

HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUP DR TAJUDDIN CHALID MAKASSAR

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE RESPONSE TIME AND PATIENT SATISFACTION LEVELS IN THE EMERGENCY DEPARTEMENT AT RSUP DR. TAJUDDIN CHALID MAKASSAR

Husna¹, Badaruddin², Desi Eka Pratiwi³
^{1,2,3} Universitas Islam Makasar

Artikel info

Artikel history:

Submitted: 11-07-2025

Received : 16-08-2025

Revised : 02-09-2025

Accepted : 15-09-2025

Keywords:

Respon time

Kepuasan pasien

Pelayanan keperawatan

Abstrak

Layanan Unit Gawat Darurat (UGD) memerlukan kecepatan dan ketepatan, karena waktu respons perawat merupakan faktor kritis dalam mengevaluasi keselamatan dan kepuasan pasien. Studi ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara waktu respons perawat dan kepuasan pasien pada lima dimensi: keandalan, responsivitas, fasilitas, jaminan, dan empati. Metode kuantitatif dengan desain cross-sectional digunakan. Sampel terdiri dari 113 responden yang dipilih melalui sampling acak. Data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner, diikuti dengan analisa memakai uji Chi-Square. Hasil memperlihatkan bahwa persentase yang signifikan dari waktu respons perawat dikategorikan sebagai cepat (80,5%), dan sebagian besar pasien melaporkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, terutama dalam hal keandalan (56,6%), responsivitas (54,0%), fasilitas (52,2%), jaminan (51,3%), dan empati (52,2%). Analisis statistik menunjukkan korelasi yang signifikan antara waktu respons perawat dan kelima kategori kepuasan pasien ($p < 0,05$). Temuan ini memperlihatkan korelasi yang signifikan antara kepuasan pasien di Ruang Gawat Darurat RSUP Dr. Tajuddin Chalid Makassar dan waktu respons perawat. Peningkatan waktu respons perawat dapat meningkatkan kualitas perawatan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Abstract

Emergency Department (ED) services require promptness and accuracy, as the response time of nurses is a critical factor in evaluating patient safety and satisfaction. This research is designed to investigate how nurses' response times are associated with patient satisfaction, specifically evaluating five distinct dimensions: assurance, tangible aspects, responsiveness, reliability, and empathy. A quantitative methodology using a cross-sectional design was employed. Through accidental sampling the sample consisted of 113 respondents selected. Data was collected through observations and questionnaires, followed by analysis using the Chi-Square test. The results revealed that a substantial percentage of nurses' response times were categorized as fast (80.5%), and most patients reported satisfaction with the services provided, particularly in terms of reliability (56.6%), responsiveness (54.0%), tangibles (52.2%), assurance (51.3%), and empathy (52.2%). The statistical evaluation indicated a significant relationship between nurses' reaction times and each of the five dimensions of patient satisfaction, with results

showing p-values less than 0.05. The findings indicate a significant correlation between patient satisfaction and nurses' reaction time in the Emergency Department of RSUP Dr. Tajuddin Chalid Makassar. Enhancing nurses' reaction time can improve care quality and increase patient satisfaction.

Corresponden author:
email: husnannasombali@gmail.com
(dilengkapi oleh admin)

PENDAHULUAN

Ruangan Gawat Darurat (ER) berfungsi sebagai fasilitas utama bagi pasien yang membutuhkan perawatan medis darurat, memainkan peran kritis dalam penyelamatan nyawa. Prinsip perawatan darurat menekankan bahwa “Menghemat Waktu Adalah Menghemat Nyawa,” menunjukkan bahwa semua tindakan harus efisien dan cepat. Penundaan sekecil apa pun dapat berakibat fatal, karena kematian dapat terjadi dalam hitungan menit. Kematian dapat terjadi dalam 2 hingga 3 menit setelah henti napas dan henti jantung (Awaluddin, 2020).

