

BAB V

PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

1. Respon Time Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan *respon time* pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo yang melibatkan 51 responden, mayoritas pasien mendapatkan penanganan yang cepat. Tercatat sebanyak 50 responden menerima *respon time* kategori cepat (≤ 5 menit), sementara hanya 1 responden yang mengalami *respon time* kategori lambat (> 5 menit). Data ini menunjukkan bahwa pelayanan kegawatdaruratan di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo secara dominan telah memenuhi standar waktu tanggap yang ditetapkan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Karni (2016) di IGD RS Stella Maris Makassar yang melaporkan bahwa sebagian besar responden (91,3%) menerima *respon time* kategori cepat (≤ 5 menit). Penelitian C Mita Arsanti et al. (2023) juga menemukan pola serupa di mana mayoritas pasien mendapatkan penanganan awal secara sigap dan tepat waktu di area triase IGD.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa kelancaran penanganan pada mayoritas responden didukung oleh kesiapan dan kedisiplinan petugas medis yang siaga di tempat. Sebaliknya, keterlambatan penanganan pada satu responden tersebut disebabkan oleh kendala situasional berupa kekosongan petugas di area penanganan. Kondisi ini terjadi akibat

kurangnya koordinasi internal dan terbatasnya jumlah personel yang siaga di pos jaga saat pasien tiba, sehingga kedatangan pasien tidak segera terdeteksi dan memicu keterlambatan *respon time*.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah pintu utama penanganan kasus darurat di rumah sakit yang memiliki peran penting bagi kelangsungan hidup pasien. Pelayanan di area kritis ini menuntut tindakan segera secara cepat, tepat, dan cermat guna memastikan tingkat kegawatdaruratan pasien sekaligus meminimalisir risiko kecacatan maupun kematian (Petruszella & Easter, 2021). Menurut Mendelson (2018), kondisi kegawatdaruratan itu sendiri merujuk pada situasi klinis yang memerlukan intervensi medis cepat untuk menyelamatkan jiwa. Kecepatan dan ketepatan pertolongan medis yang adekuat, baik pada kondisi operasional rutin maupun dalam kondisi bencana, merupakan indikator kunci yang menentukan efektivitas serta mutu penanggulangan medis pada pasien gawat darurat.

Respon time petugas medis menjadi variabel penentu yang mengintegrasikan seluruh proses pelayanan awal di IGD. Indikator ini dihitung berdasarkan gabungan dari waktu tunggu sejak pasien pertama kali tiba di pintu masuk rumah sakit hingga mendapatkan respon awal dari petugas (Mudatsir et al., 2018). Pengelolaan waktu tanggap yang efisien ini mencerminkan kesiapan sistem pelayanan rumah sakit dalam meminimalkan periode kritis pasien selama di IGD.

Penanganan gawat darurat berpacu langsung dengan konsep *golden period*, yaitu rentang waktu krusial di mana intervensi medis tepat waktu

dapat mencegah kerusakan organ permanen atau kematian. Urgensi klinis dari dimensi *respon time* dibuktikan secara empiris oleh Damdin et al. (2025), yang menunjukkan bahwa intervensi gawat darurat yang dilakukan di bawah rentang waktu 5 menit secara signifikan mampu meningkatkan peluang kelangsungan hidup pasien di tempat kejadian sebesar 2,31 kali lipat. Penanganan cepat tersebut turut meningkatkan peluang keselamatan pasien hingga tiba di IGD sebesar 1,76 kali lipat, serta memperbesar peluang kesembuhan hingga pasien keluar dari rumah sakit sebesar 2,09 kali lipat. Capaian *respon time* yang cepat di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo mencerminkan tingginya kepatuhan petugas medis terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kepmenkes RI No.856 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa batas waktu maksimal penanganan pasien gawat darurat adalah 5 menit setelah kedatangan di IGD serta kesiapan alur triase dalam mengamankan *golden period* pasien.

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Menurut hasil penelitian yang dilaksanakan di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo yang melibatkan 51 responden menunjukan sebanyak 44 orang (86,3%) merasa puas dan sebanyak 7 orang (13,7%) merasa cukup puas. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang di terima di IGD tergolong positif.

