



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI  
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT  
STELLA MARIS MAKASSAR**

**OLEH:**

**BETTY N. RUMENGAN (C2114201104)  
YUGSI SANGSKSOP BISA (C2114201140)**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS  
MAKASSAR**

**2023**



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI  
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT  
STELLA MARIS MAKASSAR**

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar**

**OLEH :**

**BETTY N. RUMENGAN (C2114201104)  
YUGSI SANGSKSOP BISA (C2114201140)**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS  
MAKASSAR**

**2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini nama:

1. Betty N. Rumengan (C2114201104)
2. Yugsi Sangksop Bisa (C2114201140)

Menyatakan dengan sungguh bahwa skripsi ini hasil karya sendiri dan bukan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dan hasil penelitian orang lain.

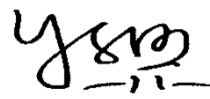
Demikian surat pernyataan ini yang kami buat dengan sebenar-benarnya

Makassar, 19 Januari 2023

Yang menyatakan



Betty N. Rumengan



Yugsi Sangksop Bisa

## HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN

Skripsi penelitian ini diajukan oleh:

Nama : 1. Betty N. Rumengan

2. Yugsi Sangksop Bisa

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat  
Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah  
Sakit Stella Maris Makassar

Telah disetujui oleh dewan pembimbing dan dinyatakan diterima  
sebagai bagian persyaratan untuk mengikuti ujian skripsi.

Ditetapkan di : Makassar

Tanggal : 19 Januari 2023

### Dewan Pembimbing

Pembimbing I



(Sr. Anita Samp, SJMJ.,Ns.,MAN)  
NIDN : 0917107402

Pembimbing II

(Euis Dedeh Komariah, Ns.,MSN)  
NIDN : 0913058903




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi penelitian ini diajukan oleh :

Nama : 1. Betty N. Rumengan (C2114201104)  
2. Yugsi Sangksop Bisa (C2114201140)  
Program Studi : Sarjana Keperawatan  
Judul Skripsi : Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk melakukan penelitian.

### DEWAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Sr. Anita Samp, SJMJ.,Ns.,MAN (  )  
Pembimbing 2 : Euis Dedeh Komariah, Ns.,MSN ( )  
Penguji 1 : Rosmina Situngkir, SKM.,Ns.,M.Kes (  )  
Penguji 2 : Yunita Carolina Satti, Ns.,M.Kep (  )  
Ditetapkan di : Makassar  
Tanggal : 19 Januari 2023

Mengetahui

Ketua STIK Stella Maris Makassar

(Siprianus Abdu, S.Si, S.Kep., Ns., M.Kes)

NIDN: 09280271

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama:

1. Betty N. Rumengan (C2114201104)
2. Yugsi Sangsop Bisa (C2114201140)

Menyatakan menyetujui dan memberikan kewenangan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar untuk menyimpan, mengalih informasi/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi ini untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

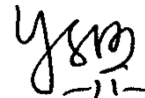
Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 19 Januari 2023

Yang menyatakan



Betty N. Rumengan



Yugsi Sangsop Bisa

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpah rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Stella Maris Makassar“. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) di Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan Stella Maris Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun agar dapat membantu penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi, penulis mendapatkan bantuan, pengarahan, bimbingan serta doa dan material dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Siprianus Abdu S.Si., Ns, M.Kes selaku Ketua STIK Stella Maris yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti pendidikan program S1 Keperawatan di STIK Stella Maris Makassar.
2. Fransiska Anita, S.Kep,Ns, M.Kep., Sp.Kep.MB selaku wakil ketua I bidang Akademik dan Kerjasama yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk belajar di STIK Stella Maris.
3. Mery Sambo, S.Kep.,Ns. M.Kep selaku ketua Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners STIK Stella Maris Makassar selalu memberikan arahan dan masukan selama melaksanakan studi di STIK Stella Maris Makassar.
4. Sr. Anita Sampe, SJMJ.,Ns.,MAN selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan mulai dari awal pembuatan sampai selesai.