Durasi respons pasien merupakan metrik kritis untuk menilai kualitas perawatan di ruang gawat darurat. Dalam keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 di Indonesia menetapkan bahwa waktu respons optimal untuk pelayanan pasien di ruang gawat darurat adalah ≤ 5 menit.

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), sekitar 131,3 juta orang mengunjungi ruang gawat darurat secara global pada tahun 2022. Di antara jumlah tersebut, 38,0 juta dikaitkan dengan masalah kejiwaan atau kesehatan lainnya. Menurut data dari otoritas kesehatan nasional, sebanyak 4.402.205 individu sebanding dengan 13,3% teridentifikasi sebagai bagian dari keseluruhan kunjungan ke fasilitas pelayanan medis umum di Indonesia (Rammang & Rahman, 2023). Pada tahun 2024, Provinsi Sulawesi Selatan mencatat 646.498 kunjungan ke ruang gawat darurat (Wisageni et al., 2024). Pada tahun 2024, total 18.271 orang mengunjungi Ruang Gawat Darurat di RSU Dr. Tajuddin Chalid. Jumlah yang signifikan ini memerlukan perhatian khusus dalam penanganan pasien gawat darurat.

Metode penting untuk mengevaluasi efektivitas layanan kesehatan yang disesuaikan adalah dengan menilai kepuasan pasien. Kepuasan pasien dinilai dengan membandingkan ekspektasi mereka sebelum menerima layanan dengan pengalaman mereka setelahnya. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan seberapa baik pelayanan kesehatan mampu menjawab kebutuhan serta harapan mereka.

Pada tanggal 13 Februari 2025, peneliti di Direktorat Keperawatan Medis dan Layanan Pendukung mengumpulkan kumpulan data awal. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk RSU Dr. Tajuddin Chalid Makassar tercatat sebagai berikut: Oktober 2024 (87,81%), November 2024 (91,35%), Desember 2024 (92,95%), dan Januari 2025 (91,98%). Dalam sebuah studi, peneliti melakukan wawancara dengan 9 pasien, yang mengindikasikan bahwa 4 pasien menyatakan kepuasan terhadap waktu respons tenaga kesehatan di RSU Dr. Tajuddin Chalid, sementara 5 pasien tidak. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSU Dr. Tajuddin Chalid Makassar menunjukkan bahwa pasien menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi pada pelayanan yang diberi. Dalam sebuah studi yang melibatkan 9 pasien, 5 di antaranya melaporkan respons negatif atas pelayanan tenaga kesehatan.

Penundaan dalam prosedur layanan ruang gawat darurat dapat menyebabkan berbagai komplikasi, termasuk ketidakpuasan di kalangan pasien dan keluarga mereka. Temuan studi oleh Nurhidayah dan Setyawan (2019, sebagaimana dikutip dalam (dalam Gorat & Rantung, 2024) menunjukkan bahwa 60% dari 10 pasien yang mengunjungi Ruang Gawat Darurat (RGD) melaporkan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan keperawatan. Keluhan utama berpusat pada waktu tunggu yang lama serta respons perawat yang lambat pada kebutuhan pasien.

Peneliti bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan waktu respons perawat di ruang gawat darurat RSUD Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

METODE

Studi ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Penelitian dilaksanakan dari 27 Mei hingga 27 Juni 2025. Populasi studi terdiri dari pasien yang mengunjungi atau dirawat di ruang gawat darurat RSUD Dr. Thajuddin Chalid, dengan ukuran sampel 113 responden yang diperoleh melalui sampling tidak sengaja. Uji Chi-Square dimanfaatkan untuk menganalisa data yang bersumber langsung dari hasil peninjauan langsung serta kuesioner.

HASIL

Tabel 1.

Gambaran Responden menurut jenis kelamin (n=113)

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Perempuan	76	67.3
Laki-laki	37	32.7
Total	113	100.0

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 1 mengindikasikan bahwa mayoritas responden adalah perempuan. Dari total 113 responden, 76 di antaranya adalah perempuan, mewakili 67,3% dari sampel. Sebanyak 37 pria ikut serta dalam survei, mewakili 32,7% dari responden

Tabel 2.

