



Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 Terhadap Nyeri Di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais

Alif Wisageni¹, Yuni Susilowati², Ria Setia Sari³,

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Keperawatan Program Sarjana Universitas Yatsi Madani

Korespondensi Penulis: elimantika@gmail.com

Abstract Introduction: The Emergency Room (IGD) is the first stop and referral place for patients. Patient visits to the emergency room (ER) continue to increase every year. Dharmais Cancer Hospital 66.46% are Australian Triage Scale (ATS) 3 category patients with pain. The nurse's actions in caring for patients must act quickly and sort patients according to priority. Response time is an indicator of success in treating emergency department (ER) patients. Objective: to determine the relationship between nurse response time and satisfaction level in Australian Triage Scale (ATS) 3 category patients with pain in the emergency department of Dharmais Cancer Hospital. Research Method: quantitative analysis with cross sectional design. The sample size of this study was 132 using a purposive sampling technique. Data analysis using Chi Square Test. Research results: most of the nurse's response time is fast as much as 76.5%, the satisfactory level of satisfaction is as much as 64.4%. There is a relationship between nurse response time and the level of satisfaction in patients in the Australian Triage Scale (ATS) 3 category with pain in the emergency room at Dharmais Cancer Hospital with $p = 0.001$. Conclusion: There is a relationship between the response time of nurses and the level of satisfaction in patients with the Australian Triage Scale (ATS) 3 category with pain. Research suggestion: It is expected that nurses maintain a fast response time of ≤ 5 minutes and are in accordance with the SPO, besides that it is hoped that nurses can manage their psychology because of high motivation and hard work of nurses in carrying out their responsibilities making nurse performance better, proper handling so that services patients to be effective and efficient..

Keywords: Nurse Response Time, Satisfaction Level, Australian Triage Scale (ATS) 3 Category Patients with Pain

Abstrak Pendahuluan: Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan tempat pemberhentian dan rujukan pertama pasien. Kunjungan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) terus bertambah setiap tahunnya. Rumah Sakit Kanker Dharmais 66,46% adalah pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri. Tindakan perawat dalam melakukan perawatan pasien harus bertindak cepat dan memilah pasien sesuai prioritas. Waktu tanggap merupakan indikator keberhasilan menangani pasien instalasi gawat darurat (IGD). Tujuan: mengetahui hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais. Metode Penelitian: analitik kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Besar sampel penelitian ini 132 dengan teknik *purposive sampling*. Analisa data dengan menggunakan Uji *Chi Square*. Hasil Penelitian: sebagian besar *response time* perawat cepat sebanyak 76,5%, tingkat kepuasan memuaskan sebanyak 64,4%. Ada hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais dengan nilai $p = 0,001$. Kesimpulan: Ada hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri. Saran penelitian: Diharapkan perawat mempertahankan *response time* dengan cepat ≤ 5 menit dan tepat sesuai dengan SPO, disamping itu diharapkan perawat dapat mengelola psikologisnya karena motivasi yang tinggi dan kerja keras perawat dalam menjalankan tanggung jawabnya membuat kinerja perawat menjadi lebih baik, penanganan yang tepat agar pelayanan pasien menjadi efektif dan efisien.

Kata kunci : *Response Time* Perawat, Tingkat Kepuasan, Pasien Kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan Nyeri

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang secara garis besar memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan juga unit rawat inap (Herlambang

Received September 30, 2023; Revised Oktober 20, 2023; Accepted November 04, 2023

* Alif Wisageni, elimantika@gmail.com

& Murwani, 2019). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan tempat pemberhentian dan rujukan pertama pasien. Seluruh petugas di ruang IGD khususnya perawat yang harus selalu siap siaga untuk melayani pasien, karena keadaan pasien di ruang IGD sangat beraneka ragam mulai dari kondisi gawat, darurat, gawat darurat dan bahkan tidak gawat atau tidak darurat sekalipun. Pasien di ruang IGD harus dilayani dengan segera karena henti nafas selama 2-3 menit dapat mengakibatkan kematian (Asfuah, 2020).

