

HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG TRIAGE : LITERATUR REVIEW

The Relationship Between Nurse Response Time with Patient Family Satisfaction in The Triage Room: Literature Review

Ida Rahmawati¹, Fernalia¹, Andri Munawar¹

¹Prodi Ners STIKES Tri Mandiri Sakti Bengkulu

Email: idarahmawati1608@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [14 Desember 2022]

Revised [30 Desember 2022]

Accepted [31 Desember 2022]

KATA KUNCI:

kepuasan keluarga, perawat, respon time, triase

KEYWORDS:

family satisfaction, nurse, respon time, triage

ABSTRAK

Pelayanan gawat darurat membutuhkan penanganan secara terpadu dengan multi disiplin dan multi Profesi yang termasuk Pelayanan keperawatan untuk mengutamakan akses pelayanan kesehatan bagi korban dengan tujuan mengurangi angka kesakitan, kematian, dan kecacatan. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam pelayanan. Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan respon time dengan kepuasan keluarga berdasarkan literature review. Metode: Metode Metode penulisan artikel ini menggunakan metode Literatur Review dengan pencarian artikel yang berkaitan dengan topik menggunakan elektronik database : Google Scholar. Diagram tersebut meliputi tahapan: identifikasi, eligibity, skrining dan penentuan artikel yang telah terinklusi. Identifikasi artikel dilakukan dengan mencari dimulai sejak bulan Juni-Juli 2020 dengan rentang tahun publikasi 2015-2020 pada database. Pencarian artikel menggunakan 4 kata kunci yaitu Respon Time, Perawat, Kepuasan Keluarga, Triase. Kemudian dilakukan penggabungan kata kunci AND/OR. Sehingga didapatkan 8 artikel jurnal. Berikut di bawah ini adalah gambaran proses hasil pencarian dan seleksi studi penelitian yang dilakukan.. Hasil penelitian menunjukkan dari 8.965 arikel jurnal penelitian yang di peroleh, didapatkan 8 penelitian menyatakan bahwa ada hubungan respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruang triage. Kesimpulan: Respon time merupakan hal yang penting dalam pelayanan dengan kecepatan dan ketepatan dapat memberikan kepuasan bagi pasien dan keluarga.

ABSTRACT

Emergency services require integrated handling with multi-discipline and multi-profession which includes nursing services to prioritize access to health services for victims with the aim of reducing morbidity, mortality and disability. Speed and accuracy in serving patients is one indicator of success in service. The research objective was to determine the relationship between response time and family satisfaction based on a literature review. Method: Method The method of writing this article uses the Literature Review method by searching articles related to the topic using the electronic database: Google Scholar. The diagram includes the stages: identification, eligibility, screening and determining the articles that have been included. Identification of articles was carried out by searching starting from June-July 2020 with the 2015-2020 publication year range in the database. Search for articles using 4 keywords, namely Response Time, Nurse, Family Satisfaction, Triage: Then combine the AND/OR keywords. So that there are 9 journal articles. The following below is an overview of the search results and selection process for the research studies conducted. The results showed that of the 8,965 research journal articles obtained, 8 studies found that there was a relationship between nurse response time and patient family satisfaction in the triage room. Conclusion: Response time is important in services with speed and accuracy that can provide satisfaction for patients and families

Pendahuluan

Pelayanan gawat darurat membutuhkan penanganan secara terpadu dengan multi disiplin ilmu yang bertujuan mengurangi angka kesakitan, kematian, dan kecacatan. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam pelayanan yaitu di hitung dari sejak datang pasien sampai datang (Direktorat Pelayanan Keperawatan dan Keteknisian Medik, 2011).

Kecepatan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) disebut juga dengan respon time. Ruang triase merupakan salah satu ruangan di IGD yang berperan dalam penerimaan dan pemilahan awal pasien berdasarkan kegawatdaruratannya, dimana ruangan triase merupakan garda terdepan dalam penerimaan pasien IGD (Kartikawati, 2013). Respon time (waktu tanggap) sangat penting dalam menangani pasien khususnya pasien dengan prioritas gawat darurat dengan kondisi pasien yang mengancam nyawa seperti gangguan pernafasan. Jika tidak ditangani dengan cepat dan tepat, maka pasien akan meninggal (Gustia & Manurung, 2018).