5. Euis Dedeh Komariah, Ns., MSN selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan mulai dari awal pembuatan sampai selesai.
6. Rosmina Situngkir, SKM., Ns., M.Kes selaku penguji 1 yang telah banyak memberi masukan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Yunita Carolina Satti, Ns., M.Kep selaku penguji 2 yang telah banyak memberi masukan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf pegawai STIK Stella Maris yang telah membimbing, mendidik dan memberi pengarahan selama menempuh pendidikan.
9. Pimpinan rumah sakit stella maris Makassar yang telah memberikan izin melakukan penelitian.
10. Teristimewa ibu tercinta Betty N. Rumengan (Sarce P), suami (Adri M), keempat anak, serta keluarga yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moral dan material, nasehat dan motivasi yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Teristimewa orang tua tercinta Yugsi Sangksop Bisa (Yunus B. dan Rosmita L), suami (Resa A.), kakak, adik, serta keluarga yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moril dan material, nasehat dan motivasi yang luar biasa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
12. Teman-teman program studi sarjana keperawatan angkatan 2021 yang selalu mendukung dan telah bersama-sama berjuang serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi sumber inspiratif untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.

Makassar, Januari 2023

Penulis



**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI  
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT  
STELLA MARIS MAKASSAR**

(Supervised oleh Sr. Anita Sampe dan Euis Dedeh Komariah)

**Betty N. Rumengan (C2114201104)  
Yugsi Sangksop Bisa (C2114201140)**

(vi + 45 halaman + 9 tabel)

**ABSTRAK**

*Response time* yang dibutuhkan Pasien  $\leq 5$  menit mendapatkan bantuan sesuai dengan keadaan darurat penyakit untuk meningkatkan keselamatan mereka. Kepuasan pasien dapat meningkat apabila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tepat, sopan, ramah, pelayanan optimal, interaksi yang baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar.

Desain penelitian yang digunakan adalah survey analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study* yaitu jenis penelitian *non-eksperimental*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar sebanyak 120 orang dengan teknik *accidental sampling*. Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner dengan pertanyaan menggunakan skala likert dan penilaian dari responden. Data diuji dengan menggunakan uji statistik *chi square*.

Hasil *uji chi square* didapatkan nilai  $p = 0,002 < \alpha 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat terdapat hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bagi rumah sakit Stella Maris Makassar agar lebih memperhatikan jumlah perawat yang bertugas setiap jaga dan juga lebih melengkapi fasilitas yang ada di instalasi gawat darurat untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi pasien yang datang berobat.

Kata Kunci: *Response Time* Perawat, Tingkat Kepuasan Pasien  
Referens : 2017 – 2022

**RELATIONSHIP WITH NURSE RESPONSE TIME LEVEL  
OF PATIENT SATISFACTION IN INSTALLATIONS  
EMERGENCY HOSPITALS STELLA MARIS  
MAKASSAR**

**(Supervised oleh Sr. Anita Sampe dan Euis Dedeh Komariah)**

**Betty N. Rumengan (C2114201104)  
Yugsi Sangksop Bisa (C2114201140)**

**(vi + 45 halaman + 9 tabel)**

**ABSTRACT**

*The response time required Patients  $\leq 5$  minutes get help according to the disease emergency to improve their safety. Patient satisfaction can increase if patient expectations are met, such as fast, precise, polite, friendly service, optimal service, good interaction. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse response time and patient satisfaction levels in the emergency installation of Stella Maris Makassar hospital.*

*The research design used is an analytical survey using a cross sectional study approach, which is a type of non-experimental research. The population in this study was 120 patients who were treated at the Stella Maris Makassar hospital emergency installation with accidental sampling techniques. The measuring instrument used is a questionnaire with questions using a likert scale and assessments from respondents. The data were tested using the chi square statistical test.*

*The results of the chi square test obtained a p value =  $0.002 < \alpha 0.05$  so that it can be concluded that there is a relationship between the nurse's response time and the level of patient satisfaction at the Stella Maris Makassar hospital emergency installation. With this research, it is planned for Stella Maris Makassar hospital to pay more attention to the number of nurses on duty for each guard and also better complement the facilities in the emergency installation to improve the quality of health services for patients who come for treatment.*

