



The Relationship Between Nurses' response Time And Patient Satisfaction In The Emergency Departement Of An-Nisa Hospital Tangerang

Siti Mulkilah¹, Idawati², Rangga Saputra³

^{1,2,3} Universitas Yatsi Madani, Indonesia. Email: sitimulkilahlala@gmail.com

Article Info

Article History:

Received: 07 Agustus 2025

Revised: 4 Mei 2026

Accepted: 23 Agustus 2025

Keywords:

respon time, patient satisfaction, emergency departement;

Abstract

Background: Fast and responsive nursing care plays an important role in creating patient satisfaction, especially in the Emergency Department (ED). Nurses' response time is one of the quality service indicators that can influence patients' perceptions of hospital service quality. to determine the relationship between nurses' response time and the level of patient satisfaction in the Emergency Department of An-Nisa Hospital, Tangerang.

Method: this study used a quantitative method with a cross-sectional approach. The sample in this study consisted of 349 respondents selected using purposive sampling technique.

Results: Data were collected through a questionnaire on patient satisfaction and an observation sheet on response time.

Conclusion: The analysis using Spearman Rho test showed a significant relationship between nurses' response time and patient satisfaction level (p -Value < 0.001).

To cite this article: Siti Mulkilah, Idawati, Rangga Saputra. (2026). The Relationship Between Nurses' response Time And Patient Satisfaction In The Emergency Departement Of An-Nisa Hospital Tangerang. Jurnal Riset Media Keperawatan. (4)2., 1-12.

INTRODUCTION

Respon time adalah waktu yang dihitung sejak pasien tiba di depan pintu rumah sakit hingga menerima tanggapan atau *respon time* dari petugas IGD sampai selesai proses penanganan gawat darurat. *Respon time* dianggap tepat waktu dan tidak terlambat jika waktu yang dibutuhkan tidak melebihi rata-rata waktu standar yang berlaku. Salah satu indikator keberhasilan penanganan medis pasien gawat darurat adalah kecepatan dalam memberikan pertolongan yang memadai pada Pasien gawat darurat baik pada keadaan situasi sehari-hari maupun saat terjadi bencana (Msalik, et.al, 2024).

Berdasarkan data WHO (*World Health Organisation*) (dalam Olufadeji et al., 2021) kunjungan pasien ke instalasi gawat darurat di dunia sekitar 17,5 juta pasien dan meningkat sekitar 12,8% setiap bulannya (Paramita dkk., 2025). Menurut Stuart yang dikutip oleh Kaban (2020) mengatakan bahwa rumah sakit metropolitan St. Louis di Missouri di Amerika Serikat mengungkap kualitas pelayanan keperawatan mengungkap kepuasan pasien mendapatkan hasil bahwa 50% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang

dibersihkan perawatan kepada pasien, pelayanan perawatan kadang tidak efektif pada dimensi (*responsiveness*). Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat mengenai kepuasan pelayanan di IGD, 60% mengatakan bahwa perawatan yang diberikan perawatan tidak sesuai dengan harapan pasien, waktu tunggu pasien *relative* lama, fasilitas serta petugas atau perawatan masih kurang, dan 40% lainnya mengatakan tidak puas dengan obat yang diberikan *relative* lama dan rumit (Anggara dkk., 2022).

Pada tahun 2023, data kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) di seluruh Indonesia mencapai 14.402.250 orang (13,5%) dari total kunjungan. sebanyak 12% kunjungan IGD berasal dari rujukan rumah sakit yang ada. Sementara itu pada tahun 2020 jumlah kunjungan IGD sebanyak 18.250.250 orang (13,1% dari total kunjungan). Jumlah yang signifikan ini kesediaan memerlukan perhatian yang cukup besar dengan pelayanan pasien gawat darurat (Akhirul & Fitriana, 2020). Menurut peraturan menteri kesehatan republik Indonesia tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk pasien yaitu diatas 95%. Apabila ditelusuri pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka pelayanan kesehatan yang diberikan dinilai kurang bermutu (Istiana, et.al, 2020).

