargai, dan puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan keterlambatan dapat menimbulkan rasa cemas, ketidaknyamanan, bahkan risiko terhadap keselamatan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Setiawan et al., 2021) yang menunjukkan hasil *responsiveness* tenaga kesehatan sangat tanggap (23,0%). *Responsiveness* tenaga kesehatan merupakan tipe pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang dipantau atau diatur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan pasien. Pelayanan yang baik sangatlah dibutuhkan dalam sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik akan mendorong kepuasan terhadap penerima pelayanan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Gaol & Hasibuan (2024) serta Adril & Ilyas (2024) yang menunjukkan bahwa *respon time* yang cepat berhubungan signifikan dengan meningkatnya kepuasan pasien dan mencerminkan profesionalisme perawat di UGD. Peneliti berasumsi bahwa *respon time* perawat yang baik di UGD RSUD Pringsewu tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi individu perawat, tetapi juga oleh efektivitas koordinasi tim, ketersediaan sarana prasarana, serta pengelolaan alur triase. Dalam konteks pelayanan kesehatan, *respon time* yang cepat merupakan bentuk nyata upaya menjaga keselamatan dan kehidupan pasien, sehingga menjadi indikator penting dalam peningkatan mutu pelayanan UGD.

2) Tingkat Kepuasan Pasien di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo, sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas yaitu sebanyak 27 orang (87,0%). Dari hasil pengamatan peneliti hal ini disebabkan perawat menunjukkan sikap yang sangat sopan dan ramah dalam melayani pasien sehingga mampu memberikan kenyamanan serta rasa aman selama menjalani perawatan gawat darurat. Kemudian responden dengan tingkat kepuasan kurang puas sebanyak 2 orang (6,5%), responden mengaku merasa keterbatasan ketersediaan peralatan medis di IGD pada saat dibutuhkan serta lambatnya perawat dalam memberikan informasi ketika terjadi penundaan tindakan klinis. Sementara itu responden dengan tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 2 orang (6,5%), hasil pengamatan peneliti, hal ini dikarenakan pasien merasa perawat kurang terampil dan kurang cekatan dalam bekerja serta tidak mampu memberikan penjelasan atau menyampaikan informasi medis secara jelas mengenai tindakan keperawatan yang sedang dijalani pasien.

Penilaian buruk ini merepresentasikan kegagalan total pada dimensi keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*). Menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model SERVQUAL, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima, yang mencakup lima dimensi utama: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pasien, maka pasien cenderung sangat puas, sebaliknya jika pelayanan berada di bawah harapan, maka pasien akan merasa tidak puas. Pada pelayanan ruang IGD, aspek yang sering menjadi perhatian pasien meliputi kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan, ketersediaan fasilitas yang memadai, kebersihan lingkungan, serta perhatian dan empati tenaga kesehatan terhadap kondisi ibu pasca melahirkan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Aprillia (2021) serta Tulaisyah et al. (2022) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan, sikap empatik, dan komunikasi efektif perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Peneliti berasumsi bahwa tingginya tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Pringsewu tidak hanya dipengaruhi oleh hasil tindakan medis, tetapi juga oleh kualitas interaksi perawat dengan pasien, termasuk sikap ramah, perhatian, dan kejelasan informasi yang diberikan selama proses pelayanan.

Hasil penelitian sejalan yang dilakukan oleh Rochana & Djogotug (2020) yang menunjukkan bahwa meskipun responden sebagian responden kurang puas terhadap setiap item kepuasan pasien, namun kualitas pelayanan di IGD masih perlu ditingkatkan, yaitu mereka menyimpulkan bahwa rumah sakit dapat membuat unit gawat darurat menjadi lingkungan yang menyenangkan dan meningkatkan kompetensi perawat unit gawat darurat. Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien perlu ditingkatkan agar pasien dapat membangun kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, karena setiap dimensi tersebut memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Hasil penelitian sejalan dengan Fitriyani (2020) melaporkan bahwa kepuasan pasien di IGD sangat dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan dan sikap tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian kepada pasien dan keluarga. Implikasi bagi manajemen rumah sakit adalah perlunya strategi ganda, yaitu mempertahankan aspek pelayanan yang telah mendapatkan penilaian positif dari pasien, serta melakukan perbaikan pada aspek yang menjadi sumber ketidakpuasan. Langkah yang dapat dilakukan antara lain adalah memperkuat pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan, meningkatkan ketersediaan dan kenyamanan fasilitas ruang nifas, serta memperbaiki sistem response time pelayanan untuk memastikan semua pasien mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat. Selain itu, perlu dilakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk memantau perubahan persepsi pasien dan memastikan adanya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan kepuasan pasien dapat meningkat secara merata dan berkontribusi positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