Gambaran responden menurut usia (n=113)

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 2 mengindikasikan bahwa proporsi terbesar responden (37,2%) berada dalam rentang usia 26 hingga 35 tahun. Kategori usia di atas 65 tahun menerima jumlah tanggapan terendah, yaitu 5 orang, yang merupakan 4,4% dari total tanggapan

Usia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
18-25	15	13.3
26-35	42	37.2
36-45	30	26.5
46-55	11	9.7
56-65	10	8.8
>65	5	4.4
Total	113	100.0

Tabel 3.

Gambaran responden menurut pendidikan (n=113)

Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SD	7	6.2
SMP	30	26.5
SMA	43	38.1
SARJANA	33	29.2
Total	113	100.0

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 3 mengindikasikan jika mayoritas responden memiliki pendidikan SMA, sebanyak 43 orang (38,1%), sedangkan kelompok terkecil memiliki pendidikan SD, sebanyak 7 orang (6,2%).

Tabel 4.

Status perkawinan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
-------------------	---------------	----------------

Belum Menikah	27	23.9
Menikah	71	62.8
Duda/Janda	15	13.3
Total	113	100.0

Gambaran responden menurut status perkawinan (n=113)

Sumber : Data Primer,2025

Tabel 4 mengindikasikan jika mayoritas responden berstatus lajang, sejumlah 27 orang atau 23,9%, sedangkan minoritas berstatus janda atau duda, sebanyak 15 orang atau 13,3%

Tabel 5.

Gambaran responden menurut pekerjaan (n=113)

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Bekerja	48	42.5
Karyawan Swasta	18	15.9
Wiraswasta	39	34.5
PNS/TNI	8	7.1
Total	113	100.0

Sumber : Data Primer,2025

Tabel 5 mengindikasikan jika mayoritas responden tidak bekerja, dengan 48 dari 100 responden, mewakili 42,5% dari total. Proporsi terkecil responden terdiri dari pegawai pemerintah atau personel militer, sebanyak 8 dari 100, yang setara dengan 7,1%.

Tabel 6.

Gambaran responden berdasarkan jaminan kesehatan (n=113)

Jamianan kesehatan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
BPJS	113	100.0

Sumber : Data Primer,2025

Semua 113 responden (100%) menggunakan BPJS untuk asuransi kesehatan, seperti yang terdapat pada tabel sebelumnya.

Tabel 7.

Distribusi frekuensi respon time perawat IGD (n=113)

Respon time	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Cepat	91	80.5
Lambat	22	19.5
Total	113	100.0

Sumber : Data Primer,2025

Tabel 7 mengindikasikan bahwa sebagian besar perawat di Ruang Gawat Darurat Rumah Sakit Dr. Tajuddin Chalid Makassar memperlihatkan waktu respons yang cepat, dengan 91 responden (80,5%) mengonfirmasi hal ini. Sebanyak 22 responden, atau 19,5%, menyatakan bahwa waktu respons mereka lambat

Tabel 8.

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien (n=113)

Dimensi kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<i>Reliability</i>		
Puas	64	56.6
Tidak puas	49	43.4
Total	113	100.0

<i>Tangibels</i>		
Puas	59	52.2
Tidak Puas	54	47.8
Total	113	100.0
<i>Responsiveness</i>		
Puas	61	54.0
Tidak Puas	52	46.0
Total	113	100.0
<i>Assurance</i>		
Puas	58	51.3
Tidak Puas	55	48.7
Total	113	100.0
<i>Empathy</i>		
Puas	59	52.2
Tidak Puas	54	47.8
Total	113	100.0

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 8 menampilkan distribusi frekuensi responden terkait dimensi kepuasan, menunjukkan bahwa mayoritas menyatakan kepuasan terhadap aspek Keandalan (64 responden, 56,6%), aspek Tangibles (59 responden, 52,2%), dan aspek Responsivitas (61 responden, 54,0%). Mayoritas responden menyatakan kepuasan terhadap komponen Jaminan, yang terdiri dari 58 responden (51,3%), dan aspek Empati, yang terdiri dari 59 responden (52,2%)

Tabel 9.