Hasil ini selaras dengan penelitian Arya et al. (2023) yang melaporkan bahwa pelayanan cepat dan tanggap dari tenaga kesehatan berbanding lurus dengan tingginya proporsi kepuasan pasien di ruang gawat

darurat. Penelitian Muhammad Azinuddin Rahman et al. (2025), juga menemukan bahwa mayoritas pasien merasa puas ketika mendapatkan tindakan medis pertama yang tepat dan cekatan dari dokter maupun perawat.

Pencapaian tingkat kepuasan pasien yang tinggi di IGD dipengaruhi oleh terpenuhinya ekspektasi awal pelayanan kesehatan. Menurut Intan Sintya et al. (2024), kepuasan diartikan sebagai tingkat keselarasan antara persepsi kinerja layanan dengan harapan pasien. Ketika kualitas layanan tidak mampu menjawab ekspektasi, akan muncul rasa kecewa pada diri pelanggan. Sebaliknya, kondisi yang sesuai harapan akan menghasilkan kepuasan, dan standar pelayanan yang melebihi ekspektasi akan menciptakan kepuasan yang maksimal.

Sejalan dengan teori tersebut, evaluasi kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo berbanding lurus dengan mutu pelayanan yang diperoleh. Kualitas pelayanan gawat darurat yang semakin baik secara otomatis mengantarkan pasien pada tingkat kepuasan yang optimal. Pasien yang datang ke IGD tidak hanya menginginkan intervensi klinis yang tepat, tetapi juga membutuhkan kepastian tindakan, perlindungan rasa aman, serta perlakuan yang humanis dari para petugas kesehatan (Andriani et al., 2023). Keberhasilan petugas medis dalam memberikan penanganan yang cekatan, disertai komunikasi yang baik pada tahap pendaftaran dan triase, memberikan kesan awal yang positif sehingga mendorong penilaian kepuasan pada kategori tinggi (Muninjaya, 2011). Keberadaan 7 responden (13,7%) yang berada pada kategori cukup puas

mengindikasikan bahwa selain faktor kecepatan penanganan, penilaian kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh aspek interaksi humanis, empati petugas, kejelasan informasi klinis, serta rasa nyaman selama menjalani perawatan (Aan Rudiyanto et al., 2023; Barus et al., 2024)

B. Analisis Bivariat

Hasil analisis korelasi Spearman's rho pada tabel 4.8 memperlihatkan nilai *p-value* sebesar 0,011 ($p < 0,05$). Temuan ini membuktikan bahwa terdapat korelasi yang bermakna secara statistik antara *respon time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo. Koefisien korelasi yang diperoleh sebesar $r = 0,355$ menandakan adanya hubungan yang berarah positif dengan tingkat kekuatan pada kategori rendah atau lemah. Arah hubungan positif ini menandakan bahwa semakin cepat dan tepat *respon time* yang diberikan oleh petugas medis, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan semakin meningkat. Sebaliknya, keterlambatan petugas medis dalam memberikan respon awal berisiko menurunkan persepsi pasien terhadap mutu dan kinerja pelayanan dan berdampak pada kepuasan yang dirasakan. Nilai $r = 0,355$ ini membuktikan bahwa *respon time* memang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, tetapi pengaruhnya tidak terlalu kuat atau dominan. Rendahnya kekuatan hubungan menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya kepuasan pasien di IGD tersebut banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar *respon time*.

Respon time pelayan di IGD merupakan indikator mutu pelayanan kegawatdaruratan yang secara langsung memengaruhi persepsi dan kepuasan

pasien. Kecepatan *respon time* memengaruhi kepuasan pasien melalui mekanisme klinis dan psikologis secara langsung. Secara klinis, tindakan medis yang responsif pada menit-menit awal kedatangan merupakan parameter sensitif untuk menekan angka mortalitas serta memperbesar peluang keselamatan pasien. Kecepatan tindakan yang diimbangi penerapan standar asuhan yang tepat terbukti mengoptimalkan hasil perawatan gawat darurat. Dampak klinis yang nyata ini kemudian memperkuat rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap kredibilitas pelayanan rumah sakit. Secara psikologis, ketepatan waktu penanganan bertindak sebagai stimulasi positif yang mampu meredakan tingkat kecemasan, menghilangkan rasa panik, serta memberikan rasa dihargai pada diri pasien yang sedang dalam kondisi gawat darurat.

