

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar merupakan salah satu Rumah Sakit Umum Tipe C yang melaksanakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan paripurna. Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. M.A. Hanafiah Batusangkar adalah merupakan lembaga teknis dibidang pelayanan yang berbentuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai penunjang Pemerintah Daerah, yang dipimpin oleh seorang Direktur yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. M.A. Hanafiah, Batusangkar mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam melaksanakan pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna. RSUD sebagai lembaga teknis daerah yang berbentuk kantor terdiri dari tenaga fungsional dan struktural yang di pimpin oleh Direktur, Sekretaris, 3 Bidang dan 9 Seksi. Kapasitas tempat tidur sebanyak 174 buah. RSUD memiliki luas lahan ±21.750 M² terletak pada Jalan Bundo Kandung Nomor 1 Batusangkar.

4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. M.A. Hanafiah Batusangkar berawal dari sebuah Klinik Pengobatan, atas inisiatif seorang dokter berkebangsaan Belanda yang bekerja sebagai Dokter Pemerintah Belanda. Pada tahun 1937 dikembangkan menjadi Rumah Sakit dengan luas bangunan ± 739 M² dengan jumlah tempat tidur (TT) 45 buah terdiri dari Zall Anak 17 TT, Zall Kebidanan 18 TT dan Zall Penyakit Dalam 10 TT dengan tenaga yang terdiri dari 2 orang Dokter Umum dan 44 orang Paramedis.

Tahun 1982 dilanjutkan dengan Pembangunan Rumah Sakit yang berlokasi di daerah Kecamatan Tanjung Emas Kenagarian Pagaruyung, ± 3 KM dari tempat semula dengan berbagai upaya dari segenap unsur Pemerintah dan Masyarakat serta Lembaga Swadaya Masyarakat melalui kegiatan gotong royong Manunggal Sakato dan lain-lain. Pada Tahun 1985 Rumah Sakit pindah kelokasi yang baru dan diresmikan pemakaiannya oleh Gubernur Propinsi Sumatera Barat Bapak Ir. H. AZWAR ANAS pada tanggal 12 November 1985 dengan status Rumah Sakit Type “D” dengan 75 TT.

Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR. M.A. Hanafiah SM Batusangkar pada tahun 1993 berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 192/Menkes/SL/II/1993 tanggal 26 April 1993 dan SK Bupati Tanah Datar No.6 Tahun 1993 tanggal 29 April 1993 ditingkatkan statusnya menjadi Rumah Sakit Type C. Berdasarkan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 67 Tahun 2009 ditetapkan RSUD Prof. DR. M.A. Hanafiah SM Batusangkar sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dengan status Bertahap.

Dengan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 74 Tahun 2011, RSUD Prof. DR. M.A. Hanafiah SM Batusangkar ditetapkan peningkatan status BLUD dari bertahap menjadi BLUD penuh dan diberi fleksibilitas dalam Tata Kelola Keuangan sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

4.1.2 Profil Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

a. Visi

Visi Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar adalah “Menjadi Rumah Sakit Bertaraf Nasional”

b. Misi

Adapun misi untuk mewujudkan visi tersebut yaitu “Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dan professional dengan mengutamakan kepuasan pasien”.

c. Motto

Motto Rumah Sakit untuk Mengutamakan keselamatan, kesembuhan, kenyamanan dan kepuasan pasien adalah merupakan kebahagiaan kami.

4.2 Karakteristik Responden

Distribusi karakteristik responden pada penelitian ini tentang hubungan antara *response time* dan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar pada tahun 2024, sebagai berikut :

4.2.1 Umur

Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur pasien dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	Kelompok Umur	<i>F</i>	%
1	15-30	55	55,6
2	31-60	36	36,4
3	61 ke atas	8	8,1
Jumlah		99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui ada responden memiliki kelompok umur dari 15-60 tahun keatas dan sebanyak 55,6% responden berumur 15-35 tahun.