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum daerah Bante menunjukkan bahwa skor rata-rata tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat dinilai menggunakan lima variabel yakni empati, ketanggapan, pengakuan, dan bukti nyata yaitu sebesar 4,01 yang berarti pasien tidak puas. Skor rata-rata tingkat kepentingan pengukuran kepeentingan yaitu sebesar 4,51 yang berarti pasien tidak puas. Sementara itu perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan baik rawat jalan, rawat inap, dan IGD hasilnya puas sedangkan kepastian dan bukti nyata hasilnya belum puas (Margo & Wardani, 2020).

Hasil penelitian di primaya hospital tangerang menunjukkan sebagian besar responden berada pada kategori lambat yaitu sebanyak 60 orang (63,2%), diikuti dengan kategori cepat sebanyak 31,6 orang (5,3%). Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan uji statistik chi-square terlihat bahwa ada hubungan antara responden perawatan dengan pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat primaya Hospital Tangerang tahun 2022 ($p=0,027$). Responden merupakan waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pelayanan dari perawatan yang sesuai dengan penyakitnya. Dari hasil penelitian semakin cepat respon perawatan terhadap pasien maka tingkat kepercayaan akan meningkat dan sebaliknya semakin lambat respon yang diberikan perawatan maka tingkat kepercayaan pasien atau keluarga pasien terhadap kinerja perawatan akan semakin rendah.

Kepuasan pasien di anggap tercapai ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat terpenuhi. Selain itu kepuasan pasien dapat tercapai jika kinerja layanan kesehatan sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka, begitupun sebaliknya. Ketidakpuasan atau kekecewaan pasien akan timbul apabila kinerja pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan harapan mereka (Pratiwi & Saparwati, 2023).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara terhadap 10 pasien yang melakukan pemeriksaan ke IGD didapatkan sebanyak 4 pasien mengatakan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karena ada beberapa perawatan yang memiliki respon yang lambat terhadap keluhan pasien, ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan mengenai tindakan yang akan dilakukan dan hanya menjawab apabila ditanya. Sedangkan 6 pasien lainnya menyatakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Notoatmodjo (2019), penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada data-data numerik (angka-angka) yang diolah dengan metode statistik. Dengan desain penelitian menggunakan rancangan *cross sectional*. Rancangan *cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari

dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko atau variabel independen dengan efek atau variabel dependen yang diobservasi atau pengumpulan datanya sekaligus pada suatu saat yang sama. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara respon time perawatan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD rumah sakit AN-Nisa Tangerang

HASIL

A. Analisa Univariat

1. Frekuensi Usia

Tabel 1. Usia responden

Usia	F	%
<20	106	30,4%
21-30	76	21,8%
31-50	84	24,1%
>50	83	23,8%
Total	349	100%

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa responden terbanyak berada pada rentang usia <20 yaitu sebanyak 106 (30,4%) responden, sedangkan posisi terendah pada usia 21-30 tahun berjumlah 76 (21,8%) responden

2. Frekuensi Jenis Kelamin

Tabel 2. Jenis kelamin responden

Jenis kelamin	F	%
Laki laki	153	43,8%
Perempuan	196	56,2%
Total	349	100%

Berdasarkan Tabel 2 terbukti bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan 196 (56,2%) responden dan 153 (43,8%) responden Laki-Laki

3. Frekuensi respon time

Tabel 3. Frekuensi respon time

Respon time	F	%
Cepat	251	71,9%
Lambat	98	28,1%
Total	349	100%

Berdasarkan Tabel 3 Terlihat bahwa Responden terbanyak mengatakan respon time perawatan cepat sebanyak 251 (71,9%) Responden, sedangkan yang mengatakan lambat sebanyak 98 (28,1%) responden

4. Frekuensi kepuasan pasien

Tabel 4. Frekuensi kepuasan

Kepuasan pasien	F	%
Kurang puas	5	1,4%
Puas	168	48,1%
Sangat puas	176	50,4%
Total	349	100%