Proses bagaimana *respon time* memunculkan kepuasan pasien dapat ditelusuri dari terpenuhinya ekspektasi awal pasien. Arya et al., (2023), menjelaskan bahwa pasien IGD menaruh harapan besar pada penanganan yang serba cepat dan presisi. Waktu tanggap petugas menjadi dimensi pertama yang dinilai secara visual oleh pasien, sehingga secara langsung membentuk persepsi awal terhadap kualitas rumah sakit sekaligus meredakan rasa cemas yang dialami pasien maupun keluarganya. Kesiapan pelayanan perawat berbanding lurus dengan tingginya kepuasan yang dirasakan pasien.

Penanganan yang cepat juga berdampak langsung pada stabilitas kondisi fisik pasien. Menurut Andriani et al., (2023), *respon time* yang baik mencerminkan kesiapan dan ketangkasan tenaga kesehatan dalam menjalankan

standar asuhan keperawatan. Tindakan medis yang terukur dan tepat sasaran ini terbukti mampu mengoptimalkan pemulihan klinis dan meminimalkan ancaman bahaya dari kondisi darurat. Pengalaman ditangani dengan cepat inilah yang menghadirkan rasa tenang dan membentuk penilaian positif pasien terhadap layanan IGD.

Aspek kuncinya terletak pada terbangunnya rasa percaya pasien kepada petugas medis. Muhammad Azinuddin Rahman et al., (2025), menyebutkan bahwa ketepatan pertolongan pertama merupakan inti dari pelayanan kegawatdaruratan. Sikap profesional dan penanganan tanpa tunda memberikan dampak kausalitas yang kuat, di mana *respon time* yang memadai secara langsung menumbuhkan keyakinan pasien atas keandalan mutu rumah sakit. Hal senada diungkapkan C Mita Arsanti et al., (2023), yang menegaskan bahwa kepatuhan terhadap standar *respon time* menjadi tolak ukur kepuasan karena menjamin kepastian intervensi medis serta efisiensi sistem pelayanan.

Keterkaitan antara *respon time* dan kepuasan juga dipengaruhi oleh psikologis berupa optimisme kesembuhan. Syafira Makangiras et al., (2024) mengatakan bahwa kecepatan perawat saat situasi kritis dipandang pasien sebagai penentu keselamatan jiwa mereka. Respon yang cekatan ini membangkitkan keyakinan pasien bahwa proses pemulihan mereka terfasilitasi secara maksimal, sehingga secara signifikan mendorong rasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Data penelitian memperlihatkan bahwa mayoritas responden mendapatkan *respon time* pelayanan dalam kategori cepat, yaitu sebanyak 50 responden

(98%), sedangkan yang mendapatkan *respon time* lambat hanya 1 responden (2%). Sejalan dengan hal tersebut, tingkat kepuasan pasien juga didominasi oleh kategori puas yaitu sebanyak 44 responden (86,3%), cukup puas sebanyak 7 responden (13,7%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas (0%).

Data ini memperlihatkan pola yang searah yaitu dominannya pelayanan *respon time* yang cepat berbanding lurus dengan tingginya proporsi kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin cepat *respon time* atau waktu tanggap petugas di IGD, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini mengonfirmasikan pentingnya pemenuhan standar pelayanan minimal IGD dalam menciptakan pengalaman pelayanan kesehatan yang positif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Putriani (2025), mengenai hubungan antara *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Syech Yusuf Gowa. Studi tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas pasien yang menerima *respon time* cepat merasa puas (98,5%), sementara hanya sebagian kecil yang mendapatkan penanganan lambat dan merasa tidak puas (1,5%). Keselarasan hasil ini menunjukkan bahwa kecepatan petugas medis dalam memberikan penanganan memegang peranan yang sangat penting di area gawat darurat.

Kekuatan hubungan antar variabel berada pada tingkat rendah dengan nilai $r = 0,355$ meskipun hubungan tersebut tergolong signifikan secara statistik. Hal ini membuktikan bahwa *respon time* adalah indikator penting, namun bukan satu-satunya penentu tingkat kepuasan pasien di IGD. Kecepatan *respon time*

(≤ 5 menit) dipandang oleh pasien sebagai batas standar minimal yang sudah sepatutnya dipenuhi oleh Instalasi Gawat Darurat dan baru memenuhi ekspektasi paling mendasar pasien dalam kondisi krisis.

Evaluasi terhadap data penelitian memperlihatkan sebanyak 7 responden (13,7%) menyatakan cukup puas. Sebanyak 6 responden pada kelompok kategori cukup puas telah menerima indikator kecepatan *respon time* kategori cepat (≤ 5 menit). Tingkat kepuasan pasien tersebut terhambat pada kategori cukup puas karena tidak didukung oleh dimensi mutu pelayanan lainnya, seperti komunikasi terapeutik yang minim, sikap petugas yang terkesan terburu-buru, serta kurangnya empati dan kehangatan saat berinteraksi. Kecepatan tindakan medis yang tanpa disertai dengan penyampaian informasi yang jelas cenderung membuat pasien merasa diabaikan secara emosional. Beban kerja perawat yang tinggi dapat memicu pola interaksi yang kaku dan berfokus pada prosedur teknis semata. Pasien pada dasarnya membutuhkan pertolongan yang utuh, di mana kecepatan tindakan medis harus diimbangi dengan kejelasan informasi dan kepedulian emosional dari para tenaga kesehatan untuk menciptakan kepuasan pasien yang maksimal.

Sebaliknya, 1 responden pada kelompok cukup puas yang menerima *respon time* kategori lambat (> 5 menit). Penilaian kepuasan pada responden tersebut tidak jatuh pada kategori tidak puas, melainkan tetap berada pada tingkat cukup puas karena adanya efek kompensasi dari dimensi interpersonal. Petugas medis mampu meredam kekecewaan pasien akibat penundaan melalui penyampaian informasi yang jelas, sikap yang ramah, serta rasa kepedulian saat memberikan

penanganan. Interaksi positif ini bertindak sebagai penyangga psikologis yang menjaga penilaian kepuasan pasien tetap stabil.

Nusantara (2005), menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu dimensi psikologis, demografis, dan geografis. Dimensi psikologis mencakup ekspektasi serta persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Dimensi demografis mencakup karakteristik populasi seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, status pernikahan, metode pembiayaan, hingga jenis penyakit. Dimensi geografis berfokus pada lokasi dan aksesibilitas tempat pelayanan kesehatan tersebut berada.

Analisis terhadap berbagai faktor tersebut mengindikasikan bahwa kondisi psikologis pasien di IGD menjadi salah satu pemicu munculnya korelasi yang tergolong rendah antara *respon time* dan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang datang ke IGD berada dalam kondisi cemas sehingga tidak hanya menilai pelayanan berdasarkan kecepatan waktu tanggap petugas medis semata, tetapi juga sikap ramah, kepedulian, komunikasi terapeutik, serta profesionalisme petugas medis di IGD dalam memberikan ruang diskusi terkait kondisi penyakitnya turut menjadi faktor psikologis utama yang diharapkan pasien untuk menciptakan kepuasan pelayanan yang utuh.

Kemunculan tingkat korelasi yang tergolong rendah ($r = 0,355$) juga dapat dijelaskan melalui konsep pelayanan kesehatan menurut Muninjaya (2011). Penggunaan jasa pelayanan kesehatan pada umumnya memberikan penilaian yang lebih dominan pada proses pelayanan dibandingkan hasil akhir

pengobatan (*outcome*). Komunikasi verbal dan nonverbal selama proses pelayanan memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan tindakan medis dan pencapaian kepuasan pasien. Interaksi positif yang bersifat timbal balik antara pasien, keluarga, dan petugas kesehatan harus senantiasa dipelihara. Tanggung jawab moral petugas kesehatan dalam memberikan tanggapan yang cepat, akurat, serta dilandasi rasa empati menjadi elemen krusial pembentuk kepuasan. Penyedia pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian serius pada *Moment of Truth* (MOT) atau *service encounter*, yaitu seluruh rangkaian titik interaksi pasien dengan petugas rumah sakit mulai dari penerimaan awal di pendaftaran hingga pasien dipulangkan atau dirawat inap. Setiap momen pertemuan ini menjadi penentu utama persepsi pasien dalam menilai mutu pelayanan, di mana pengalaman positif pada setiap kontak interaksi akan membentuk kepuasan pelayanan secara menyeluruh.

Elemen kepuasan yang dikemukakan oleh Marshall dan Hays dalam (Aan Rudiyanto et al., 2023) juga menegaskan bahwa penilaian pasien tidak hanya bertumpu pada dimensi waktu, tetapi juga mencakup kompetensi teknis, biaya, kenyamanan ruangan, kualitas informasi, dan pengalaman berobat di masa lalu. Kelancaran interaksi humanis dan ketersediaan sarana pendukung tetap menjadi faktor dominan pelengkap kecepatan tindakan dalam mewujudkan kepuasan pasien yang utuh.

Rendahnya kekuatan korelasi ini didukung secara empiris oleh berbagai penelitian sejenis di IGD rumah sakit lain. Penelitian yang dilakukan oleh Karni, (2016) di IGD RS Stella Maris Makassar juga mencatat fenomena

serupa, di mana mayoritas pasien (91,3%) menerima *respon time* kategori cepat (≤ 5 menit), namun tingkat kepuasan sebagian besar pasien (76,1%) masih bertahan pada tingkat sedang atau cukup. Hasil penelitian Karni, (2016) juga menghasilkan nilai korelasi yang tergolong lemah ($r = 0,323$ dan $p = 0,028$), yang mengonfirmasi bahwa *respon time* yang cepat sebatas memenuhi ekspektasi dasar pelayanan gawat darurat. Implikasi utama dari temuan terintegrasi ini menunjukkan bahwa percepatan penanganan medis tetap harus didukung oleh dimensi mutu pelayanan lainnya. Keterbatasan pada aspek empati perawat, seperti minimnya perhatian personal dan waktu khusus untuk berkomunikasi akibat tingginya beban kerja serta lonjakan pasien menjadi penghambat utama tercapainya kepuasan pasien secara maksimal.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Intan Sintya et al., (2024) di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri juga menemukan adanya korelasi signifikan antara *respon time* pelayanan IGD dengan kepuasan pasien ($p = 0,001$), di mana nilai koefisien korelasi yang didapatkan juga berada pada tingkat kekuatan hubungan yang lemah ($r = -0,462$). *Respon time* yang cepat dinilai oleh pasien sekedar sebagai standar minimal wajib, sedangkan penentu utama kepuasan yang utuh justru terletak pada kepedulian, rasa perhatian, serta keseriusan petugas saat berinteraksi.

Berbagai temuan tersebut makin mempertegas bahwa kecepatan pelayanan harus berjalan selaras dengan kehangatan komunikasi terapeutik serta sikap empati petugas, di mana penanganan medis yang cepat tanpa disertai interaksi interpersonal yang baik tetap akan menghasilkan kepuasan yang terbatas pada

tingkat sedang (Gorat & Rantung, 2024; Minar Lenny Situmorang, 2024). Hal ini selaras dengan temuan (Barus et al., 2024), yang menegaskan bahwa kepuasan pasien di ruang gawat darurat sangat dipengaruhi oleh rasa aman yang dihadirkan petugas melalui empati, kesiapan mendengar keluhan, serta kejelasan informasi medis yang disampaikan kepada pasien maupun keluarganya saat berada dalam keadaan krisis.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *respon time* pelayanan memiliki peran yang nyata dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo melalui mekanisme penurunan kecemasan, peningkatan kepercayaan, serta kejelasan intervensi klinis. Pengoptimalan kepuasan pasien mengharuskan pihak manajemen rumah sakit untuk menyelaraskan kecepatan pelayanan dengan peningkatan mutu pelayanan dari aspek komunikasi efektif, empati petugas, serta pengelolaan seluruh *Moment of Truth* (MOT) di lingkungan IGD.