

BAB V

PEMBAHASAN

A. Analisa Univariat

1. karakteristik responden

a. Usia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa paling banyak responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang berusia 46-55 tahun yaitu 12 orang (31,6%). Didukung dengan penelitian Basri *et al* (2023) mengenai hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi., menemukan bahwa paling responden berusia 46-55 tahun yaitu sebanyak 19 orang (32,2%).

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa paling banyak responden berusia 46-55 tahun. Pada usia ini akan dapat mempengaruhi terhadap kepuasan responden, Pasien usia ini yang memiliki pengalaman lebih banyak dalam berinteraksi dengan layanan kesehatan, cenderung memiliki ekspektasi yang lebih realistis (Djordjevic & Vasiljevic, 2019). Hampir sama dengan penelitian Dewi *et al* (2024) mengenai hubungan response time perawat dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, menemukan bahwa paling banyak responden berusia 40-55 tahun yaitu sebanyak 26 orang (36.6%).

Sejalan dengan penelitian Santoso *et al* (2023) menyatakan bahwa orang yang lebih tua cenderung lebih banyak menggunakan layanan kesehatan dibandingkan dengan orang yang masih muda

sehingga menyebabkan pasien dengan usia lebih tua memiliki tuntutan dan harapan yang lebih rendah daripada pasien dengan usia yang lebih muda sehingga cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan.

Usia merupakan salah satu variabel demografis yang berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan. Setiap kelompok usia memiliki karakteristik, harapan, serta preferensi yang berbeda dalam menerima dan menilai layanan (Schiffman & Kanuk, 2010).

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan dari suatu layanan. Dalam hal ini, usia berperan membentuk ekspektasi tersebut. Pelanggan yang lebih muda umumnya memiliki harapan lebih tinggi terhadap kecepatan dan teknologi dalam pelayanan, sementara pelanggan yang lebih tua cenderung menghargai aspek keramahan, ketepatan, dan kepastian layanan. Oliver (1980) melalui *Expectation-Disconfirmation Theory* menjelaskan bahwa kepuasan terjadi jika kenyataan pelayanan memenuhi atau melampaui harapan. Karena harapan ini dipengaruhi oleh usia, maka kelompok usia yang berbeda akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda pula, meskipun mendapatkan pelayanan yang sama.

Berdasarkan hasil ini maka menurut kesimpulan peneliti terhadap penelitian ini adalah ditemukan bahwa paling banyak responden berusia 46-55 tahun. Usia ini akan dapat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan di rumah sakit. Semakin dewasa usia

maka akan cenderung lebih menerima terhadap pelayanan yang mereka dapatkan sehingga tingkat kepuasan akan cenderung lebih tinggi.

b. Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang berjenis kelamin laki-laki yaitu 23 orang (60,5%). Didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Hayani *et al* (2025) mengenai analisis kepuasan pelayanan pasien di Pendaftaran instalasi gawat darurat Rumah Sakit, menemukan bahwa paling banyak responden adalah laki-laki yaitu 57.9%. Begitu juga dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh Azzahra *et al* (2023) mengenai hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan melalui pengukuran harapan dan persepsi pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang, menemukan bahwa paling banyak responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 58.75%. Secara umum, jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan ekspresi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian oleh Pisu *et al.* (2021) di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan laki-laki lebih tinggi karena mereka menganggap pelayanan di IGD bersifat teknis dan tidak terlalu menuntut dimensi emosional yang dalam. Selain itu, sebagian besar pasien laki-laki datang dengan kasus gawat darurat yang lebih serius, seperti kecelakaan atau trauma, sehingga persepsi terhadap keselamatan dan penanganan cepat menjadi faktor utama kepuasan mereka.

Laki-laki cenderung memiliki gaya komunikasi yang lebih langsung dan praktis, serta orientasi yang lebih besar pada hasil akhir daripada proses (Mulyani & Ardiansyah, 2020). Dalam konteks IGD, di mana layanan bersifat cepat dan fokus pada penanganan kondisi akut, orientasi ini memungkinkan laki-laki merasa pelayanan yang diterima sudah sesuai harapan, selama kebutuhan medis langsung mereka ditangani. Menurut teori *gender socialization theory*, perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam menilai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pembelajaran sosial sejak kecil. (Elliott *et al*, 2021) Laki-laki lebih terbiasa untuk tidak terlalu mengekspresikan ketidakpuasan secara verbal, sehingga dalam konteks pelayanan kesehatan mereka cenderung menoleransi kekurangan layanan lebih besar daripada perempuan, yang secara kultural lebih ekspresif dan teliti dalam mengevaluasi kualitas interaksi interpersonal seperti empati dan komunikasi perawat (Otani, et al, 2017).

Laki-laki juga cenderung tidak terlalu memperhatikan aspek emosional dalam pelayanan (seperti keramahan atau kelembutan perawat), melainkan lebih menekankan pada aspek fungsional seperti kecepatan pelayanan, kompetensi tindakan, dan efektivitas komunikasi informasi. Sehingga lebih mudah merasa kepuasan atas layanan yang diberikan (Dewi *et al.*, 2024).

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang adalah laki-laki. Dalam penilaian kepuasan, biasanya laki-laki

lebih menilai pelayanan terhadap yang diberikan kepada mereka tanpa melihat kondisi tampilan sekitar secara detail sehingga tingkat kepuasan akan cenderung lebih puas.

c. Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa paling banyak responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang berpendidikan SMA yaitu 13 orang (34,2%). Didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Hayani *et al* (2025) mengenai analisis kepuasan pelayanan pasien di Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit, menemukan bahwa paling banyak responden berpendidikan rendah yaitu 56.8%. Juga sejalan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh Azzahra *et al* (2023) mengenai hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan melalui pengukuran harapan dan persepsi pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang, menemukan bahwa paling banyak responden tamatan SMA yaitu sebanyak 86.25%.

penelitian ini menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendidikan SMA. Hal ini akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Studi dari Cheboi *et al.* (2023) menyatakan bahwa pasien lulusan SMA umumnya memiliki informasi dasar mengenai hak pasien dan prosedur layanan. Mereka tidak menuntut standar akademik tinggi, tetapi menghargai pelayanan yang jelas, ramah, dan cepat.

Penelitian oleh Basri *et al* (2023) di RSUD Sekarwangi juga mendukung temuan ini. Mereka melaporkan bahwa pasien dengan pendidikan SMA merupakan kelompok yang paling banyak merasa puas

terhadap layanan keperawatan di IGD. Hal ini dimungkinkan karena pasien dengan latar belakang pendidikan SMA cenderung menilai pelayanan berdasarkan pengalaman langsung dan hasil nyata, seperti kecepatan tindakan dan sikap ramah perawat, tanpa membandingkan dengan standar medis yang kompleks.

