

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Menurut RSUD Dr R Soedjati Soemodiardjo (2025), rumah sakit yang beralamat di Jl. D. I. Panjaitan No. 36, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Provinsi Jawa Tengah, memiliki rekam jejak perkembangan yang panjang sejak didirikan pada tahun 1924 sebagai RS Zending. Setelah kemerdekaan pada tahun 1945, fasilitas ini mengalami transformasi status menjadi Rumah Sakit Umum (RSU) Purwodadi dengan kualifikasi kelas D, sebelum akhirnya naik menjadi Kelas C pada tahun 1988 berdasarkan SK Menkes Nomor 105 Tahun 1988. Perkembangan regulasi dan kapasitas pelayanan membawa institusi ini berubah menjadi RS Umum Swadana Purwodadi pada tahun 1996, hingga berhasil meraih status Kelas B Non-Pendidikan serta menjadi Badan Pengelola RSUD Kabupaten Grobogan pada tahun 2002. Nama resmi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi sendiri baru disematkan pada tahun 2003 melalui SK Bupati Grobogan Nomor 445/0629/2003. Saat ini, berlandaskan Perbup Nomor 95 Tahun 2021, rumah sakit beroperasi sebagai Unit Organisasi Bersifat Khusus (UOBK) Kelas B dan telah resmi disahkan menjadi Rumah Sakit Kelas B Pendidikan sejak tahun 2022 berdasarkan KMK Nomor HK.01.07/MENKES/1371/2022.

Instansi ini dipandu oleh visi utama untuk menjadi fasilitas rujukan tingkat lanjut dan satuan pendidikan yang berkualitas prima, unggul, serta akuntabel. Visi tersebut diwujudkan melalui empat misi strategis, yaitu menyelenggarakan

komitmen melalui pemberian pelayanan kesehatan bermutu prima, mengoptimalkan pemenuhan sarana dan prasarana pendukung keselamatan serta kenyamanan pasien dan staf, memajukan kesejahteraan pegawai, serta memfasilitasi pendidikan dan pelatihan kesehatan guna mencetak sumber daya manusia berdaya saing tinggi. Seluruh aspek tata kelola dan mutu pelayanan yang tertuang dalam visi-misi ini menjadi dasar penting bagi penyelenggaraan pelayanan di setiap unit, termasuk pada unit pelayanan kegawatdaruratan.

Realisasi mutu pelayanan yang tercermin dalam visi dan misi tersebut menjadi landasan bagi peneliti untuk melakukan evaluasi secara ilmiah di lapangan. Penelitian yang berjudul "*Hubungan Respon Time Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo*" ini dilaksanakan secara langsung di ruang IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi. Pengumpulan data primer dilakukan dalam rentang waktu 5 hari (18 - 22 Mei 2026) terhadap 51 responden.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Berikut merupakan sajian data mengenai karakteristik demografi dari 51 pasien IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo yang berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini pada bulan Mei 2026. Karakteristik yang diukur dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan aspek jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis jaminan kesehatan pasien, dan triase pasien.

a. Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	23	45,1
2.	Perempuan	28	54,9
Total		51	100

Tabel 4 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel

4.1 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sebanyak 28 orang atau sebesar 54,9%.

b. Pendidikan terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	SD	25	49,0
2.	SMP	10	19,6
3.	SMA	12	23,5
4.	Diploma/S1	4	7,8
Total		51	100

Tabel 4 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Menurut tabel 4.2, menunjukkan tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan SD, yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 49,0%.

c. Jaminan kesehatan pasien

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	Umum	15	29,4
2.	BPJS	36	70,6
Total		51	100

Tabel 4 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jaminan Kesehatan

Menurut tabel 4.3, memperlihatkan bahwa karakteristik jaminan kesehatan pasien didominasi oleh pengguna BPJS, yaitu sebanyak 36 orang atau sebesar 70,6%.

d. Triase Pasien

No	Triase	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	Kuning	51	100
Total		51	100

Tabel 4 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Triase

Berdasarkan tabel 4.4, mengenai distribusi karakteristik responden menurut kategori triase, dapat dilihat bahwa seluruh subjek penelitian (51 orang atau 100%) dikategorikan ke dalam triase kuning.

2. Analisis Univariat

a. *Respon Time* Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	Cepat	50	98
2.	Lambat	1	2
Total		51	100

Tabel 4 5 Data Univariat *Respon Time* Pelayanan

Menurut tabel 4.5, memperlihatkan bahwa sebagian besar subjek penelitian mendapatkan *respon time* pelayanan dengan kategori cepat, yaitu sebanyak 50 orang atau sebesar 98%.

b. Kepuasan Pasien

No	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	Puas	44	86,3
2.	Cukup Puas	7	13,7
3.	Tidak Puas	0	0,0
Total		51	100

Tabel 4 6 Data Univariat Kepuasan Pasien

Berdasarkan data tabel 4.6, menunjukkan gambaran persepsi yang positif, di mana sebanyak 44 responden (86,3%) mengapresiasi pelayanan dalam kategori puas.

3. Analisis Bivariat

a) Uji Normalitas

Pengujian korelasi antara *respon time* pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo diawali dengan melakukan uji normalitas untuk mengidentifikasi karakteristik sebaran data pada kedua variabel. Langkah ini menjadi prasyarat mutlak untuk memastikan apakah analisis hubungan selanjutnya harus diselesaikan dengan pendekatan statistik parametrik atau non-parametrik agar hasil penelitian valid.

Variabel	N	Sig	Distribusi
<i>Respon Time</i>	51	,000	Tidak Normal
Kepuasan Pasien	51	,200	Normal

Tabel 4.7 Uji Normalitas

Menurut hasil uji normalitas pada tabel 4.7, pengujian terhadap 51 responden menunjukkan karakteristik sebaran data yang berbeda pada kedua variabel. Variabel *respon time* menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang artinya tidak berdistribusi normal. Sebaliknya, variabel kepuasan pasien memperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,200 ($p > 0,05$) sehingga dinyatakan berdistribusi normal.

Kondisi di mana salah satu variabel memiliki sebaran data yang tidak normal mengakibatkan syarat penggunaan statistik parametrik tidak terpenuhi. Oleh karena itu, analisis bivariat untuk menguji hubungan kedua variabel ini dilanjutkan menggunakan analisis statistik non-parametrik, yaitu uji korelasi Spearman's rho.

b) Uji Spearman Rank

		Kepuasan Pasien
<i>Respon Time</i> Pelayanan	r	0,355
	ρ	0,011 < 0,05
	n	51

Tabel 4 8 Hubungan *Respon Time* Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo

Menurut tabel 4.8, hasil analisis korelasi Spearman's rho memperlihatkan nilai p -value 0,011 ($p < 0,05$). Hal tersebut membuktikan adanya korelasi yang bermakna secara statistik antara *respon time* pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo.

Pengujian pada 51 responden ini menghasilkan nilai koefisien sebesar 0,355. Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat keeratan hubungan antar variabel tergolong dalam kategori rendah atau lemah. Meskipun demikian, koefisien yang bernilai positif ini mengindikasikan arah hubungan yang searah. Artinya, semakin cepat dan tepat *respon time* pelayanan penanganan medis, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.