4.2.2 Jenis Kelamin

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin pasien dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	Jenis Kelamin	<i>F</i>	%
1	Laki-Laki	42	42,4
2	Perempuan	57	57,6

No.	Jenis Kelamin	<i>F</i>	%
	Jumlah	99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa lebih dari setengah responden berjenis kelamin perempuan dengan persentasenya adalah sebanyak 57,6% responden.

4.2.3 Pendidikan

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir pasien dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	Pendidikan Terakhir	<i>F</i>	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	24	24,2
3	SMP	18	18,2
4	SMA	44	44,4
5	D3	2	2,0
6	S1	11	11,1
	Jumlah	99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa ada 6 kelompok pendidikan terakhir responden yang mana rata-rata responden memiliki pendidikan terakhir di tingkat SMA yaitu dengan persentase sebanyak 44,4% responden.

4.2.4 Pekerjaan

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan pasien dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	Pekerjaan	<i>F</i>	%
1	PNS	7	7,1
2	Petani	15	15,2
3	Wiraswasta	16	16,2

No.	Pekerjaan	F	%
4	Mahasiswa/Pelajar	21	21,2
5	Buruh	18	18,2
6	DII	22	22,2
Jumlah		99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.4 diatas diketahui ada 6 kelompok pekerjaan yang mana persentase tertinggi ada pada keterangan pekerjaan lain- lain yaitu dengan persentase sebanyak 22,2%.

4.2.5 Jaminan Kesehatan

Distribusi frekuensi responden berdasarkan Jaminan Kesehatan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jaminan Kesehatan Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	Jaminan Kesehatan	F	%
1	BPJS	72	72,7
2	Umum	27	27,3
Jumlah		99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui ada 2 jenis jaminan kesehatan yang mana persentase tertinggi ada pada jaminan kesehatan BPJS dengan persentase nya sebanyak 72,7%.

4.2.6 Triage

Distribusi frekuensi responden berdasarkan *Triage* pasien dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan *Triage* Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	<i>Triage</i>	F	%
1	Kuning	64	64,6
2	Hijau	35	35,4
Jumlah		99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui ada 2 kelompok *triage* yang mana persentase terbanyak ada pada *triage* kuning dengan persentasenya sebanyak 64,6%.

4.3 Analisis Univariat

4.3.1 Response Time

Distribusi frekuensi responden berdasarkan *response time* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan *Response Time* Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	<i>Response Time</i>	F	%
1	Baik	58	58,6
2	Kurang Baik	41	41,4
Jumlah		99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa 41,4% responden menyatakan *response time* kurang baik.

Tabel 4. 8 Hasil Observasi *Response Time* Di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No	Hari/ Tanggal	Inisial	Jam Pasien Datang	Jam <i>Response Time</i> dari Perawat di IGD	Selisih Waktu	<i>Response Time</i>		Kategori Pasien <i>Triage</i>
						Cepat (≤5 m)	Lambat (>5 m)	
1	Selasa 14/01/2025	Res1	21.44.05	21.47.47	3 m 42 d	√		Kuning
2	Selasa 14/01/2025	Res2	21.57.29	21.58.59	1 m 30 d	√		Hijau
3	Selasa 14/01/2025	Res3	22.37.15	22.41.00	3 m 45 d	√		Kuning
4	Selasa 14/01/2025	Res4	22.59.03	23.01.11	2 m 8 d	√		Kuning
5	Selasa 14/01/2025	Res5	23.15.07	23.20.18	5 m 11 d		√	Kuning
6	Rabu 15/01/2025	Res6	00.23.08	00.26.04	2 m 56 d	√		Kuning