Pendidikan memengaruhi cara seseorang menilai dan merespons pelayanan yang diterima. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin kritis, rasional, dan terstruktur cara berpikirnya terhadap kualitas pelayanan. Tingkat pendidikan seseorang berperan penting dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Menurut teori *Disconfirmation of Expectations* (Oliver, 2018), kepuasan pasien timbul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan, seperti kecepatan penanganan, kejelasan informasi medis, hingga sikap tenaga kesehatan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2015) dalam teori *SERVQUAL*, yang menyatakan bahwa karakteristik individu, termasuk pendidikan, memengaruhi persepsi terhadap dimensi pelayanan seperti keandalan, jaminan, dan empati. Selain itu, teori Sosial Kognitif oleh Bandura menjelaskan bahwa pendidikan meningkatkan efikasi diri seseorang dalam memahami hak-haknya sebagai pasien, serta kemampuannya dalam mengevaluasi dan menyuarakan pendapat terhadap mutu layanan yang diterima. Oleh

karena itu, semakin tinggi pendidikan pasien, semakin kritis dan selektif mereka dalam menilai pelayanan rumah sakit, yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Selain itu, menurut studi Dewi *et al* (2024), pasien berpendidikan SMA lebih fokus pada komunikasi interpersonal dan kecepatan penanganan daripada prosedur teknis atau kebijakan administratif rumah sakit. Mereka lebih menghargai pendekatan personal, seperti sapaan ramah, penjelasan sederhana tentang prosedur, serta tindakan perawat yang tanggap.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa paling banyak responden berpendidikan SMA. Tingkat pendidikan ini akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, dimana pasien dengan pendidikan SMA lebih menghargai pendekatan personal, seperti sapaan ramah, penjelasan sederhana tentang prosedur, serta tindakan perawat yang tanggap. Hal ini menyebabkan pasien akan merasa puas terhadap layanan.

d. Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa paling banyak responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang dengan pekerjaan wiraswasta yaitu 12 orang (31,6%). Didukung dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh Azzahra *et al* (2023) mengenai hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan melalui pengukuran harapan dan persepsi pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun

Kosambi Tangerang, menemukan bahwa paling banyak responden adalah cukup puas yaitu sebanyak 50.0%

Beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa pekerjaan memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan kepuasan pasien. Pasien yang bekerja cenderung lebih puas dibandingkan yang tidak bekerja. Hal ini mungkin terkait dengan akses yang lebih baik terhadap informasi kesehatan dan pelayanan bagi pasien yang memiliki pekerjaan (Chowdhury et al, 2023).

Pasien yang bekerja sering kali memiliki akses ke sumber daya yang lebih baik, termasuk asuransi kesehatan, yang dapat mempengaruhi pandangan mereka terhadap kualitas pelayanan (Mwambazi *et al*, 2024). Di sisi lain, pasien yang tidak bekerja mungkin mengalami keterbatasan dalam akses dan informasi, yang dapat berkontribusi pada ketidakpuasan mereka (Adhikari *et al*, 2021).

Pekerjaan seseorang dapat memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan karena pekerjaan berkaitan erat dengan pola pikir, tingkat pendapatan, dan pengalaman sosial yang membentuk ekspektasi individu. Dalam teori Disconfirmation of Expectations (Oliver, 2017), disebutkan bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan. Individu dengan pekerjaan formal, terutama di sektor profesional, cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap mutu pelayanan, seperti kecepatan layanan, profesionalisme tenaga medis, dan fasilitas rumah sakit. Selain itu, teori Perceived Value oleh Zeithaml (2018) menyatakan bahwa seseorang

akan merasa puas jika manfaat pelayanan yang diterima sebanding dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Dalam hal ini, mereka yang bekerja di sektor dengan pendapatan lebih tinggi cenderung menuntut pelayanan yang lebih berkualitas karena merasa telah "membayar" lebih banyak, baik melalui asuransi maupun biaya langsung. Oleh karena itu, latar belakang pekerjaan berpengaruh terhadap persepsi, harapan, dan pada akhirnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa paling banyak responden bekerja sebagai wiraswasta. Pekerjaan ini akan mempengaruhi terhadap kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan, dimana responden yang bekerja dengan pendapatan yang lebih baik akan memiliki kemampuan dalam fasilitas yang lebih baik sehingga akan mempengaruhi pandangan mereka terhadap kepuasan kualitas pelayanan.

2. Kecepatan *Respon Time* Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa paling banyak responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang dengan respon time perawat cepat yaitu 29 orang (76,3%). Didukung dengan penelitian Valentina (2024) mengenai hubungan response time perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mata Makassar, menemukan bahwa 96,9% responden menyatakan bahwa respon time perawat cepat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dananto (2023) mengenai gambaran response time perawat di IGD RS PKU

Muhammadiyah Gombong, menemukan bahwa respons time perawat di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong mayoritas sesuai standar yaitu <5 menit sebanyak 20 kasus (95,2%).

Pada penelitian ini peneliti melakukan penilaian respon time terhadap pasien kategori triase merah. Penilaian dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu menilai tanda vital dan kondisi umum pasien, menilai kebutuhan medis, menilai kemungkinan bertahan hidup, menilai bantuan yang memungkinkan dan memprioritaskan penanganan definitif.

Berdasarkan kunjungan pasien ke IGD RSUD dr.Rasidin Padang pada triase merah lebih banyak dengan kasus *infark miokard* meningkat dalam dua tahun terakhir, dibuktikan data dari tahun 2023 yang berjumlah 1.080 menjadi 1.442 pada Januari - Desember 2024 (Data Rekan Medis RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2024). Dalam penelitian ini yang dilakukan selama 1 bulan (02 juni - 04 juli 2025) lebih dari separuh responden yaitu 26 orang (68,42%) di dapatkan kasus yang paling banyak dijumpai di IGD RSUD dr.Rasidin Padang yaitu *infark miokard*, pasien datang ke IGD dengan keluhan nyeri dada hebat, sesak napas, serta keringat dingin. Dalam situasi kritis tersebut, waktu menjadi sangat krusial, Setiap detik keterlambatan dapat memperbesar risiko komplikasi, bahkan kematian.

Pada saat pasien datang ke dan masuk ke IGD baik menggunakan ambulans ataupun kendaraan pribadi, perawat yang sedang berjaga segera merespon pasien dengan baik dengan waktu respon <5 menit, melakukan rapid assessment menggunakan prinsip ABC (Airway, Breathing, Circulation), memeriksa kesadaran, tekanan darah, serta memasang oksigen

nasal kanul. Tidak hanya itu, perawat juga segera melakukan elektrokardiografi (EKG) awal untuk mendeteksi kemungkinan infark miokard, Memasang jalur intravena dan memberikan cairan sesuai standar, Menghubungi dokter sambil tetap memantau tanda-tanda vital pasien, dan memberikan edukasi singkat pada keluarga tentang kondisi pasien dan prosedur yang akan dijalankan.

Begitu juga dengan keluarga pasien, setelah melihat bagaimana keluarganya ditangani, keluarga pasien mengatakan dan mengungkapkan rasa terimakasih atas pelayanan yang cepat, tanggap, dan penanganan yang profesional dari tim petugas di RSUD dr.Rasdin Padang. Dari hasil penelitian Freny (2020) mengatakan kepuasan keluarga bahwa dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal Responsiveness (cepat tanggap), reliability (pelayanan tepat waktu), assurance (sikap dalam memberikan pelayanan), empathy (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan tangible (mutu jasa pelayanan).

Didukung dengan penelitian Mulfiyanti & Ramadani (2023) mengenai kunjungan pasien ke IGD RSUD Tenriawaru kabupaten Bone dengan kategori triase merah yang paling banyak datang ke IGD adalah pasien yang mengalami infark miokard dengan hasil penelitian 97 orang (32,7%). Kondisi ini merupakan kegawatdaruratan medis yang memerlukan penanganan segera karena dapat mengancam nyawa. Tingginya angka kedatangan pasien dengan infark miokard mencerminkan pentingnya deteksi dini dan *response* cepat dalam pelayanan gawat darurat untuk

menurunkan angka mortalitas dan morbiditas akibat penyakit *infark miokard*.