Berdasarkan Tabel 4 terlihat bahwa responden terbanyak mengatakan sangat puas 176 (50,4%) responden. Sedangkan yang mengatakan kurang puas sebanyak 5 (1,4%) responden

B. Analisis Bivariat

Tabel 5 hasil uji spearman rank

		Respon time	Kepuasan pasien
Respon time	Correlation coefficient	1.000	.483
	Sig. (2-tailed)	-	<,001
	N	349	349
Kepuasan pasien	Correlation coefficient	.437	1.000
	Sig. (2-tailed)	<,001	-
	N	349	349

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji spearman Rho diperoleh nilai korelasi sebesar 0,437 dengan nilai signifikansi sebesar $p < 0,001$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara respon tim perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat. Hubungan tersebut bersifat positif dengan kekuatan sedang, yang berarti bahwa semakin cepat respon tim yang diberikan oleh perawat, maka semakin tinggi kepuasan pasien

PEMBAHASAN

1. Frekuensi Usia

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi, usia responden yang datang ke instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit An-Nisa Tangerang bervariasi. Kelompok usia terbanyak adalah <20 tahun sebanyak 106 responden (30,4%), kemudian usia 31-50 tahun sebanyak 84 responden (24,1%), kemudian usia >50 sebanyak 83 responden (23,8%), dan usia 21-30 sebanyak 76 responden (21,8%).

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien di IGD berasal dari kelompok muda. Kelompok usia <20 tahun yang datang dengan pendampingan keluarga, mengingat mereka berada dalam kategori remaja atau anak-anak. Tingginya angka kunjungan pada kelompok usia muda juga menunjukkan perlunya pelayanan yang cepat dan ramah terhadap pasien usia ini.

Selain itu, usia juga mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas dan kecepatan pelayanan. Kelompok usia muda umumnya memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap efisiensi lebih tinggi terhadap efisiensi pelayanan, termasuk dalam hal respon tim perawat. Menurut Putri dan Ramadhani (2020), pasien usia muda

lebih kritis dan responsif terhadap pelayanan yang lambat dibandingkan kelompok usia yang lebih tua.

Menurut penelitian oleh Putri dkk (2020), usia pasien mempengaruhi tingkat kepuasan karena setiap kelompok usia memiliki persepsi dan ekspektasi yang berbeda terhadap pelayanan keperawatan. Kelompok usia remaja dan dewasa muda umumnya memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap kecepatan dan komunikasi pelayanan, dibandingkan kelompok usia lanjut yang lebih memprioritaskan kenyamanan dan empati.

2. Frekuensi Jenis Kelamin

Berdasarkan Distribusi Frekuensi, dari Total 349 responden di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit An-Nisa Tangerang, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 196 orang (56,2%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 153 orang (43,8).

Tingginya jumlah pasien perempuan yang mengakses pelayanan di IGD dapat disebabkan oleh kecenderungan perempuan yang lebih responsif terhadap kondisi kesehatan, serta peran mereka dalam mengambil keputusan terkait pengobatan bagi diri sendiri maupun anggota keluarganya. Menurut Wulandari dan Prasetya (2021), perempuan lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan dibanding laki-laki, terutama dalam situasi yang dianggap darurat, karena memiliki tingkat kecemasan dan kepedulian yang lebih tinggi terhadap kondisi fisik.

Penelitian oleh Siregar dan Dwi (2020) juga menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi persepsi terhadap pelayanan keperawatan. Pasien perempuan cenderung menilai pelayanan berdasarkan aspek empati, keramahan, dan komunikasi interpersonal perawat, sedangkan pasien laki-laki lebih menekankan pada aspek teknis dan kecepatan pelayanan.

3. Frekuensi respon time

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan respon tim perawat di IGD Rumah Sakit An-Nisa Tangerang tergolong cepat, yakni sebanyak 251 responden (71,9%), sementara 98 responden (28,1%) menyatakan responnya lambat. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan keperawatan di IGD telah memenuhi standar kecepatan respon yang baik dalam menangani pasien.