Keywords: Nurse Response Time, Patient Satisfaction Level

Reference : 2017 – 2022

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN .....	i
HALAMAN SAMPEL DALAM .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORINILITAS .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum <i>Response Time</i> .....	7
B. Tinjauan Umum Kepuasan Pasien .....	10
C. Tinjauan Umum Instalasi Gawat Darurat .....	18
D. Hubungan <i>Response Time</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien .....	25
<b>BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kerangka Konsep .....	26
B. Hipotesis Penelitian .....	27
C. Defenisi Operasional .....	28
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Tempat dan Waktu .....	29
1. Tempat Penelitian .....	29
2. Waktu Penelitian .....	29
C. Populasi dan Sampel .....	29
1. Populasi .....	29
2. Sampel.....	29
D. Instrumen Penelitian.....	30
1. Lembar Observasi <i>Response Time</i> .....	30
2. Kuesioner Tingkat Kepuasan pasien .....	30
E. Pengumpulan Data.....	32
1. Data Primer .....	32
2. Data Sekunder .....	32
F. Pengolahan Data dan Penyajian Data .....	32
1. Editing (Penyuntingan) .....	32
2. Coding .....	32
3. Prosesing .....	32

4. Cleaning.....	33
G. Analisa Data.....	33
1. Analisa Univariat .....	33
2. Analisa Bivariat .....	33
H. Etika Penelitian .....	33
1. Informed Consent.....	33
2. Anomity (Tanpa nama).....	33
3. Confidentialy (Kerahasiaan) .....	33
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	35
B. Pembahasan .....	40
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	44
B. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

3.1 Tabel Defenisi Operasional.....	25
5.1 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar .....	36
5.2 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar .....	36
5.3 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar .....	37
5.4 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perkawinan di Instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar .....	37
5.5 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar .....	38
5.6 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan <i>Response Time</i> di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Stella Maris Makassar .....	38
5.7 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Stella Maris Makassar .....	38
5.8 Tabel Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Intalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Stella Maris Makassar .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : 3.1 Kerangka Konsep.....	23
-------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Jadwal Kegiatan
- Lampiran 2 : Surat Izin Pengambilan Data Awal
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 5 : Permohonan Jadi Responden
- Lampiran 6 : Kuesioner
- Lampiran 7 : Lembar Konsul
- Lampiran 8 : Tabel Output SPSS
- Lampiran 9 : Master Tabel

## DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

<	: Lebih kecil
≥	: Lebih Besar
α	: Derajat Kemaknaan
ρ	: Nilai Kemungkinan / Probabilitas
<i>Airway</i>	: Jalan Napas
<i>Anomity</i>	: Tanpa Nama
<i>Breathing</i>	: Pernapasan
<i>Bivariat</i>	: Analisa yang dilakukan pada kedua variabel
<i>Circulation</i>	: Sirkulasi
Coding	: Pemberian kode pada data
<i>Confidentialy</i>	: Kerahasiaan
<i>Cleaning</i>	: Pembersihan data
<i>Chi square</i>	: Uji Statistik
<i>Cross Sectional Study</i>	: Penelitian yang mengamati data-data
Dependent	: Variabel Terikat
<i>Disability</i>	: Pergerakan
Eksklusi	: Kriteria populasi yang tidak dapat diambil jadi sampel
<i>Exposure</i>	: Paparan
<i>Emergency</i>	: Keadaan Darurat
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
Independent	: Variabel Bebas
<i>Informed Consent</i>	: Lembar Persetujuan
Inklusi	: Kriteria populasi yang dapat diambil
JP	: Jumlah Pertanyaan
JK	: Jumlah Kategori
<i>Literatur Review</i>	: Tinjauan umum
<i>Non-eksperimental</i>	: Penelitian yang observasinya dilakuka