Kunjungan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) terus bertambah setiap tahunnya. Peningkatan ini terjadi sekitar 30% di seluruh IGD rumah sakit dunia, sementara itu menurut laporan WHO menyatakan jumlah perawat di dunia hanya di bawah 28 juta (Wahyuni, 2020). Menurut data Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Indonesia rata-rata jumlah kunjungan rumah sakit di Indonesia meliputi; rawat jalan 74,8% (47.081 pasien), rawat inap 11,95% (7.505 pasien), dan IGD sebanyak 13,3% (8.352 pasien) (Cahyono, 2020). Sementara itu berdasarkan data di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais yang berada di wilayah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2020 yang melakukan kunjungan sebanyak 3.549 pasien, dari jumlah tersebut 2.359 (66,46%) adalah pasien kategori *Australian Triage Scale (ATS) 3* dengan nyeri. Tahun 2020 yang melakukan kunjungan sebanyak 3.601 pasien, dari jumlah tersebut 2.429 (67,45%) adalah pasien kategori *Australian Triage Scale (ATS) 3* dengan nyeri. Hal ini menandakan pasien kategori *Australian Triage Scale (ATS) 3* dengan nyeri mengalami kenaikan (Rumah Sakit Kanker Dharmais, 2022).

Pelayanan kegawatdaruratan meliputi penanganan kegawatdaruratan prafasilitas pelayanan kesehatan, intrafasilitas pelayanan kesehatan, dan antar fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kegawatdaruratan tersebut sampai saat ini masih belum menunjukkan hasil yang maksimal, sehingga banyak dikeluhkan oleh masyarakat sewaktu mereka membutuhkan pelayanan kesehatan. Meskipun di Indonesia hampir di setiap kota terdapat fasilitas pelayanan kegawatdaruratan dari semua jenis fasilitas pelayanan kesehatan, namun keterpaduan dalam melayani pasien belum sistematis (Herlambang & Murwani, 2019).

Banyak komplain dari pasien yang merasa tidak mendapatkan pelayanan padahal telah datang duluan. Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Kepadatan ini ketika permintaan untuk layanan melebihi kapasitas IGD untuk memberikan keperawatan berkualitas dalam kerangka waktu yang tepat. Pelayanan cepat dan tepat yang semula diharapkan dapat diberikan di IGD menjadi terhambat dengan kondisi pasien yang penuh sesak di IGD. Hal ini akhirnya dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain menyebabkan kesalahan dan

keterlambatan dalam terapi, ketidakpuasan pasien, kehilangan kontrol pada staf, banyaknya pasien yang meninggalkan IGD tanpa di periksa, waktu pelayanan pasien di IGD menjadi panjang, dan lamanya waktu tunggu pasien untuk pindah kebangsal (Aditama, 2019).

Kondisi lingkungan IGD yang *over crowded* menambah ketidaknyamanan dan menambah tingkat kepuasan pasien. perubahan status kesehatan individu mengakibatkan terjadinya kecemasan. Banyaknya pasien yang datang di IGD membuat petugas harus memilah pasien dengan cepat dan tepat sesuai prioritas bukan berdasarkan nomor antrian. Tindakan perawat dalam melakukan perawatan pasien harus bertindak cepat dan memilah pasien sesuai prioritas sehingga mengutamakan pasien yang lebih diprioritaskan dan memberikan waktu tunggu untuk pasien dengan kebutuhan perawatan yang kurang mendesak (Herlambang & Murwani, 2019).

Hasil penelitian terdahulu dilakukan oleh Jaya (2017) didapatkan hasil perawat dengan *respon time* baik sebagian besar merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, berbeda dengan perawat dengan *respon time* kurang baik sebagian besar merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga terdapat hubungan antara *respon time* perawat dengan kepuasan dengan $p = 0,000$. Begitu juga dengan hasil penelitian Susanti dan Kusniawati (2019) didapatkan hasil perawat dengan *respon time* baik sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan *respon time* kurang baik sehingga terdapat hubungan antara *respon time* perawat dengan kepuasan dengan $p = 0,001$.

Berdasarkan data survey pendahuluan melalui wawancara terhadap 7 pasien yang melakukan pemeriksaan ke IGD pada pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri didapatkan sebanyak 4 pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karena kurang tanggapnya petugas di IGD dan dirasa lambat. Sedangkan 3 pasien lainnya menyatakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Mengetahui hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 terhadap nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain dalam penelitian ini yang digunakan adalah penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan secara potong lintang (*cross sectional*). Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais periode bulan November tahun 2022 sebanyak 198 responden. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan derajat kesalahan 5% didapat besar

sampel sebanyak 132 responden. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel ditentukan oleh peneliti sesuai dengan kriteria peneliti. Kriteria sampel dalam penelitian meliputi kriteria inklusi dan eksklusi.

Alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur *respon time* dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa *stopwatch*, data *checklist* dan lembar observasi *respon time*. Adapun untuk mengukur kepuasan pada pasien kategori *Australian Triage Scale (ATS) 3* dengan nyeri menggunakan kuesioner meliputi pertanyaan dengan jumlah 15 pertanyaan. Penilaiannya dinyatakan dengan skala 1 sampai 4. Skala 1 = Tidak Puas, skala 2 = Kurang Puas, skala 3 = Puas, skala 4 = Sangat Puas. Kuesioner tersebut terdiri dari 3 soal tentang daya tanggal, 3 soal tentang jaminan, 3 soal tentang bukti fisik, 3 soal tentang empati dan 3 soal tentang keandalan. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis univariat distribusi frekuensi dan analisis bivariat *Chi Square*.

Penelitian ini telah dilakukan uji etik oleh Komisi Etik Universitas YATSI Madani dan telah dinyatakan lulus uji etik dengan surat no. 157/LPPM-UYM/XII/2022 dan juga telah lolos uji etik dari Rumah Sakit Kanker Dharmais dengan surat no. 013/KEPK/I/2022.

HASIL ANALISIS UNIVARIAT

Tabel 1. Gambaran Response Time Perawat pada Pasien Kategori Australian Triage Scale (ATS) 3 Dengan Nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais

<i>Response Time</i> Perawat	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Cepat	101	76,5
Lambat	31	23,5
Jumlah	132	100

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 132 responden pasien kategori *Australian Triage Scale (ATS) 3* dengan nyeri sebagian besar *response time* perawat cepat sebanyak 101 responden (76,5%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan pada Pasien Kategori Australian Triage Scale (ATS) 3 Dengan Nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais (N=132)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Memuaskan	85	64,4
Tidak Memuaskan	47	35,6
Jumlah	132	100

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 132 responden pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri dengan tingkat kepuasan sebagian besar memuaskan sebanyak 85 responden (64,4%).

HASIL ANALISIS BIVARIAT

Tabel 3 Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien Kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 Dengan Nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais

<i>Response Time</i> Perawat	Tingkat Kepuasan						P value	OR dan CI
	Memuaskan		Tidak Memuaskan		Jumlah			
	f	%	f	%	n	%		
Cepat	73	72,3	28	27,7	101	100	4,128	
Lambat	12	38,7	19	61,3	31	100	0,001 (1,775-	
Jumlah	85	64,4	47	35,6	132	100	9,599)	

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 101 pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri yang mendapatkan *response time* perawat cepat sebagian besar tingkat kepuasan memuaskan sebesar 73 responden (72,373,2%) dan dari 31 pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri mendapatkan *response time* perawat lambat sebagian besar tingkat kepuasan tidak memuaskan sebesar 19 responden (661,32,1%). Hasil analisis didapatkan nilai $p = 0,0010 < 0,05$, dengan demikian ada hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais. Berdasarkan hasil *Odds Ratio* (OR) sebesar 4,128 dan nilai 95% *Confidence Interval* (CI) (1,775-9,599), sehingga dapat dinyatakan pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri mendapatkan *response time* perawat cepat cenderung 4,128 kali dengan tingkat kepuasan memuaskan dibandingkan pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri mendapatkan *response time* perawat lambat dengan nilai terendah sebesar 1,775 dan nilai tertinggi 9,599 kali lipat dengan tingkat kepuasan memuaskan.

PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Univariat

a. Gambaran *Response Time* Perawat pada Pasien Kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 Dengan Nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 132 responden pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri *response time* perawat sebagian besar cepat sebanyak 101 responden (76,5%).

Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu bagian dari pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan pasien gawat darurat dengan *response time* cepat dan penanganan yang tepat untuk mencegah kematian dan kecacatan (Lei, 2018). Depkes RI (2010) dalam Jaya (2017) mengatakan *respon time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan, waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wa Ode, *et al* (2012) dalam Jaya (2017) mengatakan bahwa faktor yang berhubungan dengan *response time* penanganan kasus di IGD adalah beban kerja fisik, ketersediaan petugas *triage*.

Sesuai dengan hasil penelitian Jaya (2017) didapatkan sebanyak 61,9% responden menyatakan respon time di IGD rumah sakit tingkat IV Madiun baik. Simandalahi, *et al.* (2019) dalam penelitiannya 70,3% memiliki *response time* pada kategori Tanggap. Sinurat, *et al.* (2019) didapatkan hasil *response time* perawat sebanyak 82,8% “tepat” yaitu ≤ 5 menit. Susanti dan Kusniawati (2019) menunjukkan peran perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dalam kategori baik sebanyak 85,8 %. Begitu juga dengan hasil penelitian Yurnalis dan Mendrofa (2021) menunjukkan bahwa *respon time* pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang sebagian besar < 5 menit sebanyak 57,2%. Keberhasilan *respon time* sangat tergantung pada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak ditempat kejadian.