Hubungan respon time dengan dimensi kepuasan *reliability* (n=113)

Variabel	<i>Reliability</i>				Total		p-value
	Puas		Tidak puas		n	%	
Respon time	N	%	N	%			
Cepat	63	69.2	28	31	91	100	0.001
Lambat	1	4.5	21	4.6	22	100	
TOTAL	64	72.3	49	55.3	113	100	

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel tersebut mengindikasikan bahwa 63 individu (69,2%) menyatakan kepuasan terhadap aspek Keandalan waktu respons yang cepat, sementara 28 individu (31%) tidak. Mengenai waktu respons lambat, 1 (4,5%) responden menyatakan kepuasan, sementara 21 (4,6%) responden menyatakan ketidakpuasan.

Tabel 10.

Hubungan respon time dengan dimensi kepuasan *tangibels* (n=113)

Variabel	<i>Tangibels</i>				Total		p-value
	Puas		Tidak puas		n	%	
Respon time	N	%	N	%			
Cepat	56	51	35	32	91	100	0.001
Lambat	3	0.6	19	4.1	22	100	

TOTAL	59	67	54	61.0	113	100
--------------	----	----	----	------	-----	-----

Sumber : Data Primer,2025

Tabel 10 mengindikasikan bahwa 56 responden (51%) menyatakan kepuasan terhadap aspek tangibles, yang ditandai dengan waktu reaksi yang cepat, sementara 35 responden (32%) tidak. Mengenai waktu respons lambat, 3 individu (0,6%) menyatakan kepuasan, sementara 19 individu (4,1%) tidak.

Tabel 11.
Hubungan respon time dengan dimensi kepuasan *responsiveness* (n=113)

Variabel	<i>Responsiveness</i>				Total		p-value
	Puas		Tidak puas		n	%	
Respon time	N	%	N	%			
Cepat	56	51	35	32	91	100	0.001
Lambat	5	1.1	17	3.7	22	100	
TOTAL	61	68.9	52	58.7	113	100	

Sumber : Data Primer,2025

Tabel 11 mengindikasikan bahwa 56 individu (51%) menyatakan kepuasan terhadap aspek responsivitas waktu respons yang cepat, sementara 35 individu (33%) tidak. Mengenai waktu respons lambat, 5 individu (1,1%) melaporkan kepuasan, sementara 17 individu (3,7%) menyatakan ketidakpuasan.

Tabel 12
Hubungan respon time dengan dimensi kepuasan *assurance* (n=113)

Variabel	<i>Assurance</i>				Total		p-value
	Puas		Tidak puas		N	%	
Respon time	N	%	N	%			
Cepat	51	46.4	40	36.4	91	100	0.041
Lambat	7	1.5	15	3.3	22	100	
TOTAL	58	65.5	55	62.1	113	100	

Sumber : Data Primer,2025

Tabel 12 mengindikasikan bahwa 51 responden (46,4%) menyatakan kepuasan terhadap aspek jaminan karena waktu respons yang cepat, sedangkan 40 responden (36,4%) tidak. Mengenai waktu respons lambat, 7 individu (1,5%) menyatakan kepuasan terhadap layanan, sedangkan 15 individu (3,3%) melaporkan ketidakpuasan.

Tabel 13
Hubungan respon time dengan dimensi kepuasan *emphaty* (n=113)

Variabel	<i>Emphaty</i>				Total		p-value
	Puas		Tidak puas		N	%	
Respon time	N	%	n	%			
Cepat	52	47.3	39	35.4	91	100	0.033
Lambat	7	1.5	15	3.3	22	100	
TOTAL	59	66.6	54	61.0	113	100	

Sumber : Data Primer,2025

Tabel 13 mengindikasikan bahwa 52 responden, mewakili 47,3%, menyatakan kepuasan terkait aspek empati yang terkait dengan waktu respons yang cepat, dari total 39 responden, yang mewakili 35,4%.. Mengenai waktu respons yang lambat, 7 responden (1,5%) menyatakan kepuasan, sedangkan 15 responden (3,3%) menyatakan ketidakpuasan.