Dalam pelayanan gawat darurat, respon tim sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap perkembangan pasien. Menurut Putri et al. (2020). Respon cepat dari perawat di IGD dapat meminimalkan risiko komplikasi dan meningkatkan peluang keselamatan pasien secara signifikan. Hal ini karena waktu tanggap yang cepat memungkinkan pasien segera mendapatkan penanganan awal yang tepat.

Sementara itu, Wulandari dan Suanti (2021) menegaskan bahwa, respon tim ideal perawat di IGD adalah kurang dari 5 menit, terutama pada pasien dengan kondisi gawat seperti trauma berat atau gangguan napas. Apabila waktu tanggap melebihi standar tersebut, maka risiko keterlambatan dalam tindakan medis menjadi lebih besar.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan temuan dari Haryanto et al (2023) yang menyatakan bahwa, peningkatan kualitas manajemen alur pelayanan di IGD dapat mengurangi rata-rata respon tim hingga 30%, khususnya jika didukung dengan sistem triase yang efisien dan sumber daya manusia yang memadai.

4. Frekuensi kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian, dari total 349 responden, sebagian besar pasien menyatakan sangat puas terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah sakit An-Nisa Tangerang, yaitu sebanyak 176 responden (50,4%). Sebanyak 168

responden (48,1%) menyatakan puas, dan hanya 5 responden (1,4%) yang menyatakan kurang puas.

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai pelayanan IGD sudah sangat baik, terutama dalam hal kesempatan respon perawat, kesempatan tindakan, sikap ramah, dan profesionalisme tenaga kesehatan. Tingginya tingkat kepuasan ini menjadi indikasi positif bahwa pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit An-Nisa Tangerang telah berjalan efektif dan sesuai dengan harapan pasien.

Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil pasien yang menyatakan kurang puas. Beberapa pasien menyebutkan bahwa setiap tindakan medis yang dilakukan tidak selalu disertai dengan penjelasan mengenai tujuan atau alasan tindakan tersebut dilakukan perawat akan menjawab ketika ditanya terlebih dahulu oleh keluarga pasien. Hal ini membuat pasien merasa kurang mendapat informasi yang cukup, sehingga menimbulkan persepsi kurang puas terhadap pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian Putri dan Santoso (2020) yang menyatakan bahwa kesempatan pelayanan dan sikap empatik perawat merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien di IGD. Penelitian ini oleh Ramadhan dan Nurhalizah (2022) juga menunjukkan bahwa respon cepat dan komunikasi yang baik dari perawat secara signifikan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

5. Hubungan Respon Time Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan Hasil Penelitian, diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa respon tim perawat di IGD Rumah Sakit An-Nisa Tangerang termasuk cepat sebesar 71,9%, sedangkan sisanya menyatakan bahwa sebagian besar perawat di IGD memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan dan kondisi pasien, yang merupakan faktor penting dalam pelayanan gawat darurat.

Dalam segi kepuasan, sebanyak 50,4% pasien menyatakan sangat puas, 48,1% menyatakan puas, dan hanya 1,4% yang menyatakan kurang puas terhadap kualitas layanan, khususnya dalam kondisi darurat yang membutuhkan penanganan segera.

Hasil ini sesuai dengan penelitian oleh Sari, dkk (2021) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kesempatan respon perawat dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit X di Yogyakarta, di mana pasien yang mendapatkan pelayanan. Hal serupa juga ditemukan dalam studi oleh Wulandari dan Prastya (2020) yang menunjukkan bahwa *respon tim* cepat berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien di IGD, karena pasien merasa diperhatikan dan ditangani secara sigap.

Menurut peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, salah satunya indikator pelayanan gawat darurat adalah waktu tanggap *respon tim* terhadap pasien. Standar ini bertujuan agar pasien mendapatkan penanganan secepat mungkin untuk menghindari risiko kondisi yang semakin buruk.