Respon time merupakan waktu tanggap yang dilakukan pasien saat pasien tiba sampai mendapat tanggapan atau respon dari petugas instalasi gawat darurat dengan waktu pelayanan. Respon time merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien (Simandalahi, Morika, Sartiwi, & Sari Dewi, 2019)

Kecepatan dan ketepatan pelayanan di IGD masih menjadi permasalahan bagi sebagian petugas medis yang melaksanakan. Banyak komplain mengenai pelayanan yang diberikan. Beberapa petugas kesehatan masih belum optimal dalam merespon pasien secara cepat dan tanggap di ruangan ketika mereka datang. Padahal seluruh tindakan yang dilakukan di ruang gawat darurat harus menerapkan prinsip "*Time Saving it's Live Saving*" yang bermakna waktu adalah nyawa sehingga seluruh tindakan yang dilakukan haruslah cepat, tepat, efektif, dan efisien (Arief, 2019)

Ketepatan waktu dalam pelayanan kegawatdaruratan menjadi perhatian penting di negara negara seluruh dunia. Hasil studi dari *National Health Service* di Inggris, Australia, Amerika, Kanada, bahwa pelayanan keperawatan di ruang gawat darurat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Nurlina, Rifai, & Jamaluddin, 2019) Permasalahan Respon Time juga terjadi di Negara lain seperti Ghana. Waktu rata-rata Respon Time mencapai 16 menit (Mahama, Kenu, Bandoh, & Zakariah, 2018).

Indonesia, rata-rata waktu tanggap ke pasien masih tinggi. Umah & Rizikiyah (2015) menyatakan bahwa salah satu rumah sakit swasta di Indonesia dengan kunjungan rata-rata pasien mencapai 570 dalam satu bulan, masih memiliki respon time lebih dari 5 menit sebanyak 9 pasien. Sedangkan di salah satu RS Pemerintah lainnya di Indonesia, waktu respon time yang dibutuhkan ± 8 menit (Amir, Putra, Adim, & Putri, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa respon time masih menjadi permasalahan bersama dalam pelayanan baik secara global. Response time sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat. Response time yang cepat dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang di rasakan oleh keluarga pasien ditunjang juga dengan sikap peduli atau *emphaty* dan keramahan (Simandalahi et al., 2019).

Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang senang terhadap suatu aktifitas dan produk terhadap harapannya. Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Pasien dan keluarga yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan cenderung memenuhi nasihat, patuh, dan siap untuk melakukan pengobatan yang akan dilakukan (Virgo, 2018). Kepuasan pasien dapat mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Supartiningsih, 2017)

Penelitian dilakukan Akhirul & Fitriana (2020) yang menyatakan bahwa pasien dan keluarga akan merasakan puas

dengan pelayanan kesehatan yang diberikan jika harapan mereka terpenuhi dengan baik, tepat waktu. Hal ini didukung oleh penelitian (Pisu, Rompas, & Malara, 2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan yang diberikan serta ketepatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan. Hasil *Literatur Review* yang dilakukan Aprillia (2021) menunjukkan bahwa 7 dari 10 studi respon time di IGD yang dilakukan oleh perawat masuk dalam kategori cepat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan penanganan akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Tujuan penelitian literature review ini adalah mengetahui hubungan respon time perawat dengan kepuasan keluarga di ruang triage yang dilakukan dengan pencarian database.

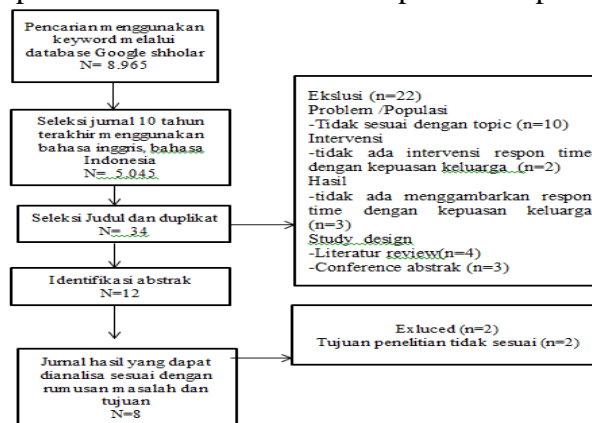
Metode Penelitian

Metode penulisan artikel ini menggunakan metode *Literatur Review* dengan pencarian artikel yang berkaitan dengan topik menggunakan elektronik database : *Google Scholar*. Diagram tersebut meliputi tahapan: identifikasi, *eligibility*, *skrining* dan penentuan artikel yang telah terinklusi. Identifikasi artikel dilakukan dengan mencari dimulai sejak bulan Juni-Juli 2020 dengan rentang tahun publikasi 2015-2020 pada database. Pencarian artikel menggunakan 4 kata kunci yaitu Respon Time, Perawat, Kepuasan Keluarga, Triase. Kemudian dilakukan penggabungan kata kunci AND/OR sehingga didapatkan 8 artikel jurnal yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1.
Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria	Inklusi	Eksklusi
Populasi	Studi tentang respon time dengan kepuasan keluarga pasien di ruang triage IGD	Studi yang di pakai tidak sesuai dengan topik penelitian
Intervensi	Respon time dengan kepuasan keluarga	Tidak ada intervensi respon time dengan kepuasan keluarga
Hasil	Analisis respon time dengan kepuasan keluarga	Tidak menggambarkan analisis respon time dengan kepuasan keluarga
Desain penelitian dan jenis publikasi	Kuantitatif, dan cross sectional	Bukan Kualitatif dan eksperimental
Tahun publikasi	Tahun 2010-2020	Sebelum tahun 2010
Bahasa	Bahasa inggris dan bahasa Indonesia	Selain bahasa inggris dan bahasa Indonesia

Gambaran hasil pencarian dan seleksi studi dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini :



Gambar 1.
Hasil Pencarian dan Seleksi Studi

Adapun hasil penelusuran terhadap 9 time dengan kepuasan keluarga pasien diruang artikel penelitian tentang hubungan respon triase terangkum dalam Tabel 2 berikut :

No	Peneliti	Tahun dan Volume Nomor	Judul	Metode (Desain, Sampel, Variabel, Instrumen, Analisis)	Hasil Penelitian	Database
1	Mbaloto, 2020	2020 Vol. 1 No.1	Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Respon Time Ruang Intalasi Gawat Darurat	D : (Desain) : <i>Kuantitatif</i> S : (Sampel) : <i>Accidental sampling</i> Di V : (Variabel): variabel indePenden Keluarga pasien sedangkan variabel dependen respon time. I : (Instrumen) : Kuesioner kepuasan keluarga pasien dengan respon time dan lembar observasi A : (Analisis) : Univariat dan Bivariat menggunakan Uji Square	Hasil analisis data didapatkan bahwa 17 responden mengatakan respon time bermutu (17.1%),8 responden merasakan respon time memuaskan (19.5%) dan 16 responden menyatakan respon time tidak bermutu (39%).	Google Scholar
2	Pisu et al., 2015	2015 Vol. 3 No. 2	Hubungan respon time perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr.R.D. Kandou Manado	D: <i>cross sectional</i> S: <i>Total Sampling</i> , dan berjumlah 60 responden. V: variabel indevenden Respon Time sedangkan variabel dependen Kepuasan Pasien I: kuesioner kepuasan keluarga pasien dengan pertanyaan yang terkait dengan penelitian dan lembar observasi pada pasien di instalasi gawat darurat. A: Univariat dan Bivariat memggunakan Uji square	Hasil penelitian Hubungan respon time perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah perawat yang melakukan Respon time cepat < 5 menit dan pasien merasa puas sebanyak 19 orang (51,4%) dan respuon time lambat > 5 menit dan pasien merasa tidak puas 10 orang (43,5%). Pada uji Chi-Square tidak ada terlihat nilai harapan atau nilai Efektif yang kurang dari 5, $X^2=7,663$ maka dapat nilai $p=0,022$ hal ini berarti p lebih kecil dari (0,05) dengan demikian dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang bermakn antara respon time perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP prof. Dr. R. D. Kandou Manado.	Goggle Scholar

No	Peneliti	Tahun dan Volume Nomor	Judul	Metode (Desain, Sampel, Variabel, Instrumen, Analisis)	Hasil Penelitian	Database
3	Purba, Kumaat, & Mulyadi (2015)	2015 Vol.3 No.2	Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah di IGD RSUP PROF. DR. R. D. Kandou Manado	D: <i>cross-sectional</i> S: <i>Accidental sampling</i> , dengan jumlah 30 responden V: dalam penelitian ini variabel independen yang akan di teliti adalah respon time, sedangkan variabel dependen yang akan di teliti adalah kepuasan keluarga. I: kuesioner kepuasan keluarga pasien dengan respon time dan lembar observasi A: Univariat dan Bivariat menggunakan Uji square	Hasil penelitian menunjukkan dari hasil responden yang merasa kurang puas dengan response time cepat (<5menit) tidak ada, dan yang merasa puas sebanyak 15 orang (100%) sedangkan responden yang merasa puas dengan respon time lambat (>5menit) sebanyak (40%), dan merasa puas sebanyak 9 orang (60%). Hasil uji chi-square maka didapatkan nilai $p=0,017$ dan pengujian statistiknya <i>Fisher's Exact</i> yang menunjukkan adanya hubungan response time dengan kepuasan keluarga pasien dimana diperoleh nilai $p < 0,05$ yaitu 0,017 hal ini menyatakan H_0 ditolak	Google Scholar
4	Akhirul & Fitriana (2020)	2020 September	Hubungan Response time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	D: desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional S: <i>Purposive sampling</i> sampel pada penelitian ini 94 responden dengan teknik Purposive Sampling. V: variabel independen pada penelitian ini adalah response time dan variabel dependen yaitu kepuasan keluarga. I: instrument berupa lembar observasi respon time dan kuesioner tingkat kepuasan pasien A: Univariat dan Bivariat menggunakan Uji square.	Uji statistik mengenai hubungan <i>response time</i> pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Wijayakusuma Purwokerto dengan menggunakan korelasi <i>Sommers'd</i> menunjukkan bahwa dari 94 responden, diperoleh nilai $sig = 0,00$, dimana hasil p hitung lebih kecil dari 0,05 maka H_0 diterima yang mana berarti terdapat hubungan antara <i>response time</i> pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Wijayakusuma Purwokerto dengan tingkat korelasi kuat yaitu sebesar 0,654	Google Scholar