No	Hari/ Tanggal	Nama Pasien/ Inisial	Jam Pasien Datang	Jam <i>Response Time</i> dari Perawat di IGD	Selisih Waktu <i>Response Time</i>	<i>Response Time</i>		Kategori Pasien <i>Triage</i>
						Cepat (≤ 5 m)	Lambat (> 5 m)	
7	Rabu 15/01/2025	Res7	00.43.22	00.50.22	7 m		√	Kuning
8	Rabu 15/01/2025	Res8	11.07.32	11.12.39	5 m 7 d		√	Hijau
9	Rabu 15/01/2025	Res9	11.47.01	11.50.32	3 m 31 d	√		Hijau
10	Rabu 15/01/2025	Res10	13.05.27	13.08.57	3 m 30 d	√		Hijau
11	Rabu 15/01/2025	Res11	13.55.04	14.00.25	5 m 21 d		√	Kuning
12	Rabu 15/01/2025	Res12	14.43.28	14.45.31	2 m 3 d	√		Hijau
13	Rabu 15/01/2025	Res13	15.22.01	15.25.54	3 m 53 d	√		Hijau
14	Rabu 15/01/2025	Res14	15.58.06	16.03.09	5 m 3 d		√	Kuning
15	Kamis 16/01/2025	Res15	13.02.09	13.42.49	6 m 40 d		√	Kuning
16	Kamis 16/01/2025	Res16	13.07.21	13.10.40	3 m 39 d	√		Kuning
17	Kamis 16/01/2025	Res17	13.09.01	13.24.56	5 m 55 d		√	Hijau
18	Kamis 16/01/2025	Res18	13.22.47	13.26.10	3 m 23 d	√		Hijau
19	Kamis 16/01/2025	Res19	13.31.00	13.34.42	3 m 42 d	√		Hijau
20	Kamis 16/01/2025	Res20	13.59.08	14.05.49	6 m 41 d		√	Kuning
21	Kamis 16/01/2025	Res21	19.21.01	19.24.08	3 m 7 d	√		Hijau
22	Kamis 16/01/2025	Res22	19.27.49	19.32.35	4 m 46 d	√		Kuning
23	Kamis 16/01/2025	Res23	20.04.11	20.09.31	5 m 21 d		√	Kuning
24	Kamis 16/01/2025	Res24	20.51.07	20.56.33	5 m 26 d		√	Kuning
25	Kamis 16/01/2025	Res25	21.12.02	21.14.01	1 m 59 d	√		Kuning
26	Kamis 16/01/2025	Res26	22.01.37	22.04.47	3 m 10 d	√		Kuning

No	Hari/ Tanggal	Nama Pasien/ Inisial	Jam Pasien Datang	Jam <i>Response Time</i> dari Perawat di IGD	Selisih Waktu <i>Response Time</i>	<i>Response Time</i>		Kategori Pasien <i>Triage</i>
						Cepat (≤ 5 m)	Lambat (> 5 m)	
27	Kamis 16/01/2025	Res27	22.55.01	22.58.21	3 m 20 d	√		Kuning
28	Jum'at 17/01/2025	Res28	09.39.01	09.41.10	2 m 9 d	√		Kuning
29	Jum'at 17/01/2025	Res29	09.57.12	10.01.02	3 m 50 d	√		Kuning
30	Jum'at 17/01/2025	Res30	10.43.07	10.47.30	4 m 23 d	√		Kuning
31	Jum'at 17/01/2025	Res31	11.21.48	11.25.18	3 m 30 d	√		Hijau
32	Jum'at 17/01/2025	Res32	13.31.09	13.34.09	3 m	√		Hijau
33	Jum'at 17/01/2025	Res33	14.02.11	14.04.10	1 m 59 d	√		Kuning
34	Jum'at 17/01/2025	Res34	14.51.12	14.54.33	3 m 21 d	√		Kuning
35	Jum'at 17/01/2025	Res35	20.01.27	20.03.58	2 m 31 d	√		Kuning
36	Jum'at 17/01/2025	Res36	20.47.05	20.49.20	2 m 15 d	√		Kuning
37	Sabtu 18/01/2025	Res37	13.01.00	13.07.17	6 m 17 d		√	Kuning
38	Sabtu 18/01/2025	Res38	13.54.07	13.58.08	4 m 1 d	√		Kuning
39	Sabtu 18/01/2025	Res39	14.11.51	14.15.57	4 m 6 d	√		Kuning
40	Sabtu 18/01/2025	Res40	14.59.26	15.05.13	5 m 47 d		√	Kuning
41	Sabtu 18/01/2025	Res41	15.41.00	15.47.08	6 m 8 d		√	Kuning
42	Sabtu 18/01/2025	Res42	16 23.04	16.28.25	5 m 21 d		√	Kuning
43	Sabtu 18/01/2025	Res43	20.27.04	20.32.37	5 m 33 d		√	Kuning
44	Sabtu 18/01/2025	Res44	20.52.09	20.58.08	5 m 59 d		√	Hijau
45	Minggu 19/01/2025	Res45	11.07.44	11.11.13	3 m 29 d	√		Hijau
46	Minggu 19/01/2025	Res46	11.41.29	11.47.11	5 m 42 d		√	Kuning

No	Hari/ Tanggal	Nama Pasien/ Inisial	Jam Pasien Datang	Jam <i>Response Time</i> dari Perawat di IGD	Selisih Waktu <i>Response Time</i>	<i>Response Time</i>		Kategori Pasien <i>Triage</i>
						Cepat (≤ 5 m)	Lambat (> 5 m)	
47	Minggu 19/01/2025	Res47	12.02.19	12.07.52	5 m 33 d		√	Kuning
48	Minggu 19/01/2025	Res48	13.34.25	13.40.04	5 m 39 d		√	Hijau
49	Minggu 19/01/2025	Res49	14.21.17	14.27.45	6 m 28 d		√	Hijau
50	Minggu 19/01/2025	Res50	15.07.21	15.13.30	6 m 9 d		√	Hijau
51	Minggu 19/01/2025	Res51	19.43.25	19.46.00	2 m 35 d	√		Hijau
52	Minggu 19/01/2025	Res52	21.04.19	21.10.26	6 m 7 d		√	Hijau
53	Minggu 19/01/2025	Res53	21.42.12	21.47.13	5 m 1 d		√	Kuning
54	Selasa 21/01/2025	Res54	08.37.19	08.40.50	3 m 31 d	√		Kuning
55	Selasa 21/01/2025	Res55	08.52.01	08.57.23	5 m 22 d		√	Kuning
56	Selasa 21/01/2025	Res56	10.24.17	10.27.44	3 m 27 d	√		Kuning
57	Selasa 21/01/2025	Res57	11.02.41	11.06.33	3 m 52 d	√		Hijau
58	Selasa 21/01/2025	Res58	12.46.02	12.49.20	3 m 18 d	√		Hijau
59	Rabu 22/01/2025	Res59	11.21.44	11.25.35	3 m 51 d	√		Kuning
60	Rabu 22/01/2025	Res60	13.02.57	13.07.58	5 m 1 d		√	Kuning
61	Rabu 22/01/2025	Res61	13.37.06	13.40.07	3 m 1 d	√		Kuning
62	Rabu 22/01/2025	Res62	14.17.01	14.22.10	5 m 9 d		√	Kuning
63	Rabu 22/01/2025	Res63	14.51.28	14.57.46	6 m 18 d		√	Kuning
64	Kamis 23/01/2025	Res64	15.01.24	15.06.52	5 m 28 d		√	Kuning
65	Kamis 23/01/2025	Res65	15.49.22	15.51.13	1 m 51 d	√		Kuning
66	Kamis 23/01/2025	Res66	16.37.05	16.39.08	2 m 3 d	√		Kuning

No	Hari/ Tanggal	Nama Pasien/ Inisial	Jam Pasien Datang	Jam <i>Response Time</i> dari Perawat di IGD	Selisih Waktu <i>Response Time</i>	<i>Response Time</i>		Kategori Pasien <i>Triage</i>
						Cepat (≤5 m)	Lambat (>5 m)	
67	Kamis 23/01/2025	Res67	17.01.45	17.03.05	1 m 20 d	√		Hijau
68	Kamis 23/01/2025	Res68	17.58.12	18.01.53	3 m 41 d	√		Hijau
69	Jum'at 24/01/2025	Res69	19.02.56	19.04.47	1 m 51 d	√		Hijau
70	Jum'at 24/01/2025	Res70	19.51.17	19.57.24	5 m 7 d		√	Kuning
71	Jum'at 24/01/2025	Res71	20.49.12	20.52.44	3 m 32 d	√		Kuning
72	Jum'at 24/01/2025	Res72	21.37.06	21.42.14	5 m 8 d		√	Kuning
73	Jum'at 24/01/2025	Res73	22.06.28	22.11.28	5 m	√		Kuning
74	Sabtu 25/01/2025	Res74	10.12.47	10.14.59	2 m 12 d	√		Kuning
75	Sabtu 25/01/2025	Res75	10.51.12	10.57.29	6 m 17 d		√	Hijau
76	Sabtu 25/01/2025	Res76	12.37.41	12.41.23	3 m 42 d	√		Hijau
77	Sabtu 25/01/2025	Res77	13.01.28	13.03.19	1 m 51 d	√		Hijau
78	Senin 27/01/2025	Res78	11.07.16	11.13.44	6 m 28 d		√	Hijau
79	Senin 27/01/2025	Res79	12.46.09	12.49.41	3 m 32 d	√		Kuning
80	Senin 27/01/2025	Res80	14.07.12	14.12.33	5 m 21 d		√	kuning
81	Senin 27/01/2025	Res81	15.29.01	15.30.40	1 m 39 d	√		Kuning
82	Senin 27/01/2025	Res82	15.58.29	16.00.24	1 m 55 d	√		Kuning
83	Senin 27/01/2025	Res83	17.04.51	17.10.24	5 m 33 d		√	Hijau
84	Selasa 28/01/2025	Res84	08.17.58	08.20.32	2 m 34 d	√		Hijau
85	Selasa 28/01/2025	Res85	09.41.29	09.45.20	3 m 51 d	√		Hijau
86	Selasa 28/01/2025	Res86	11.07.38	11.14.05	6 m 27 d		√	Kuning

No	Hari/ Tanggal	Nama Pasien/ Inisial	Jam Pasien Datang	Jam <i>Response Time</i> dari Perawat di IGD	Selisih Waktu <i>Response Time</i>	<i>Response Time</i>		Kategori Pasien <i>Triage</i>
						Cepat (≤ 5 m)	Lambat (> 5 m)	
87	Selasa 28/01/2025	Res87	12.34.17	12.39.46	5 m 29 d		√	Hijau
88	Rabu 29/01/2025	Res88	09.28.03	09.30.28	2 m 25 d	√		Kuning
89	Rabu 29/01/2025	Res89	10.02.57	10.05.09	2 m 12 d	√		Hijau
90	Rabu 29/01/2025	Res90	10.39.02	10.44.42	5 m 40 d		√	Kuning
91	Rabu 29/01/2025	Res91	12.01.59	12.08.08	6 m 9 d		√	Hijau
92	Kamis 30/01/2025	Res92	12.49.07	12.52.49	3 m 42 d	√		Hijau
93	Kamis 30/01/2025	Res93	14.07.22	14.13.29	6 m 7 d		√	Kuning
94	Kamis 30/01/2025	Res94	14.37.09	14.39.01	1 m 52 d	√		Kuning
95	Kamis 30/01/2025	Res95	15.05.21	15.08.52	3 m 31 d	√		Kuning
96	Kamis 30/01/2025	Res96	16.19.07	16.23.47	5 m 40 d		√	Hijau
97	Kamis 30/01/2025	Res97	20.07.19	20.09.10	1 m 51 d	√		Kuning
98	Kamis 30/01/2025	Res98	21.01.57	21.03.58	2 m 1 d	√		Kuning
99	Kamis 30/01/2025	Res99	22.31.05	22.36.07	5 m 2 d		√	Kuning

4.3.2 Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	Kepuasan	<i>F</i>	%
1	Tidak Puas	51	51,5
2	Puas	48	48,5

No.	Kepuasan	F	%
	Jumlah	99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas didapatkan bahwa 51,5% responden tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar.

Peneliti juga memaparkan hasil penelitian pada masing-masing variabel Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar.

A. *Caring* (Perhatian)

Distribusi frekuensi indikator *Caring* (Perhatian) pada responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jawaban Kepuasan Variabel *Caring* Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No	Pernyataan	Jawaban							
		STP		TP		P		SP	
		f	%	F	%	F	%	f	%
1	Petugas IGD memberikan perhatian penuh terhadap kondisi pasien	22	22,2	58	58,6	18	18,2	1	1,0
2	Petugas IGD memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi pasien	18	18,2	59	59,6	20	20,2	2	2,0
3	petugas IGD peduli terhadap kenyamanan pasien selama menunggu	18	18,2	55	55,6	23	23,2	3	3,0
4	Petugas IGD mendampingi pasien dengan baik selama proses penanganan	15	15,2	70	70,7	14	14,1	0	0
5	Petugas IGD sering memeriksa kondisi pasien selama menunggu tindakan medi	22	22,2	59	59,6	17	17,2	1	1,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 70,7% responden kurang puas bahwa petugas IGD mendampingi pasien dengan baik selama proses penanganan.

Tabel 4. 11 Kategori Berdasarkan Kepuasan Variabel *Caring* Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	<i>Caring</i> (Perhatian)	<i>F</i>	%
1	Tidak Puas	56	56,6
2	Puas	43	43,4
Jumlah		99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 56,6% responden menyatakan kurang puas dengan indikator *caring* (Perhatian).

B. *Speed* (Kecepatan)

Distribusi frekuensi indikator *Speed* (Kecepatan) pada responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jawaban Kepuasan Variabel *Speed* Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No	Pernyataan	Jawaban							
		STP		TP		P		SP	
		<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Pasien dilayani dengan cepat dalam rentang <5 menit	16	16,2	59	59,6	21	21,2	3	3,0
2	Proses penanganan diberikan dan dilakukan dengan cepat	15	15,2	58	58,6	23	23,2	3	3,0
3	Proses registrasi pasien di IGD dianggap mudah	16	16,2	46	46,5	27	27,3	10	10,1
4	Petugas IGD dinilai efisien dalam merespon keadaan darurat pasien	16	16,2	49	49,5	29	29,3	5	5,1
5	Waktu tunggu di IGD cepat sesuai dengan ekspektasi pasien	15	15,2	57	57,6	23	23,2	4	4,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 59,6% responden tidak puas dengan pernyataan pasien dilayani dengan cepat dalam rentang <5 menit.

Tabel 4. 13 Kategori Berdasarkan Kepuasan Variabel *Speed* Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	<i>Speed</i> (Kecepatan)	<i>F</i>	%
1	Kurang Puas	43	43,4
2	Puas	56	56,6
Jumlah		99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 43,4% responden menyatakan kurang puas dengan indikator kecepatan ini.

C. *Empathy* (Empati)

Distribusi frekuensi indikator *empathy* (empati) pada responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jawaban Kepuasan Variabel *Empathy* Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No	Pernyataan	Jawaban							
		STP		TP		P		SP	
		<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
1	Petugas IGD menunjukkan rasa empati terhadap kondisi pasien	13	13,1	59	59,6	23	23,2	4	4,0
2	Petugas IGD memberi penjelasan mengenai keluhan atau gejala pasien dengan bahasa yang mudah di pahami	14	14,1	60	60,6	24	24,2	1	1,0
3	Petugas IGD menanyakan perasaan atau keluhan pasien secara langsung	9	9,1	63	63,6	26	26,3	1	1,0
4	Petugas IGD memberikan perhatian terhadap rasa sakit atau ketidaknyamanan yang pasien rasakan	8	8,1	55	55,6	34	34,3	2	2,0
5	Petugas IGD selalu berusaha dalam menenangkan pasien selama proses penanganan	20	20,2	53	53,5	25	25,3	1	10

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 63,7% responden tidak puas dengan pernyataan petugas IGD menanyakan perasaan atau keluhan pasien secara langsung.

Tabel 4. 15 Kategori Berdasarkan Kepuasan Variabel *Empathy* Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	<i>Empathy</i> (Empati)	<i>F</i>	%
1	Kurang Puas	50	50,5
2	Puas	49	49,5
	Jumlah	99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 50,5% responden menyatakan kurang puas dengan indikator empati ini.