Terlihat pada penelitian bahwa sebagian besar perawat dengan *response time* kategori cepat. Menurut Aprillia *et al* (2021) bahwa *response time* dalam kategori cepat merupakan tindakan perawat menangani pasien dihitung dari pasien tiba di IGD hingga mendapatkan penanganan. *Response time* atau ketepatan waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penangananan yang tepat.

Response time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit (Akhirul, 2020). Pendapat lain disampaikan oleh Musthofa (2021) bahwa *response time* perawat dalam tindakan mandiri adalah waktu yang diperlukan oleh perawat untuk melakukan tindakan mandiri seperti pengecekan tanda-tanda vital, dilakukan pengkajian, membuat rencana keperawatan, sampai dilakukan tindakan segera untuk menolong pasien.

Response time perawat kategori cepat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, sebagaimana disampaikan oleh (Jaya & Prasetya, 2023) bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan ketepatan waktu tanggap penanganan kasus di IGD adalah ketersediaan petugas, faktor pengetahuan, keterampilan dan pengalaman petugas, pelaksanaan manajemen, masa kerja petugas kesehatan dan tingkat Pendidikan petugas Kesehatan.

Keberhasilan waktu tanggap atau *response time* sangat tergantung kepada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan ke rumah sakit (Mitcel, 2022). *Response time* (waktu tanggap) perawat dalam penanganan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat akan meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien. Semakin cepat *response time* perawat terhadap pasien maka mutu pelayanan akan semakin meningkat dan sebaliknya semakin lambat respon yang diberikan oleh perawat maka akan mengurangi tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap kinerja perawat (Putri et al., 2023).

Berdasarkan hasil ini maka menurut kesimpulan peneliti terhadap penelitian ini adalah ditemukan bahwa paling banyak responden menyatakan *respon time* perawat di IGD kategori cepat. Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan ≤ 5 menit. *Response time* perawat memiliki peran krusial di IGD karena pasien yang datang ke IGD umumnya berada dalam kondisi yang memerlukan tindakan medis segera. Kondisi pasien di IGD sering kali kritis dan berpotensi mengancam nyawa, sehingga setiap detik dalam penanganan awal menjadi sangat berharga dalam menentukan keberhasilan intervensi medis yang diberikan.

3. Tingkat Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa paling banyak responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang dengan tingkat kepuasan sangat puas yaitu sebanyak 27 orang (71,1%). Didukung dengan

penelitian Valentina (2024) mengenai hubungan response time perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mata Makassar, menemukan bahwa 70,8% responden menyatakan sangat puas. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hayani *et al* (2025) mengenai analisis kepuasan pelayanan pasien di Pendaftaran Unit Gawat Darurat Rumah Sakit, menemukan bahwa paling banyak responden menyatakan puas yaitu 91%.

Begitu juga dengan penelitian Gulo (2023) mengenai hubungan *respon time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023, menemukan bahwa 83,9% responden menyatakan sangat puas . Kepuasan Pasien adalah tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan pasien terhadap layanan medis yang diterima. Ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas perawatan, komunikasi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, dan hasil pengobatan. Kepuasan pasien penting karena dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan dan memberikan umpan balik yang dapat (Prakasa, 2024).

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan sangat puas terhadap *respon time* perawat cepat. Hal ini terlihat dalam hal daya *responsiveness* (daya tanggap) semua (100%) responden menyatakan bahwa perawat tanggap dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pasien di IGD (pernyataan no.3), sebanyak 97,4% responden menyatakan bahwa perawat IGD tanggap ketika pasien datang ke IGD (pernyataan no.1) dan sebanyak 94,7% responden menyatakan perawat

memberi informasi dengan jelas dan mudah di mengerti (pernyataan no.2), Dalam hal *assurance* (jaminan) didapatkan informasi bahwa semua (100%) responden menyatakan bahwa merasa aman dan nyaman diperiksa oleh petugas kesehatan Igd Tahun 2023, menemukan bahwa 83,9% responden menyatakan sangat puas .

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan sangat puas terhadap *respon time* perawat. Hal ini terlihat dalam hal daya *responsiveness* (daya tanggap) semua (100%) responden menyatakan bahwa perawat tanggap dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pasien di IGD (pernyataan no.3), sebanyak 97,4% responden menyatakan bahwa perawat IGD tanggap ketika pasien datang ke IGD (pernyataan no.1) dan sebanyak 94,7% responden menyatakan perawat memberi informasi dengan jelas dan mudah di mengerti (pernyataan no.2),

Dalam hal *assurance* (jaminan) didapatkan informasi bahwa semua (100%) responden menyatakan bahwa merasa aman dan nyaman diperiksa oleh petugas kesehatan IGD (pernyataan no.10), sebanyak 97,4% responden menyatakan bahwa perawat IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit pasien (pernyataan no.7) dan sebanyak 94,7% responden menyatakan perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien (pernyataan no.8).

Dalam hal *tangibles* (kenyataan) didapatkan informasi bahwa sebanyak 94,7% responden menyatakan bahwa perawat mampu menggunakan alat medis secara baik (pernyataan no.12) dan sebanyak 94,7% responden menyatakan bahwa perawat menjaga kebersihan dan kesiapan

alat-alat medis yang digunakan (pernyataan no.13). Dalam hal *empathy* (empati) didapatkan informasi bahwa 100% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi pasien (pernyataan no.17) dan sebanyak 94,7% responden menyatakan bahwa perawat selalu perhatian dan memberi dukungan semangat terhadap keadaan pasien (pernyataan no.15). Dalam hal *reliability* (keandalan) didapatkan informasi bahwa 89,5% responden menyatakan bahwa prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit (pernyataan no.20) dan 81,6% responden menyatakan bahwa perawat IGD datang melayani anda dalam waktu ≤ 5 menit. (pernyataan no.19).

Kepuasan Pasien adalah tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan pasien terhadap layanan medis yang diterima. Ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas perawatan, komunikasi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, dan hasil pengobatan. Kepuasan pasien penting karena dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan dan memberikan umpan balik yang dapat (Prakasa, 2024).

Menurut Perceka (2020) bahwa indikator kepuasan pelayanan keperawatan bagi pasien, yaitu pendekatan dan sikap perawat, emosi pasien saat kunjungan pertama, kualitas informasi, proses kontrak masa tunggu dan sarana publik yang tersedia, sehingga baik buruknya pelayanan keperawatan dapat dilihat dari pelayanan keperawatan yang diberikan petugas rumah sakit itu sendiri terhadap respon masyarakat. Menurut Hastuti, (2021),

penting menjaga kepuasan keluarga pasien untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal atau setia. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan fasilitas kesehatan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa paling banyak responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan perawat di IGD RSUD Rasidin Padang. Hal ini menjadi modal dasar bagi rumah sakit dalam menjaga kepercayaan pasien, dimana semakin puas pasien maka pasien ini akan mengajak saudara atau masyarakat lain untuk berobat di rumah sakit yang sama sehingga dapat meningkatkan angka kunjungan pasien ke rumah sakit.