Peneliti berasumsi bahwa sebagian besar respon *time* yang diberikan perawat kepada pasien adalah cepat. Hal ini menandakan bahwa tindakan yang diberikan perawat memiliki sikap peduli, tenaga kesehatan memiliki ketersediaan dalam melayani pasien dan mampu memberikan pertolongan secara cepat dan tepat. Meskipun demikian ditemukan juga sebagian kecil responden menyatakan bahwa respon *time* tenaga kesehatan lambat, hal ini berkaitan dengan keterbatasan jumlah tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, sementara tugas yang diemban begitu banyak sehingga mempengaruhi ketersediaan tenaga kesehatan dalam respon *time* tersebut.

b. Gambaran Tingkat Kepuasan pada Pasien Kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 Dengan Nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 132 responden pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri tingkat kepuasan sebagian besar memuaskan sebanyak 85 responden (64,4%).

Menurut Parasuraman dalam Pohan (2020) untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dilihat dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan. Muwarni (2019) berpendapat bahwa kepuasan dirasakan dan dinilai dari penerima klien sejak pertama kali datang sampai mendapatkan pelayanan tindakan yang diberikan dengan menggunakan lima prinsip *services quality*, kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan petugas dan kenyamanan layanan. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menurut Sutinah dan Simamora (2018) terbagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan emosional. Sementara faktor eksternal diantaranya interaksi dengan orang lain, kebudayaan, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, reputasi pelayanan, suasana pelayanan yang aman dan nyaman dan komunikasi.

Sesuai dengan hasil penelitian Susanti dan Kusniawati (2019) tingkat kepuasan pelanggan sebagian besar berada dalam kategori puas sebanyak 84,9%. Begitu juga dengan hasil penelitian Andila *et al* (2018) didapatkan sebagian besar kepuasan keluarga pasien dengan kategori puas sebanyak 51,6%. Simandalahi, *et al.* (2019) didapatkan lebih dari separoh responden (56,8%) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan. Terjadinya kepuasan berkaitan dengan kinerja seorang perawat sesuai perannya dalam waktu tanggap (*response time*) yang selanjutnya akan mempengaruhi penilaian pasien atau keluarga terhadap jasa tersebut. Setiap pasien akan merasakan puas ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, namun pasien akan merasa kecewa ketika pelayanan tidak sesuai dengan harapan, sehingga membuat pasien atau keluarga merasa tidak nyaman dan tidak akan kembali lagi ke fasilitas pelayanan tersebut.

Peneliti berasumsi sebagian besar tingkat kepuasan memuaskan. Hal ini disebabkan oleh karena pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan dimana tenaga kesehatan memberikan tindakan sesuai dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan keluarga seperti kinerja, pelayanan, lokasi yang strategis/layak, fasilitas, komunikasi dan kualitas produk maupun jasa yang diberikan kepada keluarga pasien. Sesuai dengan hasil kuisioner dimana sebagian besar responden menyatakan puas pada pernyataan daya tanggap yang berkaitan dengan petugas memiliki daya tanggap yang baik yang dapat dilihat dari siap tanggap bila pasien membutuhkan dan petugas mudah di hubungi. Petugas memberikan

pelayanan cepat dan tepat. Berdasarkan segi jaminan responden puas karena petugas memberikan penjelasan setiap melakukan tindakan serta petugas memberi informasi yang jelas dan mudah di mengerti oleh pasien dan keluarga pasien. Menurut mereka fasilitas yang ada sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga saat ditemukan pasien yang kondisinya gawat dengan yang biasa dipisahkan sesuai dengan triagenyanya. Perawat juga memiliki sikap empati yang tinggi dimana dapat dilihat dari hasil kuesioner sebagian besar menjawab puas dimana pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih. Begitu juga dari segi keandalan mereka puas karena pemberian pelayanan pasien secara cepat dan tanggap.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya kepuasan pada pasien diantaranya umur responden yang hampir setengahnya dengan umur 30 sampai 50 tahun dimana pada usia tersebut kondisi emosinya cukup stabil mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor lainnya dimana sebagian besar dengan jenis kelamin laki-laki, kecenderungan orang dengan jenis kelamin laki-laki bersikap cuek. Begitu juga dilihat dari segi pendidikan dimana lebih dari setengahnya dengan pendidikan SMP, mereka cenderung tidak memikirkan tentang pelayanan yang diberikan memuaskan atau tidak akan tetapi yang dipikirkan adalah dengan mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut mereka akan segera sembuh. Agar dapat lebih meningkatkan kepuasan, perlu kiranya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kinerja yang baik, memberikan asuhan keperawatan sesuai dengan standar pelayanan, memberikan sikap yang penuh perhatian dan bertanggung jawab, menjalin komunikasi yang baik dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan menjalin kerjasama yang baik antara pasien dan perawat sehingga pasien merasa aman dan nyaman selama mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut.