PEMBAHASAN

Hubungan Respon Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rsup Dr. Tajuddin Chalid Makassar

a. Hubungan respon time perawat dengan dimensi kepuasan (*Reliability*)

Survei yang melibatkan 133 responden menghasilkan nilai p yaitu 0,001. Hal tersebut tidak melebihi dari 0,05 ($p < 0,05$) pada tingkat sig. 0,05. Oleh karenanya, bisa dinyatakan jika ada korelasi yang besar antara kepuasan pasien dan waktu respon perawat di Ruang Gawat Darurat RSU Dr. Tajuddin Chalid di Makassar.

Studi ini sejalan dengan temuan Papudi & Sudharmono (2024) yang membuktikan bahwa keandalan mempunyai efek yang besar dari kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Palembang. Hasil uji kekuatan menunjukkan korelasi yang kuat, dibuktikan dengan nilai r yaitu 0,460 dan nilai p yaitu 0,000. Keandalan berperan sebagai kriteria penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Hal ini mencakup kemampuan tenaga medis untuk memenuhi komitmen dan memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, dan andal (Ariyanti, Sabilu, et al., 2024)

Peneliti berasumsi bahwa respons perawat yang tepat waktu dan tepat menunjukkan keandalan dalam penyampaian layanan, yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Ketepatan waktu dalam menangani kebutuhan pasien dianggap sebagai indikator penting kualitas layanan, yang mencerminkan persepsi pasien tentang menerima perawatan yang kompeten dan sesuai dengan harapan mereka. Para peneliti menegaskan bahwa persepsi pasien terhadap keandalan layanan dipengaruhi tidak hanya oleh kompetensi teknis perawat, tetapi juga oleh konsistensi penyampaian layanan yang cepat dan efektif.

b. Hubungan respon time perawat dengan dimensi kepuasan (*Tangibles*)

Penelitian yang melibatkan 133 peserta menghasilkan nilai p yaitu 0.001. Nilai tersebut tidak melebihi dari 0.05 ($p < 0.05$) pada tingkat sig. 0.05. oleh karenanya, bisa dinyatakan jika terdapat korelasi yang bermakna dari kepuasan pasien (tangibles) dan waktu respons perawat di Ruang Gawat Darurat RSU Dr. Tajuddin Chalid di Makassar.

Temuan ini konsisten dengan temuan Rahmania & Admin (2021) yang menunjukkan korelasi antara variabel tangibles dan kepuasan pasien di departemen radiologi Rumah Sakit Provinsi Dr. H. Abdul Moeloek di Lampung pada tahun 2017. Temuan uji statistik menunjukkan nilai p senilai 0.000. Kondisi fisik merupakan faktor kritis dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Bagian ini mencakup bukti tangible, termasuk kecukupan sumber daya fasilitas, kondisi pemeliharaan peralatan, dan penampilan serta perilaku tenaga kesehatan. Pasien sering menilai kualitas layanan melalui pengamatan langsung (Ariyanti, Sabilu, et al., 2024).

Peneliti menyarankan bahwa komponen tangible, yang mencakup kualitas fasilitas fisik, kelengkapan peralatan medis, dan penampilan profesional staf, memiliki dampak signifikan terhadap persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Penilaian waktu respons perawat mencakup tidak hanya kecepatan reaksi perawat tetapi juga kesiapan fasilitas dan infrastruktur pendukung yang terlihat oleh pasien. Kepuasan pasien meningkat ketika kualitas layanan membaik dan tenaga kesehatan tampil lebih profesional.

c. Hubungan respon time perawat dengan dimensi kepuasan (*Responsiveness*)