3) Hubungan Kecepatan Tanggap Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pada kelompok perawat sangat tanggap (< 5 menit), sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas yaitu sebanyak 27 orang (96,4%). Dari hasil pengamatan peneliti hal ini disebabkan kesiagapan perawat dalam memberikan obat dan tindakan medis secara cepat. Kemudian responden yang merasa kurang puas hanya 1 orang (3,6%) meskipun kecepatan tanggap perawat < 5 menit. Menurut pengamatan peneliti, meskipun tindakan diberikan dengan cepat, namun komunikasi terapeutik, sikap perawat, selama memberikan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Sementara itu responden dengan tingkat kepuasan tidak puas 0 orang (0%) pada kecepatan tanggap perawat < 5 menit. Hal ini disebabkan respon penanganan awal yang cepat di bawah 5 menit memberikan rasa aman sehingga tidak ada pasien yang merasa sangat kecewa hingga berada pada kategori tidak puas.

Menurut teori pelayanan prima (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2021), dimensi responsiveness atau daya tanggap merupakan factor utama yang memengaruhi kepuasan pasien, terutama dalam kondisi darurat. Pasien yang mendapatkan penanganan cepat cenderung merasa lebih aman, dihargai, dan puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan keterlambatan dapat menimbulkan rasa cemas, ketidaknyamanan, bahkan risiko terhadap keselamatan pasien. Dalam konteks rumah sakit, responsifitas perawat dalam memberikan pertolongan atau menjawab keluhan pasien dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih

tinggi. Dalam hal ini, kecepatan perawat dalam menanggapi kebutuhan pasien bukan hanya tentang waktu, tetapi juga bagaimana kualitas interaksi tersebut dapat mempengaruhi perasaan pasien secara keseluruhan. Hal ini di dukung dengan *Expectation-Confirmation Theory* (Oliver 1980) dalam teori kepuasan pasien, di mana kepuasan timbul ketika persepsi pelayanan (*performance*) melebihi atau sesuai dengan harapan sebelumnya. Respon time cepat melebihi harapan pasien di situasi kritis, sehingga menghasilkan kepuasan emosional dan psikologis yang tinggi (Hasanah, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien pada kelompok perawat kurang tanggap (> 5 menit), sebagian besar responden berada pada kategori tidak puas yaitu sebanyak 2 orang (66,7%), responden mengaku tidak hanya mengalami waktu tunggu yang lama, tetapi ketika dilayani, mereka berhadapan dengan perawat yang dinilai tidak kompeten, tidak disiplin memberikan obat, panik, tidak ramah, serta tidak memiliki kepedulian sama sekaliterhadap kondisi pasien. Kemudian responden dengan tingkat kepuasan kurang puas sebanyak 1 orang (33,3%). Meskipun respon penanganan fisik perawat lambat, responden mengaku tidak sampai merasa “Tidak Puas” karena perilaku interpersonal perawat di rumah sakit dinilai sangat baik. Selain itu, sikap perawat yang tetap ramah, tenang, sopan, komunikatif, serta kenyamanan fasilitas IGD menjadi faktor peredam kekecewaan pasien di rumah sakit. Faktor lain yang mempengaruhi kecepatan tanggap perawat yaitu keterbatasan pelatihan perawat seperti BTCLS (*Basic Trauma Cardiac Life Support*). Minimnya perawat yang berpengalaman dalam pelatihan ini membuat perawat mudah panik, dan lambat dalam mengambil keputusan klinis saat dihadapkan pada situasi kritis.

Menurut teori kepuasan pelanggan Philip Kotler (2000), kepuasan pasien adalah perbandingan antara harapan dan kinerja actual yang diterima. Ketika kecepatan tanggap perawat berada di bawah harapan (> 5 menit), terjadi *negative disconfirmation*, yang menyebabkan ketidakpuasan. Parasuraman et al juga menegaskan bahwa keterlambatan dalam dimensi responsiviness akan memperlemah persepsi kualitas layanan secara keseluruhan, terutama di IGD di mana waktu sangat krusial. Keterlambatan ini tidak hanya menimbulkan kecemasan dan ketidaknyamanan, tetapi juga dapat meningkatkan risiko keselamatan pasien serta menurunkan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Aprillia (2021) serta Tulaisyah et al. (2022) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan, sikap empatik, dan komunikasi efektif perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien menemukan bahwa komunikasi yang jelas, sikap ramah, dan empati perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas interaksi perawat-pasien, penyampaian informasi medis yang mudah dipahami, dan pengelolaan waktu tunggu dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Adril et al. (2024) yang menyatakan bahwa respon time dipengaruhi oleh beban kerja, ketersediaan alat, dan kehadiran petugas. Dari sudut pandang pelayanan kesehatan, respon time yang cepat sangat krusial di IGD karena dapat mempengaruhi prognosis pasien, terutama pada kasus kegawatdaruratan. Oleh karena itu, diperlukan manajemen triase yang lebih efektif dan pembagian tugas yang proporsional agar standar waktu tanggap dapat terpenuhi secara konsisten. Hal ini terjadi karena tidak terpenuhinya harapan pasien. Dengan alasan pasien mengeluh perawat kurang berkomunikasi dengan pasien, sehingga pasien merasa kurang nyaman dan merasa tidak puas.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kecepatan tanggap perawat di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo sebagian besar berada pada kategori sangat tanggap (< 5 menit), yaitu sebanyak 28 orang (90,3%), sedangkan kategori kurang tanggap (> 5 menit)