	terhadap sejumlah ciri (variabel). Jadi sampel
NT	: Nilai Jawaban Tertinggi
NR	: Nilai Jawaban Terendah
<i>Multiple injury</i>	: Cedera lebih dari 2 organ
PAP	: Penilaian Acuan Patokan
Prosesing	: Proses Data
Spinal injury	: Cedera sumsum tulang belakang
SPSS	: <i>Statistical package and social sciences</i>
Triage	: Penentuan pasien menurut kondisinya
Univariat	: Analisa yang digunakan untuk menganalisis variabel
WHO	: <i>World Health Organisation</i>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan Institusi pelayanan kesehatan yang menawarkan layanan kesehatan individu yang komprehensif, termasuk perawatan darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Layanan intra rumah sakit utama yang digunakan oleh pasien dan keluarganya untuk mendapatkan bantuan mendesak, terutama dalam situasi darurat, disebut Instalasi Darurat (IGD) (Kemenkes 2018). Rumah sakit memiliki layanan instalasi darurat sehingga dapat memberikan layanan sesuai dengan standar untuk membantu pengembangan layanan berkualitas tinggi, efektif, dan efisien.

Berdasarkan data WHO (*World Health Organisation*) (dalam Olufadeji et al., 2021) kunjungan pasien ke instalasi gawat darurat di dunia sekitar 17,5 juta pasien dan meningkat sekitar 12,8% setiap bulan, data kunjungan pasien ke IGD di Indonesia sekitar 4.402.205 pasien (13,3%) dari total seluruh kunjungan pasien rumah sakit (Kemenkes 2019). Data tahun 2020 jumlah kunjungan pasien ke IGD di rumah sakit Sulawesi Selatan sebanyak 2.081.975 pasien (Isnaniar et al., 2021). Data kunjungan pasien di instalasi gawat darurat RS. Stella Maris pada tahun 2021 terutama pada bulan November-April 2022 sejumlah 11.114 pasien dengan rata-rata kunjungan perbulan 1.853 pasien dan kunjungan IGD perhari 62 pasien. Adanya peningkatan kunjungan pasien maka perawat dituntut untuk memberikan pelayanan kegawatdaruratan yang lebih maksimal.

Pembentukan triase pasien dan prosedur waktu tanggap adalah langkah pertama dalam proses layanan darurat. Ini membantu perawat mengidentifikasi pasien yang harus menerima perawatan dan diutamakan untuk mendapatkan penanganan lebih awal sehingga filosofi penanganan gawat darurat yaitu *time saving live saving* yang berarti

setiap tindakan yang dilakukan untuk menolong pasien haruslah efektif dan efisien (Wahdiniar et al., 2019). Dari saat pasien tiba sampai mereka keluar dari unit gawat darurat, kebutuhan akan *response time* yang tepat dan efektif memiliki peran penting dalam setiap pengambilan keputusan (Utari et al., 2020). *Response time* yang tepat dan sesuai dengan standar akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai keluhan yang dialami oleh pasien. Apabila pelayanan mengalami keterlambatan dalam penanganan maka akan berefek dan memperburuk kondisi pasien dan kemungkinan terjadi peningkatan kematian dan kecacatan lebih lanjut.

Dengan adanya keterlambatan pelayanan di IGD terkadang menimbulkan beberapa masalah seperti adanya ketidakpuasan dari pasien ataupun keluarga, ini dibuktikan dengan beberapa penelitian dari beberapa peneliti. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Virgo (2018) dengan judul penelitian “Hubungan *Response Time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Bangkinang” menunjukkan hasil bahwa sebagian *besar respon time* perawat IGD adalah lambat (> 5 menit) yaitu 51 orang (63,8%), sebagian besar pasien tidak puas dengan pelayanan IGD yaitu 47 orang (58,8%) dari 88 responden. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Aryani et al. 2019) dengan judul “Hubungan Waktu Tanggap (*Response Time*) dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan pada Pasien Asma Di Unit Gawat Darurat Puskesmas Probolinggo” menunjukkan hasil responden menerangkan sangat puas sebesar 58,6%, sementara itu 17,6% responden menerangkan puas, serta buat responden yang menerangkan tidak puas sebesar 23,8%. Namun penelitian terbaru yang dilakukan oleh Sugiono et al. (2022) dengan judul “Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda” dan mengatakan bahwa *response time* dengan kategori cepat sebanyak 85 responden (88,5%) dan kategori lambat sebanyak 11 responden (11,5%), tingkat kepuasan pasien