B. Analisa Bivariat

1. Hubungan *Respon Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan puas lebih banyak ditemukan pada pasien dengan *respons time* perawat lambat yaitu sebanyak 7 orang (77,8%) dibandingkan *respons time* perawat cepat yaitu sebanyak 4 orang (13,8%). Hasil uji statistik *chi square*, nilai *p* value diperoleh 0,000 artinya signifikan $< 0,005$ dibaca dengan uji *fisher's exact test*. Hasil uji *fisher's exact test* lebih dapat di andalkan dalam uji statistik ini. Nilai *p* diambil pada kolom *fisher exact test* dan didapatkan nilai $p = 0,001 (<0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat disimpulkan yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kecepatan *response time* perawat dengan

tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang.

Didukung dengan penelitian Valentina (2024) mengenai hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Hermina Makassar, menemukan bahwa sebagian besar *response time* perawat dengan kategori cepat yaitu 63 (96.9%) responden, sedangkan *response time* dengan kategori lambat yaitu 2 (3.1%) responden. Sejalan dengan penelitian Sarmila (2024) mengenai hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Majene, menemukan bahwa ada hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Begitu juga dengan penelitian Gulo (2023). Mengenai hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023, menemukan bahwa ada hubungan respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien.

Pada penelitan ini menunjukkan bahwa *respon time* perawat akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sesuai dengan pendapat Pira, (2021) bahwa kepuasan pasien ini berhubungan dengan cepat tanggap nya pelayanan perawat, dimana semakin cepat *response time* perawat terhadap pasien maka tingkat kepuasaan akan semakin meningkat dan sebaliknya semakin lambat respon yang diberikan oleh perawat maka akan mengurangi tingkat kepuasaan pasien atau kelarga pasien terhadap kinerja perawat.

Aditama (2019) menambahkan 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. Hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Wildani, 2019).

Pasien triase merah dan keluarga mereka berada dalam kondisi sangat stres, cemas, dan takut akan hasil yang tidak diketahui. Mereka menghadapi ancaman terhadap hidup atau fungsi tubuh. Kecepatan dan ketepatan tindakan perawat dalam situasi kritis mencerminkan profesionalisme dan kompetensi. Pasien dan keluarga akan merasa bahwa mereka ditangani oleh tenaga ahli yang terlatih, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka (Wardani & Sari, 2022).

Ketika pasien triase merah segera ditangani, ini menunjukkan bahwa mereka adalah prioritas utama. Mereka merasa dihargai dan didengar kebutuhannya, yang secara langsung membangun kepercayaan terhadap sistem dan tenaga kesehatan yang melayani (Maulida & Fitri, 2023).

Berdasarkan hasil ini maka menurut kesimpulan peneliti terhadap penelitian ini adalah terbukti bahwa *respon time* perawat akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dimana dengan *respon time* yang cepat maka pasien akan merasa dihargai dan diprioritaskan dalam pelayanan

sehingga menimbulkan kepuasan bagi pasien yang berkunjung.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan karakteristik didapatkan data bahwa paling banyak responden berumur 46-55 tahun yaitu 12 orang (31,6%), lebih dari separuh responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 23 orang (60,5%), paling banyak responden pendidikan SMA yaitu 13 orang (34,2%), dan paling banyak responden dengan pekerjaan wiraswasta yaitu 12 orang (31,6%) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang.
2. Lebih dari separuh responden dengan respon time perawat cepat yaitu sebanyak 29 orang (76,3%) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang,
3. Paling banyak responden dengan tingkat kepuasan sangat puas yaitu sebanyak 27 orang (71,1%) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang.
4. Ada hubungan kecepatan respon time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang dengan nilai $p = 0,001$.

B. Saran

1. Bagi Direktur RSUD dr. Rasidin Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan dalam pengaplikasian pelayanan di RSUD dr. Rasidin Padang untuk melakukan pelatihan perawat tentang *respon time* supaya lebih cepat tanggap menangani keluarga pasien mulai keluarga pasien datang sampai melakukan penanganan pada keluarga pasien.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber wawasan ilmu baru bagi perpustakaan Universitas Baiturrahmah khususnya bagi mahasiswa program studi keperawatan Anestesiologi Universitas Baiturrahmah.

3. Kepada Peneliti Selanjutnya

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan variabel lain seperti faktor fasilitas rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari M, Paudel NR, Mishra SR, Shrestha A, Upadhyaya DP. Patient satisfaction and Its Socio-demographic Correlates in A Tertiary Public Hospital in Nepal: A Cross-sectional study. *BMC Health Serv Res.* 2021 Dec 1;21(1).
- Adolph, R. (2016). *gambaran response time perawat igd pada pasien ktegori triase merah di igdrsud muaratawe.* 1–23.
- Aeniyatul. (2019). Metoda Penelitian. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1–9.
- Ahmad Nur Khoiri, Hendig Hismantoko, P. nahariani. (2024). CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM LAYANAN The Relationship Between the Humanistic-Altruistic Value System Factor of Nurses ' Caring Behavior and The Level of Patient Satisfaction in Nursing Services in The Merpati Inpatient Room of Dr . *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 10(2), 330–331.
- 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>
- Álvarez, G., Tobón, A., Piñeros, J. G., Ríos, A., & Blair, S. (2010). Dynamics of Plasmodium falciparum parasitemia regarding combined treatment regimens for acute uncomplicated malaria, Antioquia, Colombia. *American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 83(1), 90–96. <https://doi.org/10.4269/ajtmh.2010.09-0286>
- Anatolia K. Doondori, Sekunda, M., Cahyani, S. L., & Kurnia, T. A. (2019). Response Time Perawat Dalam Memberikan With Patient Satisfaction in the Emergency. *Jurnal Kesehatan Pr2imer*, 4(2).
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Aprilla, N., & Yahya, E. (2019). Hubungan Antara Perilaku Merokok Pada Orang Tua Dengan Kejadian Ispa Pada Balita Di Desa Pulau Jambu Wilayah Kerja Puskesmas Kuok Tahun 2019. *Jurnal Ners*, 3(1), 112–117. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners>
- Aprillia, M., Afiani, N., & Apriyanto, F. (2021). *HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT TERHADAP KEPUASAAN KELUARGA.* 2, 1–6.
- Aziz, A. F., Sunanto, & Widhiyanto, A. (2023). Hubungan Emergency Department Length Of Stay Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prioritas 2 DI RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(9),

418–427.

Dharmawan, F. H. & M. (2022). CONSTITUTUM Jurnal Ilmiah Hukum Vol. 1 No. 1 Oktober 2022. *CONSTITUTUM Jurnal Ilmiah Hukum*, 1(1), 86–99.

Dianti, Y. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)

Diri, E. (2020). *Biormatika* : 6(1), 145–155.

Dona, D., Maradona, H., & Masdewi, M. (2021). Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Jantung Dengan Metode Case Based Reasoning (Cbr). *ZONasi: Jurnal Sistem Informasi*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.31849/zn.v3i1.6442>

Dr. Sri Hernawati, drg., M. K. (2017). *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kesehatan*. 6.

Hasibuan, A. S., Siburian, M. W., & Medan, S. (2018). *SIKAP PETUGAS TERHADAP PENGISIAN REKAM MEDIS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SINAR HUSNI*. 1, 363–369.

Helga, M., & Arista, W. (2018). *penerapan response time perawat dalam pelaksanaan penentuan prioritas penanganan kegawatdaruratan jantung di IGD RSUD. Prof. Dr. Ma. Hanafiah Batusangkar*.