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan Tingkat Kepuasan pada Pasien Kategori *Australian Triage Scale (ATS) 3* Dengan Nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 101 pasien kategori *Australian Triage Scale (ATS) 3* dengan nyeri dengan *response time* perawat cepat sebagian besar dengan tingkat kepuasan memuaskan sebesar 73 responden (72,373,2%) dan dari 31 pasien kategori *Australian Triage Scale (ATS) 3* dengan nyeri dengan *response time* perawat lambat sebagian besar tingkat kepuasan tidak memuaskan sebesar 19 responden (661,32,1%). Hasil analisis didapatkan nilai $p = 0,0010 < 0,05$, dengan demikian ada hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien kategori *Australian Triage Scale (ATS) 3* dengan nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais. Berdasarkan hasil *Odds Ratio (OR)* sebesar 4,128

dan nilai 95% *Confidence Interval* (CI) (1,775-9,599), sehingga dapat dinyatakan pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri dengan *response time* perawat cepat cenderung 4,128 kali dengan tingkat kepuasan memuaskan dibandingkan pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri dengan *response time* perawat lambat dengan nilai terendah sebesar 1,775 dan nilai tertinggi 9,599 kali lipat dengan tingkat kepuasan memuaskan.

Menurut Hartati (2020) keberhasilan *respon time* sangat tergantung pada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak ditempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan rumah sakit. Muwarni (2019) berpendapat bahwa kepuasan dirasakan dan dinilai dari penerima klien sejak pertama kali datang sampai mendapatkan pelayanan tindakan yang diberikan dengan menggunakan lima prinsip *services quality*, kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan petugas dan kenyamanan layanan. Aditama (2019) mengatakan bahwa kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu tindakan dikatakan baik jika pelayanan yang diperoleh memuaskan atau mengecewakan semua ini merupakan persepsi klien dimana mereka memperoleh jasa yang sesuai dengan kenyataan dalam hal ini termasuk dalam lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan kepada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) sangat diperlukan, dengan standar yang sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan kasus kegawatdaruratan dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat (Wildani, 2019).

Sesuai dengan hasil penelitian Aprillia, *et al.* (2021) ada hubungan antara *respon time* perawat dengan kepuasan keluarga. Jaya (2017) dalam penelitiannya ada hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit tingkat IV Madiun dengan $p = 0,000 < \alpha = 0,05$. Kumaladewi *et al.* (2021) didapatkan hasil bahwa *response time* merupakan salah satu indikator dalam penilaian kepuasan pasien. Begitu juga dengan hasil penelitian Sinurat, *et al.* (2019) didapatkan hasil Ada hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dengan nilai $p = 0,007$.

Peneliti berasumsi bahwa adanya hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri. Dari hasil sebagian besar *response time* perawat cepat sebanyak 76,5%, tingkat kepuasan memuaskan sebanyak 64,4%. Ada hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 3 dengan nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais dengan nilai $p = 0,001$. Kesimpulan yang kami dapatkan adalah, ada

hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien kategori *Australian Triage Scale (ATS) 3* dengan nyeri. Saran dari penelitian ini diharapkan perawat mempertahankan *response time* dengan cepat ≤ 5 menit dan tepat sesuai dengan SPO, disamping itu diharapkan perawat dapat mengelola psikologisnya karena motivasi yang tinggi dan kerja keras perawat dalam menjalankan tanggung jawabnya membuat kinerja perawat menjadi lebih baik, penanganan yang tepat agar pelayanan pasien menjadi efektif dan efisien.