menunjukkan kategori tinggi 24 responden (25,0%), kategori sedang 69 responden (71,9%) dan rendah 3 responden (3,1%) dari 96 responden. Dengan adanya penelitian tersebut maka bisa dinilai bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh waktu tanggap (*response time*) yang cepat dan penanganan yang tepat dari perawat. Kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan kualitas pelayanan rumah sakit dan menjadi modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan itu semua bisa di buktikan dengan jumlah kunjungan pasien ke IGD meningkat (Suryani et al., 2018). Dengan kunjungan pasien meningkat diharapkan juga performa rumah sakit semakin baik dan meningkat terutama dalam pelayanan pasien. Salma (2021) dalam penelitiannya "*Literatur Review: Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien*" mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dapat dicapai, maka semakin cepat dan baik pelayanan rumah sakit yang diberikan, serta semakin cepat dan tepat perawat dalam menjalankan tugasnya, dimana respon cepat seorang perawat dalam menjalankan tugasnya juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor, diantaranya tingkat pendidikan, pengetahuan, usia dan pengalaman, atau lamanya pekerjaan seorang perawat.

Standar perawatan kesehatan yang diterima pasien tercermin dalam tingkat kepuasan mereka. Sejauh mana pelayanan kesehatan sangat baik dalam membuat setiap pasien merasa puas disebut sebagai kualitas pelayanan kesehatan (Supartiningsih, 2017). Reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara tingkat signifikansi sebelumnya dan kinerja aktual yang mereka alami setelah penggunaan adalah definisi lain dari kepuasan pasien. Landasan pemasaran yang berorientasi pada pasien adalah kebahagiaan pasien. Loyalitas dan kepuasan pasien dibentuk melalui layanan yang memuaskan dan berkualitas tinggi sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Kuntoro et al., 2017).

Pasien di ruang gawat darurat berasal dari berbagai latar belakang sosial, budaya, pendidikan, dan profesional, yang mempengaruhi bagaimana mereka dilihat oleh pasien lain dan anggota masyarakat. Jika harapan pasien, seperti pelayanan cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan optimal, dan interaksi prima terpenuhi, pasien akan senang dengan pelayanan perawat di unit gawat darurat. Namun, pasien atau masyarakat umum sering menganggap kinerja perawat kurang tepat dan cepat saat menangani pasien di unit gawat darurat (Simandalahi et al., 2019).

Berdasarkan data sementara yang didapatkan pada tanggal 30 Mei 2022 di IGD RS Stella Maris Makassar dengan kunjungan 26 pasien pada saat shift sore dan 4 perawat yang bertugas serta 1 dokter. Wawancara dilakukan kepada 10 pasien yang saat itu melakukan kunjungan di IGD, ada sebanyak 6 pasien yang mengungkapkan kurang puas terhadap pelayanan perawat karena kurang tanggapnya perawat di IGD dalam memberikan pelayanan. Sedangkan 4 lainnya mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat IGD rumah sakit Stella Maris Makassar.

Dengan uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “Hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar”.

## **B. Rumusan Masalah**

*Response time* yang dibutuhkan Pasien  $\leq 5$  menit mendapatkan bantuan sesuai dengan keadaan darurat penyakit untuk meningkatkan keselamatan mereka. Peluang keselamatan pasien dapat ditingkatkan dengan perawatan yang cepat, tepat, dan hati-hati. Kepuasan pasien dapat meningkat apabila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tepat, sopan, ramah, pelayanan optimal, interaksi yang baik. Dengan uraian ini dapat dirumuskan permasalahan yaitu “Apakah ada

hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi *response time* perawat di instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat Darurat rumah sakit Stella Maris Makassar.
- c. Menganalisis hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Institusi**

Dapat digunakan sebagai referensi di perpustakaan bagi institusi pendidikan kesehatan terkait dengan *response time* dalam menangani pasien di instalasi gawat darurat.

#### **2. Bagi Rumah Sakit**

Dengan diketahuinya hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

#### **3. Bagi Responden**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pasien dan keluarga tentang *response time* petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien yang datang berobat di instalasi gawat darurat rumah sakit Stella Maris Makassar.

#### **4. Bagi Perawat**

Dapat digunakan sebagai informasi dan untuk meningkatkan pelayanan di instalasi gawat darurat.

#### **5. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian terkait *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat.