

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai hubungan *respon time* pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo dengan 51 responden, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *Respon time* pelayanan di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo mayoritas memiliki waktu tanggap yang cepat ≤ 5 menit yaitu sebanyak 50 orang (98%) dan kategori lambat sebanyak 1 orang (2%).
2. Tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo mayoritas menyatakan puas terhadap pelayanan yaitu sebanyak 44 orang (86,3%) dan menyatakan cukup puas sebanyak 7 orang (13,7%).
3. Hasil uji korelasi Rank Spearman menunjukkan nilai p -value sebesar 0,011 ($p < 0,05$), yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *respon time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo. Nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,355$ menunjukkan arah korelasi positif dengan tingkat keeratan hubungan yang rendah. Arah hubungan yang positif mengindikasikan bahwa semakin cepat *respon time* pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Keeratan hubungan yang rendah menandakan kepuasan pasien di IGD dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kecepatan *respon time*, seperti komunikasi terapeutik, empati petugas, serta kenyamanan fasilitas fisik lingkungan IGD.

B. Saran

1. Saran Teoritis

Peneliti selanjutnya dapat memperluas teori ini dengan menambah variabel independen lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien yang tidak diukur dalam penelitian ini, seperti komunikasi terapeutik, empati petugas, pendekatan humanis serta sarana prasarana rumah sakit. Penggunaan metode *explanatory sequential mixed methods* juga direkomendasikan pada riset mendatang guna menggali lebih dalam aspek subjektif kepuasan pasien secara komprehensif.

2. Saran Praktis

a. Bagi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo

Temuan ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukkan dalam pelaksanaan pelayanan di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo. Manajemen rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan kinerja *respon time* IGD yang mayoritas sudah berkategori cepat ≤ 5 menit (98%), serta terus memonitor konsistensi kecepatan pelayanan tersebut melalui evaluasi berkala. Meskipun persentase *respon time* lambat hanya sebesar 2% (1 responden), pihak manajemen tetap perlu melakukan audit internal untuk mengidentifikasi faktor penyebab kelambatan seperti kendala administrasi, kepadatan pasien, atau keterbatasan alat agar kejadian serupa dapat diminimalisasi.

b. Bagi tenaga kesehatan di IGD

Petugas kesehatan seperti dokter dan perawat di IGD disarankan untuk terus meningkatkan kepatuhan dan ketepatan pelaksanaan sistem triase agar pasien dengan kondisi gawat darurat dapat segera tertangani secara langsung sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain berfokus pada kecepatan tindakan atau *respon time*, petugas IGD diharapkan tetap menerapkan komunikasi terapeutik yang ramah, jelas, dan empati. Hal ini penting untuk meminimalkan kecemasan pasien atau keluarga.

c. Bagi institusi pendidikan

Temuan ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi ilmiah, bahan ajar, atau studi literatur dalam pengembangan materi kuliah yang berkaitan dengan manajemen keperawatan gawat darurat, khususnya mengenai pentingnya manajemen waktu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

d. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengoptimalkan teknis pelaksanaan di lapangan dengan meningkatkan jumlah sampel secara signifikan dengan memperpanjang durasi pengambilan data atau memperluas cakupan area penelitian agar hasil penelitian memiliki daya uji statistik dan generalisasi yang lebih kuat.