Herdiani, F. D. (2021). Penerapan Oracle Enterprise Architecture Development (OADP) Dalam Perancangan Arsitektur Sistem Informasi Manajemen Aset Properti: Studi Kasus PT. Pos Properti Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 5(1), 31–38. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v5i1.12886>

Hidayat, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cisolok Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Dialektika Politik*, 6(2), 1–26. <https://doi.org/10.37949/jdp.v6i2.6>

Hidayati, A. N., Alfian, M. I. A. A., & Rosyid, A. N. (2018). Gawat Darurat Medis Dan Bedah. In *Rumah Sakit Universitas Airlangga* (Vol. 8, Issue 1).

Indriono, A. I., Kuntjoro, T., & Purwoko, J. (2019). Implementation Regulated in the Minister of Health Indonesian Republic Number 856/Menkes/ Sk/Ix /2009 about Hospital Emergency Installation in Bendan Pekalongan City Hospital. *Soepra*, 5(1), 36. <https://doi.org/10.24167/shk.v5i1.1572>

Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.

Jaya, A., & Prasetya. (2017). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS tingkat IV Madiun. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 3, 16.

Kemenkes. (2019). Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.

- kementrian kesehatan RI, 2023. (2023). *kementrian kesehatan RI, 2023*.
- Khoirunnisa, I. R. S., & Firmansyah, A. (2024). Konsep Pendidikan Berkelanjutan Dalam Kurikulum Pendidikan Dasar Dan Menengah: Suatu Tinjauan. *Jurnalku*, 4(2), 145–159. <https://doi.org/10.54957/jurnalku.v4i2.675>
- Maatilu, V., Mulyadi. & Malara, R. (2014), Prof, R., Manado, R. D. K., Studi, P., Keperawatan, I., Kedokteran, F., Sam, U., & Manado, R. (n.d.). *FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN RESPONSE TIME PERAWAT PADA PENANGANAN PASIEN GAWAT DARURAT*.
- Mahmudah, E. N., & Nuryuniarti, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 1(3), 158–165. <https://doi.org/10.35899/biej.v1i3.68>
- Marbun, R., Ariyanti, R., & Dea, V. (2022). Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Terkait Pemahaman Alur Pelayanan Gawat Darurat Di Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 108. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7251>
- Mason, S., & Anderson, E. (n.d.). *Patient satisfaction with nurse practitioner care in emergency departments in Canada - Thrasher - 2008 - Journal of the American Academy of Nurse Practitioners - Wiley Online Library*.
- Merliyanti, R., Meilando, R., & Agustiani, S. (2024). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kecemasan Keluarga Pasien Di IGD. *Global Health Science Group*, 6(1), 227–236.
- Mitcel, H. (2022). Hubungan Respon Time Petugas Ambulans Gawat Darurat dengan Keberhasilan Penanganan Pasien Cardiac Arrest. *Indonesian Scholar Journal of Nursing and Midwifery Science (ISJNMS)*, 2(04), 648–655. <https://doi.org/10.54402/isjnms.v2i04.279>
- Mitior, & Susena, K. C. (2015). Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Candra Motor Di Kaur Utara Kabupaten Kaur. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 29–45. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v2i1.3>
- Mochamad, A., Arso, S. P., & Setyaningsih, Y. (2019). Implementasi Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu K119 (Spgdt K119) Di Kabupaten Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(2), 181. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i2.417>
- Mudalifah, E., & Ratnasari, D. (2019). Perbedaan Pelayanan Igd Berdasarkan Triase Di Rumah Sakit Petrokimia Gresik Sebelum Dan Sesudah Adanya Asuransi Bpjs Kesehatan. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 1(01), 9. <https://doi.org/10.30587/herclips.v1i01.1016>
- Muharni, S., Wardhani, U. C., & Meitati, E. (2021). *FAKTOR-FAKTOR YANG DARURAT RSBP BATAM TAHUN 2020*. 1(1), 1–7.

- Musthofa, B. B., Widani, N. L., & Sulistyowati, B. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Keberhasilan Penanganan Pasien Emergency Di Igd Rs X. *Jurnal Mutiara Ners*, 4(1), 5–13.
<https://doi.org/10.51544/jmn.v4i1.1265>
- NAFRI. (2019). *RESPONSE TIME PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN*.
- Ngurah, I. G., Jaya, P., Arista, P. D., Made, N., Yuliani, E., Ayu, I., Susiladewi, V., & Artawan, I. K. (2023). Babali Emergency and Disaster Research The Relationship of Nurses Response Time to Patient Satisfaction in Emergency Department. *Journal of Healthcare*, 1(1), 31–38.
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097.
<https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan edisi kelima*. Jakarta. Salemba Medika.
- Nursanti Dila Mareta Yubi, & Ratna sari Dinaryanti. (2024). Hubungan Tingkat Pengetahuan Tentang Triage Dengan Pelaksanaan Respon Time Perawat Dalam Pelaksanaan Triage Di Igd Rumah Sakit Dr Suyoto. *Scientific Journal Nursing*, 8(1), 1–8.
- Nursing, B., Program, S., Tinggi, S., Kesehatan, I., Nusantara, A., & Bks, K. (2024). *THE RELATIONSHIP OF EMERGENCY INSTALLATION SERVICE RESPONSE TIME WITH PATIENT SATISFACTION AT SPECIALIZED HOSPITAL DUREN SAWIT, EAST JAKARTA IN 2023*. 12(4), 720–726.
- Pakpahan, R. (2021). Analisa Pengaruh Implementasi Artificial. *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 5(2), 506–513.
<https://doi.org/10.52362/jisicom.v5i2.616>
- Parahita, A. M. (2024). Analisis Response Time Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Gawat Darurat : Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5, 4709–4716.
- Perceka, A. L. (2020). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Vol. 6 No. 3 (2020)*, 6(1), 389.
- Pradana, Y. A., Koentjoro, T., & Indrayati, Y. (2019). Legal Protection to General Practitioners Towards Authority Delegation of Medical Services Given by Medical Specialists in Emergency Unit of “Mitra Keluarga” Hospital Tegal. *Soepra*, 5(1), 55. <https://doi.org/10.24167/shk.v5i1.1605>
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69. <https://doi.org/10.52822/jwk.v6i2.281>

- Prakasa, S. B. E. Al. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kenari Graha Medika Bogor Jawa Barat. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(3), 1220–1235. <https://doi.org/10.37481/jmh.v4i3.1072>
- Pramuditya Saputra, A. (2021). Pengaruh Tunjangan Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (Lpp Rri) Malang. *Library STIE MCE*, 23–30.
- Putri, R. A., Kusumo, W. E. G., & Desty, R. T. (2023). Gambaran Kualitas Layanan Kesehatan di Puskesmas Ngemplak Simongan. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(1), 37. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i1.2483>
- Rangkuti, D. S. R., Tarigan, A. M., & Rachelia, P. H. (2024). Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Advent Medan. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 10–19. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v7i1.358>
- Rinovanchapo, A., Farida, D., Sambriiong, M., Jayadi, A., & Hamu, A. H. (2023). *KEPUASAN PASIEN*. 9, 713–721.
- Saktiawati, S., Silvah, S., & Ilham, M. I. A. (2021). Factors Related To the Response Time of Nursing in Emergency Patients Management. *Hospital Management Studies Journal*, 2(2), 73–81. <https://doi.org/10.24252/hmsj.v2i2.18715>
- Sudirohusodo, D. W. (2022). *Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Talibo, N. A. (2023). *PENGETAHUAN KELUARGA PADA PELAYANAN DI IGD RS BUDI MULIA BITUNG*. 5(2), 55–62.
- Tunggu, W., Resep, P., Jalan, R., Maftuhah, A., & Susilo, R. (2016). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi Rsud Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016. *Medical Sains : Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, 1(1), 39–44. <https://doi.org/10.37874/ms.v1i1.13>
- VIRGO, G. (2018). 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>

LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu responden
Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Putri Afdhola Ramadona
Nim : 2110070170031
Jurusan : D4 Keperawatan anesthesiologi

Adalah mahasiswa program studi D4 Keperawatan anesthesiologi universitas baiturrahmah padang, saya sedang melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *response time* perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD dr.Rasidin padang”. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bapak/ibu yang menjadi responden. Saya sangat mengharapkan kebersediaan bapak/ibu untuk menjadi responden. Saya menjamin kerahasiaan dan segala bentuk informasi yang bapak/ibu berikan. Apabila bapak/ibu bersedia, mohon menandatangani lembar persetujuan.