sebanyak 3 orang (9,7%). Tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori sangat puas, yaitu sebanyak 27 orang (87,1%), sementara kategori kurang puas dan tidak puas masing-masing sebanyak 2 orang (6,5%). Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecepatan tanggap perawat dengan tingkat kepuasan pasien di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo, dengan nilai $p\text{-value} = 0,001$ ($p < 0,05$). Dengan demikian, semakin cepat tanggap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien di UGD RSUD Otanaha Kota Gorontalo.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, M. (2021). Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal Of Nedursing Science*, 2(1), 1–6.
- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit. Penanganan gawat darurat ada filosofinya yaitu Time Saving it's Live Saving, artinya seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 001(September),
- Doondori, A. K. (2020). Response Time Nurses in Providing Services with Patient Satisfaction Installed Emergency Department Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Di Insta ... Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan. May.
- Ellys M, Muharni S, & Wardhani U. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Intalasi GawatDarurat RSBP Batam Tahun 2020. *Initium Variety Journal Vol 1 No 1, Juli 2021*, 1(1), 1–7. Freney;
- Hania, U. P., Budiharto, I., & Yulanda, N. A. (2020). Literature : Faktor faktor yang mempengaruhi respon time pada penanganan IGD. *SpringerReference*, 56, 1–14.
- Hariato, S., Pertiwi, D. H., & Kurniawati. (2024). Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien di IGD RSU Al-Ittihad Blitar. 9(1), 155–161.
- Hastuti, Sugiyatmi, & Mari. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSPR Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan I CARE*, 2 No.2(2), 140–155.
- Kemenkes. (2021). Pelayanan Gawat Darurat
- Kemenkes RI. (2022). Standar Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan KMK 1128. Keputusan Menteri Kesehatan, 19(8), 1–342. bisnis ritel – ekonomi Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). HUBUNGAN RESPONSE TIME DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN. *EDUNursing*,
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 2(2), 172–180.
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi* <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.356> (Jkf), 2(2), 172–180.
- Maria. (2022). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS X. *Journal of Management Nursing*, 2, 4. doi:
- Marta Putra, D. (2022). Hubungan Waktu Tanggap (Respon Time) Dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan Pada Pasien Asma Di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(2), 713–720.
- Ns.Dwi Afilia,AMK., S. K. (2023). Waktu Tanggap (response Time) Di Unit Gawat darurat. [https://rsj.babelprov.go.id/content/waktu-tanggap-response time](https://rsj.babelprov.go.id/content/waktu-tanggap-response-time)

- Norhasanah, & Dewi, A. P. (2021). Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health). Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health), XI(3), 111–115.
- Nurrahma, V. A. (2021). Hubungan Respon Time Dengan Mutu Pelayanan Igd Di Rs Amal Sehat Sragen. 1–15. file:///C:/Users/anugr/Downloads/Naskah Publikasi Violheta ajeng-dikonversi.pdf
- Pipin Yunus, Arifin R. Umar, Farhan Ramadhan Suleman (2025). PENGARUH PELAYANAN KEGAWATDARURATAN TERHADAP RESPONSE TIME PERAWAT DI IGD DI RSUD TOTO KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO
- Pira, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). Jurnal Wacana Kesehatan Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di The Relationship Of Response Time To Services In The Emergency Installation Demang Sepulau Raya Hospital Central Lampung 2021 Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah. Jurnal Wacana Kesehatan, 6, 69–79.
- Risa Afifah, Hyang Wreksagung, R. P. S. (2022). Relationship of Nurse Workload with Response Time in Handling of Patients In ER (Emergency Room) General Hospital of Tangerang Regency in 2021. Nusantara Hasana Journal, 1(9), 35–40.
- Ravika. (2020). Kepuasan Keluatga Pasien Tentang Respon Time di Ruangan Instalasi Gawat Darurat. Pustaka Katulistiwa, 1(01), 1–5.
- WHO. (2024). Rumah topics/hospitals#tab=tab_1 Sakit.