D. *Courtesy* (Kesopanan)

Distribusi frekuensi indikator *courtesy* (kesopanan) pada responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jawaban Kepuasan Variabel *Courtesy* Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No	Pernyataan	Jawaban							
		STP		TP		P		SP	
		<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
1	Petugas IGD menyapa pasien dengan sopan saat pasien tiba	21	21,2	59	59,6	16	16,2	3	3,0
2	petugas IGD sopan dalam berbicara dan berinteraksi dengan pasien	10	10,1	61	61,6	27	27,3	1	1,0
3	petugas IGD menjaga sikap dan ramah saat memberikan pelayanan	13	13,1	58	58,6	27	27,3	1	1,0
4	petugas IGD mendengarkan pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik	7	7,1	64	64,5	28	28,3	0	0
5	pasien merasa dihormati oleh petugas IGD selama berada di ruang gawat darurat	14	14,1	55	55,6	26	26,3	4	4,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 64,5% responden tidak puas dengan pernyataan petugas IGD mendengarkan pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik.

Tabel 4. 17 Kategori Berdasarkan Kepuasan Variabel *Courtesy* Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	<i>Courtesy</i> (Kesopanan)	<i>F</i>	%
1	Kurang Puas	49	49,5
2	Puas	50	48,5
	Jumlah	99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 49,5% responden menyatakan kurang puas dengan indikator kesopanan ini.

E. *Sincerity* (Keikhlasan)

Distribusi frekuensi indikator *sincerity* (kesopanan) pada responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jawaban Kepuasan Variabel *Sincerity* Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No	Pernyataan	Jawaban							
		STP		TP		P		SP	
		<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%
1	petugas IGD sabar dalam memberikan penjelasan mengenai tindakan medis yang akan dilakukan	8	8,1	58	58,6	27	27,3	6	6,1
2	pasien merasa petugas IGD tidak hanya formalitas dalam melayani tetapi juga benarbenar peduli terhadap kesehatan dan kondisi pasien	9	9,1	53	53,5	32	32,3	5	5,1
3	petugas IGD bertanggung jawab atas tindakannya dan bisa menjaga kerahasiaan pasien.	14	14,1	50	50,5	30	30,3	5	5,1
4	petugas IGD memberikan penjelasan dengan jujur dan transparan	21	21,2	52	52,5	23	23,2	3	3,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 58,6% responden menyatakan tidak puas dengan pernyataan petugas IGD sabar dalam memberikan penjelasan mengenai tindakan medis yang akan dilakukan.

Tabel 4. 19 Kategori Berdasarkan Kepuasan Variabel *Sincerity* Pasien di IGD RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	<i>Sincerity</i> (Keikhlasan)	<i>F</i>	%
1	Kurang Puas	42	42,4
2	Puas	57,6	57,6
Jumlah		99	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 42,4% responden kurang puas dengan indikator keikhlasan ini.

4.4 Analisis Bivariat

4.4.1 Hubungan *Response Time* dan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 20 Hubungan *Response Time* Dengan Kepuasan Di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No.	Kepuasan	<i>Response Time</i>				Total		P-Value
		Kurang Baik		Baik		N	%	
		N	%	N	%			
1.	Kurang Puas	30	58,8	21	41,2	51	100,0	0,001
2.	Puas	11	22,9	37	77,1	48	100,0	
Jumlah		41	41,4	58	58,6	99	100,0	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 51 responden yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan di IGD dianggap kurang memuaskan, diantaranya terdapat 30 responden (58,8%) menyatakan *response time* di IGD kurang baik, dan terdapat 21 responden (41,2%) yang menyatakan *response time* di IGD baik. Sedangkan dari 48 responden yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan di IGD dianggap memuaskan, diantaranya terdapat 11 responden (22,9%) yang menyatakan *response time* di IGD kurang baik, dan terdapat 37 responden (77,1%) yang menyatakan *response time* di IGD baik.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,001 \leq 0,05$ (α) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Kepuasan dengan *response time*.