Sebuah studi yang melibatkan 133 peserta memperlihatkan nilai p senilai 0,002. Nilai p ini di bawah 0,05 ($p < 0,05$) pada tingkat signifikansi 0,05. Terdapat korelasi yang kuat antara kepuasan pasien (responsivitas) dan waktu respons perawat di Ruang Gawat Darurat RSU Dr. Tajuddin Chalid di Makassar

Studi ini konsisten dengan penelitian Putri, (2019) yang memanfaatkan pengujian statistik chi-square, menemukan jika nilai p yaitu 0,042, sehingga H_0 ditolak. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat korelasi yang besar antara responsivitas serta kepuasan dari pasien pemegang KIS di Pusat Kesehatan Rawat Inap Seputih Banyak pada tahun 2018. Responsivitas tenaga kesehatan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien terkait perawatan yang diberikan.

Responsivitas menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan untuk merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan efektif sambil memastikan informasi yang diberikan mudah dipahami (Ariyanti, Sabilu, et al., 2024).

Menurut peneliti, aspek responsivitas yang meliputi keterampilan perawat dalam merespons keluhan pasien, menyampaikan informasi secara transparan, serta melakukan intervensi secara tepat dan sesuai waktu berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Waktu respons yang cepat dari seorang perawat menunjukkan kesadaran dan kesiapan mereka untuk membantu, yang berfungsi sebagai indikator kritis persepsi publik mengenai kualitas layanan kesehatan. Respons yang cepat dari perawat terhadap kebutuhan pasien berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pasien.

d. Hubungan respon time perawat dengan dimensi kepuasan (*Assurance*)

Korelasi antara waktu respons perawat dan dimensi jaminan menghasilkan nilai p sebesar 0,041 dari studi yang melibatkan 133 responden. Nilai tersebut tidak melebihi 0,05 ($p < 0,05$) pada tingkat signifikansi 0,05. Hubungan antara kepuasan pasien (jaminan) dan waktu respons perawat di Ruang Gawat Darurat Rumah Sakit Dr. Tajuddin Chalid Makassar bersifat signifikan.

Studi ini konsisten dengan temuan Papudi & Sudharmono, (2024) karena analisis statistik menghasilkan nilai p yaitu 0,008, tidak melebihi dari 0,05, membuktikan korelasi antara jaminan dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Klinik Universitas Advent Indonesia.

Kepercayaan merupakan aspek fundamental dalam layanan kesehatan, mencakup keahlian staf dalam memberikan layanan, interaksi yang sopan dan ramah dengan pasien, keterampilan komunikasi yang efektif, serta kemampuan untuk membangun kepercayaan dan rasa aman di antara pasien Ariyanti, Sabilu, et al., (2024).

Peneliti menyarankan bahwa dimensi jaminan, yang mencakup kemampuan perawat untuk menanamkan rasa aman, keyakinan, dan kepercayaan pada pasien melalui layanan yang andal dan jelas, secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Waktu respons yang cepat menunjukkan bahwa perawat memiliki kompetensi dan keterampilan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pasien secara efektif. Tingkat kepastian dan keandalan yang ditunjukkan perawat dalam respons yang cepat dan akurat secara langsung berkorelasi dengan kepuasan pasien terhadap perawatan yang diterima.

e. Hubungan respon time perawat dengan dimensi kepuasan (*Empathy*)

Analisis terhadap 133 responden menghasilkan nilai p yaitu 0,033, mengindikasikan signifikansi statistik pada ambang batas 0,05. Nilai p tidak melebihi dari 0,05 ($p < 0,05$). Ada keterkaitan yang besar dari waktu respon perawat dengan kepuasan pasien (Empati) di Ruang Gawat Darurat RSUD Dr. Tajuddin Chalid di Makassar.