Dengan demikian penyampaian dari saya, atas segala perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Padang, 2025
Hormat saya,

Putri Afdhola Ramadona

Lampiran 2

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN (*INFORMED CONSENT*)

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama :
Umur :
Alamat :
Pendidikan terakhir :

Dengan ini saya menyatakan, saya bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Putri Afdhola Ramadona
Nim : 2110070170031
Institusi Pendidikan : Universitas Baiturrahmah

Demikian surat persetujuan kesanggupan menjadi responden ini saya buat tanpa adanya paksaan dari peneliti.

Padang, 2025
Responden,

()

Lampiran 3

KUSIONER

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD Dr. RASIDIN PADANG

NO:

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda check (✓) pada kolom yang tersedia menurut anda yang paling sesuai.

A. Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
4. Pendidikan : ☐ Tidak Sekolah
☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ Diploma/Strata I

B. Pekerjaan :

Kuesioner Kepuasan Pasien

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>		
1.	Perawat IGD tanggap ketika pasien datang ke IGD		
2.	Perawat memberi informasi dengan jelas dan mudah di mengerti.		
3.	Perawat tanggap dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pasien di IGD.		
4.	Perawat mampu dalam menjawab pertanyaan yang keluarga tanyakan.		
5.	Apakah anda dengan mudah memperoleh informasi yang tersedia di IGD.		
	<i>Assurance (jaminan)</i>		
6.	Sebelum melakukan tindakan, perawat IGD menjelaskan tujuan dari tindakan yang dilakukan.		
7.	Perawat IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit pasien.		
8.	Perawat tetili dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien.		
9.	Perawat selalu memberikan respon yang baik saat menjelaskan tentang kondisi pasien.		
10.	Apakah anda merasa aman dan nyaman diperiksa oleh petugas kesehatan IGD		
	<i>Tangibles (Kenyataan)</i>		
11.	Apakah perawat kami memiliki sikap, pengetahuan dan keterampilan yang kompeten.		
12.	Perawat mampu menggunakan alat medis secara baik.		
13.	Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alatalat medis yang digunakan.		

14.	Perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya.		
	<i>Empathy (Empati)</i>		
15.	Perawat selalu perhatian dan memberi dukungan semangat terhadap keadaan pasien.		
16.	Perawat sering melihat dan memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan dan cairan infus.		
17.	Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi pasien.		
18.	Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien dan keluarga.		
	<i>Reliability (Keandalan)</i>		
19.	Perawat IGD datang melayani anda dalam waktu ≤ 5 menit.		
20.	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.		
21.	Perawat melapor segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan pemeriksaan.		
22.	Apakah anda menunggu sampai lebih 10 menit dilayani oleh petugas.		

Sumber : (Pane A, 2020)

Keterangan :

Kuesioner dengan jumlah pertanyaan 22 soal menggunakan skala dikotomi dengan menyatakan n jawaban Ya= (1) dan Tidak = (0)

1. Sangat puas = dengan nilai 17-22
2. Puas = dengan nilai 12-16
3. Cukup = dengan nilai 6-11
4. Tidak puas = dengan nilai 0-5

Lampiran 4

LEMBAR OBSERVASI *RESPONSE TIME*

A. Lembar observasi *response time* perawat

Response time Perawat merupakan kecepatan dan Ketepatan pelayanan dan cepat tanggap dalam penanganan pasien di hitung sejak pasien datang sampai dilakukannya tindakan.

Response time : ☐ < 5 Menit

☐ > 5 Menit

No.	Waktu tanggap			
	kategori			
	Inisial pasien	Hari/tanggal	Cepat (<5 menit)	Tidak cepat (>5 menit)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

Lampiran 5

HASIL OLAH DATA

ANALISA UNIVARIAT

1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 tahun	2	5.3	5.3	5.3
	26-35 tahun	5	13.2	13.2	18.4
	36-45 tahun	10	26.3	26.3	44.7
	46-55 tahun	12	31.6	31.6	76.3
	56-65 tahun	2	5.3	5.3	81.6
	66-75 tahun	4	10.5	10.5	92.1
	76-85 tahun	3	7.9	7.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	23	60.5	60.5	60.5
	Perempuan	15	39.5	39.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	1	2.6	2.6	2.6
	S1	12	31.6	31.6	34.2
	SD	5	13.2	13.2	47.4
	SMA	13	34.2	34.2	81.6
	SMP	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

		Pekerjaan		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Valid	Honorar	1	2.6	2.6	2.6
	Pedagang	8	21.1	21.1	23.7
	Pelajar	2	5.3	5.3	28.9
	Pensiunan	3	7.9	7.9	36.8
	PNS	9	23.7	23.7	60.5
	Tidak Bekerja	3	7.9	7.9	68.4
	Wiraswasta	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

		Kecepatan Respon Time Perawat			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	29	76.3	76.3	76.3
	Lambat	9	23.7	23.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

		Tingkat Kepuasan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	27	71.1	71.1	71.1
	Puas	11	28.9	28.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

ANALISA BIVARIAT

Kecepatan Respon Time Perawat * Tingkat Kepuasan Crosstabulation

		Tingkat Kepuasan		Total
		Sangat Puas	Puas	
Kecepatan Respon Time Perawat	Cepat	Count	25	4
		% within Kecepatan Respon Time Perawat	86.2%	13.8%
	Lambat	Count	2	7
		% within Kecepatan Respon Time Perawat	22.2%	77.8%
Total	Count		27	11
	% within Kecepatan Respon Time Perawat		71.1%	28.9%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	13.672 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	10.738	1	.001		
Likelihood Ratio	12.924	1	.000		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	13.312	1	.000		
N of Valid Cases	38				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.61.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 6

ANALISA JAWABAN KUESIONER

Tingkat Kepuasan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	1	2.6	2.6	2.6
	Ya	37	97.4	97.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	2	5.3	5.3	5.3
	Ya	36	94.7	94.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	38	100.0	100.0	100.0

Tingkat Kepuasan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	4	10.5	10.5	10.5
	Ya	34	89.5	89.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	8	21.1	21.1	21.1

	Ya	30	78.9	78.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	8	21.1	21.1	21.1
	Ya	30	78.9	78.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	1	2.6	2.6	2.6
	Ya	37	97.4	97.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	2	5.3	5.3	5.3
	Ya	36	94.7	94.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	3	7.9	7.9	7.9
	Ya	35	92.1	92.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	38	100.0	100.0	100.0