Hal ini menandakan bahwa semakin cepat tenaga kesehatan memberikan respon kepada pasien, maka semakin puas responden terhadap pelayanan yang diberikan perawat. Responden merasa puas karena adanya sikap peduli tenaga kesehatan terhadap responden ketika dibutuhkan sehingga adanya perasaan bahwa tenaga kesehatan memiliki perhatian yang penuh, kondisi ini dapat meningkatkan kepercayaan kepada responden bahwa perawat memiliki keandalan dan keterampilan dalam memberikan perawatan, disamping itu menimbulkan rasa nyaman selama mendapatkan perawatan. Kondisi demikian perlu dipertahankan karena dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien Kategori *Australian Triage Scale (ATS) 3* terhadap Nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais” maka penulis membuat kesimpulan ada hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien kategori *Australian Triage Scale (ATS) 3* terhadap nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais dengan nilai $p = 0,001$.

SARAN

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit agar meningkatkan manajemen keperawatan Instalasi Gawat Darurat dalam pelayanan dimana hubungan *response time* dengan cepat dan tepat sehingga dapat membuat strategi pemeriksaan serta penanganan yang tepat agar pelayanan pasien menjadi efektif dan efisien. Perawat diharapkan agar dapat meningkatkan rasa tanggung jawab, motivasi dan *caring* kepada pasien serta lebih meningkatkan pelaksanaan asuhan keperawatan pada saat layanan di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais.

Adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk institusi pendidikan dalam mengajarkan atau menjelaskan tentang pentingnya menjalankan standar prosedur operasional kepuasan pelayanan dan *response time* dalam pelayanan kepada peserta

didik atau mahasiswa, serta sebagai bahan masukan dalam kegiatan proses belajar pada program penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan dan hubungan *response time*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari banyak pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada Program Studi Ilmu Keperawatan Program Sarjana Universitas Yatsi Madani, Rumah Sakit Kanker Dharmais dan seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Y.T. (2019). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Jakarta: Universitas Indonesia-Press.
- Aprillia, M., Afiani, N., Apriyanto, F. (2021). Hubungan *Respon Time* Perawat terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal of Nursing Science*. Vol 2(No1), 1-6
- Asfuah, S. (2020). *Buku Saku Klinik untuk Keperawatan dan Kebidanan*. Jogjakarta: Nuha Medika.
- Cahyono, A. E. (2020). *Hubungan Beban Kerja dengan Response Time Perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Rumah Sakit Tipe C di Kabupaten Jember*. Universitas Jember.
- Hartati, S. (2020). *Response Time* Perawat Di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan & Kebidanan - Stikes Dian Husada Mojokerto*, 4(3), 1–7.
- Herlambang, S., & Murwani, A. (2019). *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Jakarta: Gosyen Publishing.
- Jaya, A. (2017). Hubungan *Respon Time* dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Tingkat IV Madiun. *Skripsi*. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun
- Kumaladewi, RI., Prasetyo J., Aziz, A.N. (2021). Hubungan *Response Time* dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Edukasi Nursing*, Vol. 5, No. 1.
- Lei. (2018). *Mengenal Instalasi Gawat Darurat (IGD)*. Jakarta: LegaleraIndonesia.Com.
- Muwarni, A. (2019). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Pohan, I.S. (2020) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Rumah Sakit Kanker Dharmais. (2022). *Profil Rumah Sakit Kanker Dharmais Tahun 2022*. Tidak dipublikasikan.
- Simandalahi, T., Morika, HD., Sartiwi, W, Dewi. R. (2019). Hubungan *Response Time* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, Vol.5 No.2, hlm 127-132

- Sinurat, S., Hizkia, I., Christabel, J. (2019). Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan* Vol 5. (1)
- Susanti, RA., Kusniawati. (2019). Hubungan Peran Perawat dalam Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di IGD Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. *Medikes (Media Informasi Kesehatan)*, Volume 6, Nomor 2,
- Sutinah, E., Simamora, O.R. (2018). Metode *Fuzzy Servqual* Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, Vol.5 No.1. pp. 90~101 ISSN: 2355-6579 E-ISSN: 2528-2247.
- Wahyuni, N. C. (2020). *WHO: Dunia Kekurangan 6 Juta Perawat untuk Pasien Corona*. [Www.Beritasatu.Com](http://www.Beritasatu.Com).
- Wildani, A. (2019). Hubungan antara Efikasi Diri Perawat dengan Profesionalisme Perawat di Ruang IGD Rumah Sakit di Kabupaten Jember. *Skripsi*. Universitas Jember.
- Yurnalis., Mendrofa, H. (2021). Pengaruh Respon Time Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. *Mahesa: Malahayati Health Student Journal*, P- ISSN: 2746-198X E-ISSN 2746-3486 Volume 1, Nomor 4, Hal 404-410