Studi ini mendukung temuan Ariyanti, Sabilu, et al., (2024) yang menunjukkan korelasi signifikan antara empati dan kualitas layanan kesehatan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai sig $0,000 < 0,05$ dari hasil pengujian hipotesis. Empati memainkan peran krusial dalam memilih kualitas perawatan kesehatan di IGD RSUD Regional Bahteramas. Dalam layanan kesehatan, empati mencakup mendengarkan dengan seksama, menunjukkan keseriusan, mengekspresikan simpati dan pemahaman, serta melibatkan semua pihak dalam proses layanan. Tujuannya adalah memberikan layanan yang bergantung pada pemahaman staf kesehatan terhadap kondisi pasien (Papudi & Sudharmono, 2024)

Peneliti menyarankan bahwa empati, yang mencakup perawatan, perhatian, dan kemampuan perawat untuk membangun koneksi emosional dengan pasien dan keluarganya, memegang peranan krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien. Waktu respons yang singkat menunjukkan efisiensi dan kepedulian terhadap kondisi pasien. Perawat atau tenaga kesehatan yang berinteraksi dengan pasien, memberikan inspirasi positif, dan mendoakan mereka, serta berkomunikasi dengan

keluarga pasien, meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pada layanan yang diberi.

KESIMPULAN

Penelitian ini tentang “Hubungan antara Waktu Respons Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Tajuddin Chalid Makassar” menyajikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari responden, 91 (80,5%) merespon bahwa perawat di Ruang Gawat Darurat RSUD Dr. Tajuddin Chalid Makassar “cepat,” sedangkan 22 (19,5%) menggambarkan mereka sebagai “lambat.”
2. Pasien di IGD RSUD Dr. Tajuddin Chalid Makassar menyatakan kepuasan terhadap perawatan mereka, yang dievaluasi berdasarkan lima dimensi kepuasan. Misalnya, 64 responden (56,6%) menyatakan kepuasan terhadap keandalan, 59 responden (52,2%) terhadap fasilitas fisik, 61 responden (54,0%) terhadap responsivitas, 58 responden (51,3%) terhadap jaminan, dan 59 responden (52,2%) terhadap empati.
3. Uji Chi-Square melalui SPSS 25 mengindikasikan keterkaitan signifikan antara kecepatan respons perawat dan kepuasan pasien pada lima indikator utama. Nilai p untuk keandalan, bukti fisik (tangible), dan responsivitas masing-masing sebesar 0,001; untuk jaminan 0,041; dan empati 0,033 seluruhnya berada dibawah batas signifikansi 0,05. Temuan ini menegaskan jika H1 diterima, sementara H0 ditolak, yang memperlihatkan bahwa waktu respons perawat berkontribusi terhadap persepsi kualitas layanan pada seluruh dimensi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdu, S., Saranga', J. L., Dangeubun, D. J., & Sari, D. N. (2021). Analisis Faktor Determinan Perilaku Pencegahan Covid-19 Di Kelurahan Kapasa Makassar. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(2), 59–67. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i2.71>
- Akhirul, T. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Toni. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 001(September), 263–271. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Alanazi, E., Alanazi, H., Alanazi, M., Alsadoun, A., Asiri, S., & Bahari, G. (2023). Quality Perceptions, Expectations, and Individual Characteristics among Adult Patients Visiting Primary Healthcare Centers in Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. *Healthcare (Switzerland)*, 11(2). <https://doi.org/10.3390/healthcare11020208>
- Andriani, D., Safariyah, E., & Basri, B. (2023). Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi tahun 2022. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), 77–83. <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.823>
- Araujo de Emilia Boavida. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan)*, 2(2), 29–39.
- Ardil Rara, & Ilyas Jaslis. (2024). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tanggap (Response Time) Tenaga Kesehatan Pada Penanganan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumahsakit:Literaturereview. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3).
- Ariyanti, A., Prahmawati, P., & Subekti, R. T. (2024). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsud Pringsewu. *Scientific Journal of Nursing and Health*, 2(2), 106–117. <https://doi.org/10.52657/sjnh.v2i2.2531>
- Ariyanti, Sabilu, Y., & Sety, L. O. M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 807–825. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.284>
- Awaluddin. (2020). Relationship of Education and Long Work with Nursering Anxiety Levels in