Tingkat Kepuasan 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	3	7.9	7.9	7.9
	Ya	35	92.1	92.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	2	5.3	5.3	5.3
	Ya	36	94.7	94.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	2	5.3	5.3	5.3
	Ya	36	94.7	94.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	8	21.1	21.1	21.1
	Ya	30	78.9	78.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	2	5.3	5.3	5.3
	Ya	36	94.7	94.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	11	28.9	28.9	28.9
	Ya	27	71.1	71.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	38	100.0	100.0	100.0

Tingkat Kepuasan 18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	5	13.2	13.2	13.2
	Ya	33	86.8	86.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	7	18.4	18.4	18.4
	Ya	31	81.6	81.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	4	10.5	10.5	10.5
	Ya	34	89.5	89.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	8	21.1	21.1	21.1
	Ya	30	78.9	78.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan 22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	38	100.0	100.0	100.0

Lampiran 7



FAKULTAS VOKASI
Universitas Baiturrahmah
Jl. Raya By Pass KM 15 Aie Parah Koto, Padang - Padang,
Sumatera Barat Indonesia 25156
(0751) 463529
dekanat@vunbrah.ac.id

Nomor: 1074/FV-Unbrah/X/2024
Lamp: -
Perihal: Permohonan Izin Pra Penelitian

25 Oktober 2024

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Kadis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kota Padang
di
Padang

Dengan hormat,
Bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, mahasiswa Studi Keperawatan Anestesiologi Program Sarjana Terapan Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah akan melaksanakan Pra Penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yaitu :

No	Nama/NPM	Judul Penelitian
1	Putri Afdhola Ramadona 2110070170031	Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Rasidin Padang

Tempat Penelitian : Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang.
Waktu Pra Penelitian : 28 Oktober 2024 s/d 28 November 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada Mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan Pra penelitian, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Oktavia Puslita Sari, Dipl.Rad.S.Si. M.Kes
NIDN. 1010107701

Tembusan:

1. Rektor Universitas Baiturrahmah
2. Ketua Program Studi Kep. Anestesiologi Fak.Vokasi Unbrah
3. Arsip

Lampiran 8

**PEMERINTAH KOTA PADANG**
RSUD dr. RASIDIN
Jalan Air Paku Sei. Sapih, Kec. Kuranji, Telepon (0751) 499158, Faksimile (0751) 495330,
website : rsud.padang.go.id, email : rsuddr.rasidin2017@gmail.com, kode pos 25159

Nomor : 000.9/688/RSUD.PDG/2024 Padang, 21 November 2024
Sifat : Biasa (B)
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth,
Ka.Instalasi Gawat Darurat (IGD)
di
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Nomor. 070. 12484/DPMTSP-PP/XI/2024 tanggal 07 November 2024. Dan surat dari Universitas Baiturrahmah Padang Nomor : 1074/fv-unbrah/x/2024 Perihal Skripsi yang dilakukan oleh:

Nama : **Putri Afdhola Ramadona**
pekerjaan : Mahasiswa
Judul Penelitian : **Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang**

Bersama ini di mohon kepada Saudara dapat membantu kelancaran proses kegiatan yang bersangkutan.

Demikian untuk dapat dilaksanakan, atas kerjasama dan perhatiannya diucapkan terima kasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh:
DIREKTUR,



dr. Desy Susanty, M.Kes
Penata Tk. I
NIP. 197706082006042010

ini telah ditandatangani secara elektronik

Lampiran 9



FAKULTAS VOKASI
Universitas Baiturrahmah
Jl. Raya By Pass KM.15 Aie Pacah Koto Tangah - Padang.
Sumatera Barat Indonesia 25158
(0751) 463529
fakultas.vokasi@unbrah.ac.id

13 Juni 2025

Nomor: **362/FV-Unbrah/VI/2025**
Lamp : 1(satu) beekas
Perihal: **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang
di
padang

Dengan hormat, .
Dengan ini kami sampaikan kepada bapak/Ibu bahwa, sesuai dengan kurikulum Program Studi Keperawatan Anesthesiologi Program sarjana Terapan Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah, mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan harus membuat Skripsi.

Untuk itu kami mohon pada bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa Program Studi Keperawatan Anesthesiologi Program Sarjana Terapan Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah untuk melakukan **Penelitian** dalam pengumpulan data untuk penulisan Skripsi, di Rumah Sakit yang bapak/Ibu pimpin yaitu :

No	N a m a / NPM	Judul
1	Putri Afdhola ramadhona 2110070170031	Hubungan Respon Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Dekan
Oktavia Puspita Sari, Dipl.Rad. S.Si.M.Kes
NIDN. 1010107701

Tembusan:

1. Rektor Universitas Baiturrahmah
2. Ketua Program Studi Kep.Anesthesiologi Fak.Vokasi Unbrah.
3. Arsip

Lampiran 10



PEMERINTAH KOTA PADANG RSUD dr. RASIDIN

Jalan Air Paku Sei. Sapih, Kec. Kuranji, Telepon (0751) 499158, Faksimile (0751) 495330,
website : rsud.padang.go.id, email : rsuddr.rasidin2017@gmail.com, kode pos 25159

Nomor : 800/1389 /RSUD.PDG/2025
Sifat : Biasa
Prihal : Izin Penelitian

Padang, 10 Juni, 2025

Kepada Yth,
Ka.Instalasi Gawat Darurat(IGD)
di
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Baiturrahmah Keperawatan
Anesthesiologi Nomor. 367/FV-Unbrah/VI/2025 Perihal Penelitian yang
dilakukan oleh:

Nama : Putri Afdhola Ramadhona
pekerjaan : Mahasiswa
Judul Penelitian : Hubungan Respon Time Perawat dengan
Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat
Darurat (IGD) RSUD dr. Rasidin Padang.

Bersama ini di mohon kepada Saudara dapat membantu kelancaran proses
kegiatan yang bersangkutan.

Demikian untuk dapat dilaksanakan, atas kerjasama dan perhatiannya
diucapkan terima kasih.

A.n Direktur
Kabag Administrasi Umum
dan Keuangan


Dessy, SE,MM
NIP. 198112182011012002

Lampiran 11



PEMERINTAH KOTA PADANG RSUD dr. RASIDIN

Jalan Air Paku Sei. Sapih, Kec. Kuranji, Telepon (0751) 499158, Faksimile (0751) 495330,
website : rsud.padang.go.id, email : rsuddr.rasidin2017@gmail.com, kode pos 25159

SURAT KETERANGAN

Nomor: 000.9/1645 /RSUD.PDG/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dessy. SE. MM
Nip : 198112182011012002
Pangkat/gol : Penata Tk. I. III/d
Jabatan : Kabag Administrasi Umum dan Keuangan

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Putri Afdhola Ramadona
Pekerjaan : Mahasiswa
Nim : 2110070170031
Judul Penelitian : Hubungan *Response time* Perawat dengan tingkat
Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD)
RSUD dr. Rasidin Padang.