Hasil ini juga diperkuat oleh penelitian Putri dan Nugroho (2022) yang menunjukkan bahwa respon tim yang cepat dari perawat menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

Dengan demikian, semakin cepat respon perawat terhadap pasien, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Kesempatan pelayanan memberikan rasa aman dan nyaman, terutama dalam kondisi darurat yang membutuhkan pertolongan segera, semakin puas responden terhadap pelayanan yang diberikan.

CONCLUSION

Hasil Analisis statistik menggunakan uji Spearman Rho menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara respon tim perawat dengan kepuasan pasien, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,437 dan nilai $P < 0,001$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada dalam kategori sedang dan positif, yang berarti semakin cepat respon perawat dalam merespon pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

REFERENCES

- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Response Tim Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Toni. *Jurnal Keperawatan MSubamSadiyab*, 001(Sepember), 263–271. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Anggara, E.S., Negara, K., & MSegayanti, S. (2022). Hubungan Respon Tim Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit TK II Udayana Denpasar. 1–46.
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode SERVQUAL. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Aprillia, M.S., Afiani, N., & Apriyanto, F. (2021). Hubungan Respon Tim Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal Of Nursing Science*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.33475/mshjns.v1i2.3>
- arsy shakila dewi. (2021). pengaruh penggunaan website brisik.ID terhadap peningkatan aktivitas jurnalistik kontributor. *Jurnal Komunika*, vol.17,no, 1–14.
- Arya, D., Apriani, & Dessvitasari, H. (2023). Hubungan Respon Tim Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan : Jurnal Ilmiah Multi Science*, 13(2), 86–92. <https://doi.org/10.52395/jkjim.v13i2.379>
- aurelie daud ventina. (2024). hubungan respon tim perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) rumah sakit mata makassar.
- Basir, A. A. (2025). Hubungan Peran Perawat dalam Waktu Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Sandi Karsa. 000, 18–25.
- Florian, A. P. (2021). Bab III Metodologi Penelitian. Analisis Pengaruh Perubahan Rasio Aktivitas dan Nilai Inflasi Terhadap Profitabilitas Perusahaan Multi Finance PT.BFI Finance Indonesia Tbk. Periode 2014-2019. (*Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*), 1–9.
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(2), 1–8.
- lalu putram doni, muhammad alwi andi. (2025). manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien yang tinggi.
- Malik, F. A., Didi, M. M., & Pratiwi, A. (2024). Gudang Jurnal Ilmu Kesehatan Hubungan Perilaku Caring Dan Respon Tim Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Gudang Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2, 196–200. <https://gudangjurnal.com/index.php/gjik/article/view/829/745>
- Margono, H., & Wardani, M. K. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Keswirausahaan*, 15.

[http://re\\$pository.stie\\$ipwija.ac.id/2195/1/JM\\$K_vo15No1_Juni2018_Ke\\$puasan_Pasie\\$n_Le\\$ngkap.pdf](http://repository.stiepwi.ac.id/2195/1/JM$K_vo15No1_Juni2018_Ke$puasan_Pasien_Lengkap.pdf)

Naufal Hilm\$ M\$arzuq, H. A. (2022). Hubungan se\$rvic\$ quality te\$rhadap ke\$puasan pasie\$n di fasilitas pe\$layanan ke\$se\$hatan. *Jurnal Pe\$ndidikan Tam\$busai*, 6 nomor 2, 13995–14008.

Param\$ita, R. S., Dae\$li, W., & Kam\$illah, S. (2025). Hubungan Re\$pon Tim\$e\$ Pe\$rawat Dan Pe\$ne\$rapan Siste\$m\$ Rujukan Pasie\$n Darurat (SPGDT) De\$ngan Ke\$puasan Pasie\$n IGD RSUD Ke\$m\$bangan Tahun 2024 Re\$lation\$hip Be\$twe\$e\$ Nurse\$ Re\$ponse\$ Tim\$e\$ and Im\$ple\$m\$e\$ntation of E\$m\$e\$rgency Patie\$nt Re\$fe\$rral Syste\$m\$ (SPGDT) with Patie\$nt. *Jurnal Inte\$le\$ke In\$an Ce\$ndikia*, 2(April), 6178–6190.