- Handling Emergency Patients in Sawerigading Hospital, Palopo City. In *Jurnal Kesehatan Luwu Raya* (Vol. 6, Issue 2).
- Basri, B., Utami, T., & Sitorus, H. (2023). Hubungan respon time dan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sekarwangi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(01), 49–58. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i01.665>
- Della Arya, Apriani Apriani, & Helsy Desvitasari. (2023). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan : Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 13(2), 86–92. <https://doi.org/10.52395/jkjims.v13i2.379>
- Effendi Kevin, & Junita Stella. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–9.
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Journal Kesehatan*, 9(2), 1–92. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- Gorat, G., & Rantung, J. (2024). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 16102–16111.
- Hania Putri Uray, Budiharto Ichsan, & Arisanti Yulanda Nita. (2020). Literature Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Perawat Pada Penanganan Igd. *Jurnal Untan*, 5(2), 1–14.
- Hindarti Astri, & Yulianty Farida. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Integratif*, 6(4), 1–16.
- Khasanah, S. N., Koto, Y., & Hidayatullah, A. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tanggap (Response Time) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Agd Dinkes. 2(6), 421–437.
- Latifah, A. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN KESEHATAN*.
- Lintresa Laura, Silalasih Esli, & Purba Saut. (2021). Faktor-Faktor Yang Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jmb)* , 21(1), 1–15.
- Mampuk, V., & Karame, V. (2020). Hubungan Respon Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di Igd Rsu Pancaran Kasih Manado. *Journal Of Community &Emergency*, 7, 278–288. <http://ejournal.unpi.ac.id/index.php/JOCE/article/view/225%0Ahttps://ejournal.unpi.ac.id/index.php/JOCE/article/download/225/216>
- Papudi, D. L., & Sudharmono, U. (2024). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Klinik Universitas Advent Indonesia. *Health Journal "Love That Renews,"* 11(1), 155–171.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 389.
- Puspasari, H., Puspita, W., Farmasi Yarsi Pontianak, A., & Barat, K. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19 Validity Test and Reliability Instrument Research Level Knowledge and Attitude of Students Towards . *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65–71. <http://ejournal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Putri, D. U. P. (2017). Hubungan Responsiveness Dan Assurance Dengan Kepuasan Pasien Pemegang (Kis) Kartu Indonesia Sehat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(2), 38–41. <https://doi.org/10.35952/jik.v6i1.89>
- Rahmania, I., & Admin, A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Radiologi Diagnostik Dengan

- Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rsud. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan*, 4(2), 1–8. <https://doi.org/10.55919/jk.v4i2.36>
- Rammang, S., & Rahman, A. (2023). *Hubungan Beban Kerja terhadap Waktu Tanggap Perawat Gawat Darurat Menurut Persepsi Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut*.
- rani. (2022). *Konferensi Nasional : "Pain Management and Quality of Life."* 208–214.
- Rochana Nana, & Djogotuga Nuwa Noeh. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Journal of Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), 12–20.
- Rudiyanto, A., Fahrurrozi, M., & Sakit Islam Wonosobo, R. (2023). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Response Time Pasien Igd. *Binawan Student Journal*, 5(3).
- Sinurat Samfriati, Pujiastuti Maria, Simorangkir Lindawati, P. N. S. (2024). Hubungan Respon Timeperawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota Tahun 2022. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(6).
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9, 2721–2731.
- Taghinezhad, F., Mohammadi, E., Khademi, M., & Kazemnejad, A. (2022). Humanistic care in nursing: Concept analysis using rodgers' evolutionary approach. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 27(2), 83–91. https://doi.org/10.4103/ijnmr.ijnmr_156_21
- VIRGO, G. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners*, 2(1), 72–85. <https://doi.org/10.31004/jn.v2i1.712>
- Wisageni, A., Susilowati, Y., & Sari, R. S. (2024). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Kategori Australian Triage Scale (ATS) 3 Terhadap Nyeri Di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 165–176. <https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2822>