Telah selesai melakukan Penelitian, di RSUD dr.Rasidin Padang.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

A.n Direktur,
Kabag Administrasi Umum
dan Keuangan

Dessy SE,MM
NIP. 198112182011012002

Lampiran 12



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN ANESTESIOLOGI
FAKULTAS VOKASI - UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
 Jalan Raya By Pass, Aie Pacah, Koto Tangah, Aie Pacah, Kec. Koto Tangah, Kota Padang,
 Sumatera Barat 25586

KARTU BIMBINGAN / KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Putri Afdhola Ramadona
 NO. NPM : 2110070170031
 PEMBIMBING I : dr. Donna Handayani Sp.An
 JUDUL : Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr.Rasidin Padang

NO.	PERTEMUAN		TANDA TANGAN PEMBIMBING
	TANGGAL	KEGIATAN / SARAN PEMBIMBING	
1.	Senin, 07 Juli 2025	konsul BAB 4-6	
2.	Kamis, 10 Juli 2025	konsul BAB 4-6	
3.	Jum'at, 11 Juli 2025	konsul BAB 4-6	
4.	Sabtu, 12 Juli 2025	konsul BAB 4-6	

5.	Senin, 14 Juli 2025	Acc samlinar hasic	do
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN ANESTESIOLOGI
FAKULTAS VOKASI - UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
Jalan Raya By Pass, Aie Pacah, Koto Tengah, Aie Pacah, Kec. Koto Tengah, Kota Padang,
Sumatera Barat 25586

KARTU BIMBINGAN / KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Putri Afidhola Ramadana
NO. NPM : 2110070170031
PEMBIMBING II : Ns. Yance Komela Sari, S.Kep., M.Kep
JUDUL : Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang

NO.	PERTEMUAN		TANDA TANGAN PEMBIMBING
	TANGGAL	KEGIATAN / SARAN PEMBIMBING	
1.	Senin, 07 juli 2025	Konsue BAB 4-6	
2.	Kelu, 09 juli 2025	konsue BAB 4-6	
3.	Kamis, 10 juli 2025	konsul BAB 4-6	
4.	Jum'at 11 juli 2025	konsul BAB 4-6	

5.	Sabtu, 12 Juli 2025	Acc Seminar hasil	<i>Dyana</i>
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

MASTAB

No	Inisial	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Status Perkawinan	Pekerjaan	Respon Time (X)	Kode	Daya Tanggap					Jaminan					Kenyataan				Empati				Keandalan				Skor	Kategori	Kode				
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22							
1	Tn.r	35	Laki-laki	SMA	Kawin	Pedagang	>5 menit	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	16	Puas	2		
2	Tn.l	51	Laki-laki	S1	Kawin	PNS	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	Sangat Puas	1		
3	Tn.s	45	Laki-laki	S1	Kawin	PNS	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	Sangat Puas	1		
4	Ny.h	55	Perempuan	SMA	Kawin	Wiraswasta	>5 menit	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1		
5	Ny.s	70	Perempuan	SMP	Kawin	Tidak Bekerja	>5 menit	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	16	Puas	2		
6	Ny.i	61	Perempuan	SD	Kawin	Wiraswasta	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	15	Puas	2	
7	Ny.f	51	Perempuan	SMA	Kawin	Wiraswasta	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1		
8	Ny.b	40	Perempuan	SMA	Kawin	Wiraswasta	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	Sangat Puas	1	
9	Ny.c	33	Perempuan	S1	Kawin	PNS	<5 menit	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	19	Sangat Puas	1	
10	Tn.h	36	Laki-laki	S1	Kawin	Guru	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	18	Sangat Puas	1	
11	Tn.d	28	Laki-laki	S1	Belum Kawin	Guru	<5 menit	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	16	Puas	2		
12	Tn.c	47	Laki-laki	SMA	Kawin	Wiraswasta	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16	Puas	2	
13	Tn.d	54	Laki-laki	SMA	Kawin	Wiraswasta	>5 menit	2	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	Sangat Puas	1	
14	Ny.p	67	Perempuan	SD	Kawin	Wiraswasta	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16	Puas	2	
15	Ny.y	53	Perempuan	SD	Kawin	Wiraswasta	>5 menit	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1	
16	Tn.t	69	Laki-laki	S1	Cerai Mati	Pensiunan	<5 menit	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	15	Puas	2	
17	Tn.e	76	Laki-laki	D3	Kawin	Pensiunan	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	Sangat Puas	1	
18	Tn.k	44	Laki-laki	S1	Kawin	Guru	>5 menit	2	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16	Puas	2	
19	Tn.j	37	Laki-laki	SMA	Kawin	Pedagang	<5 menit	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1	
20	Tn.v	34	Laki-laki	SMA	Kawin	Pedagang	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1	
21	Tn.b	18	Laki-laki	SMP	Belum Kawin	Pelajar	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1	
22	Tn.h	65	Laki-laki	SMP	Cerai Hidup	Wiraswasta	<5 menit	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	16	Puas	2		
23	Tn.p	42	Laki-laki	SMA	Kawin	Wiraswasta	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1	
24	Tn.g	41	Laki-laki	SMA	Kawin	Pedagang	>5 menit	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1	
25	Tn.r	50	Laki-laki	SMP	Kawin	Pedagang	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	Sangat Puas	1
26	Tn.s	49	Laki-laki	S1	Kawin	PNS	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1	
27	Tn.n	27	Laki-laki	S1	Belum Kawin	Honoror	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1	
28	Tn.y	38	Laki-laki	SMA	Kawin	Pedagang	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1	
29	Tn.l	66	Laki-laki	SD	Cerai Mati	Tidak Bekerja	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1	
30	Ny.i	55	Perempuan	SMP	Belum Kawin	Wiraswasta	>5 menit	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	16	Puas	2	
31	Ny.m	47	Perempuan	SMP	Kawin	Pedagang	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1
32	Ny.o	39	Perempuan	SMP	Kawin	Wiraswasta	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1
33	Ny.k	77	Perempuan	SD	Belum Kawin	Tidak Bekerja	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1	
34	Nn.z	19	Perempuan	SMA	Belum Kawin	Pelajar	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	Sangat Puas	1
35	Ny.e	46	Perempuan	S1	Kawin	PNS	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Sangat Puas	1	
36	Ny.a	40	Perempuan	S1	Kawin	PNS	<5 menit	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat Puas	1
37	Tn.l	77	Laki-laki	S1	Cerai Mati	Pensiunan	>5 menit	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	16	Puas	2
38	Tn.k	46	Laki-laki	SMA	Kawin	Pedagang	<5 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Sangat Puas	1	

1 = Cepat (<5 menit)
2 = Lambat (>5 menit)

1 = Sangat Puas (17-22)
2 = Puas (12-16)
3 = Cukup Puas (6-11)
4 = Tidak Puas (0-5)

[illegible]

Lampiran 15

DOKUMENTASI PENELITIAN





Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Putri Afdhola Ramadona
Tempat tanggal lahir : Rao, 23 November 2002
Alamat : Jorong II Pasar Rao, Kel. Taruang-Taruang,
Kec. Rao, Kab. Pasaman, Prov. Sumatera Barat
Status Keluarga : Anak Kandung
Alamat instansi : Universitas Baiturrahmah
No telp/HP : 085264519853
E-mail : putriafdholaramadona@gmail.com

Riwayat Organisasi :

1. Anggota Himpunan Mahasiswa Anestesiologi Universitas Baiturrahmah Padang Tahun 2022/2023
2. Panitia Acara Latihan Kepemimpinan Tingkat Dasar Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah Tahun 2022/2023

Riwayat pendidikan :

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| 1. SD N 01 Tarung-Tarung | lulus tahun : 2015 |
| 2. SMP N 1 Rao | lulus tahun : 2018 |
| 3. SMA N 1 Rao | lulus tahun : 2021 |