No	Peneliti	Tahun dan Volume Nomor	Judul	Metode (Desain, Sampel, Variabel, Instrumen, Analisis)	Hasil Penelitian	Database
5	Simandalahi et al., (2019).	2019 Vol.5 No.2	Hubungan Response time dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas	D: <i>cross sectional</i> S: <i>accidental sampling</i> , dengan jumlah sampel 74 V: variabel independen pada penelitian ini adalah respon time perawat sedangkan variabel devenden adalah kepuasan pasien I: lembar kuisioner Bustami (2011) dengan 5 idikator cepat tanggap, jaminan empati, bukti fisik. Dan skala likert yang digunakan menggunakan 4 level kepuasan yaitu, sangat puas, puas, tidak puas, kurang puas. A: Univariat dan Bivariat menggunakan Uji Square.	56,8% responden puas dengan pelayanan keperawatan, 70,3% menyatakan respon time pada kategori tanggap. Analisis bivariate menunjukkan hubungan antara respon time dengan tingkat kepuasan pasien (p value 0.039).	Google Scholar
6	Andila, Ardiyani, & Dudella Desnani Firman Yasin, (2018)	2018 Vol. 3 No. 3	Hubungan Response time Dengan Kepuasan Keluarga pada pasien Prioritas II Nontrauma di IGD RSUD Bangil Pasuruan	D: <i>cross sectional</i> S: <i>random sampling</i> , dengan jumlah sampel 126 responden V: variabel independen respon time sedangkan variabel dependen kepuasan keluarga I: Instrumen yang digunakan yaitu <i>Stopwatch</i> untuk <i>response time</i> dan untuk kepuasan keluarga dengan memberikan kuesioner. A: Univariat dan Bivariat menggunakan Uji <i>Chi square</i> .	Hasil penelitian didapatkan response time cepat yaitu sebanyak 91 responden (72,2%) sedangkan untuk kepuasan keluarga pasien prioritas II non trauma sebagian besar mengatakan puas yaitu 65 responden (51,6%), sedangkan hasil Uji chi square di peroleh $p - value = 0,016 < 0,05$ sehingga bisa di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup signifikan antara response time dengan kepuasan keluarga pada pasien prioritas II non trauma di IGD RSUD Bangil pasuruan.	Google scholar

No	Peneliti	Tahun dan Volume Nomor	Judul	Metode (Desain, Sampel, Variabel, Instrumen, Analisis)	Hasil Penelitian	Database
7	Marlisa, (2016)	2017 Vol.12 No. 1	Hubungan Response Time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di intalasi gawat darurat	D: <i>Croos Sectional S:Accidental Sampling</i> , dengan jumlah sampel 42 responden. V: Independen <i>response time</i> perawat sedangkan variabel dependen kepuasan keluarga pasien di IGD I: Stopwachth untuk menghitung <i>response time</i> dan kuesioner untuk kepuasan keluarga pasien yang terdiri dari 20 pertanyaan A: Univariat dan Bivariat menggunakan <i>Uji square</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien kategori tinggi dengan respon time yang cepat sebanyak (57,14%), dan kepuasan keluarga dengan kategori sedang dengan respon time yang cepat sebanyak 3 responden (7,14), dan kepuasan keluarga dengan kategori rendah dengan respon time yang cepat sebanyak 2 responden (4,76%). Hasil uji chi-square maka didapatkan nilai <i>p</i> yang menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara response time dengan kepuasan keluarga pasien dimana $p < 0,05$ yaitu 0,02.	Google scholar
8	Virgo, (2018)	2018 Vol. 2 No. 1	Hubungan Response time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinan g	D: <i>Cross sectional S: Accidental Sampling</i> , dengan jumlah sampel 80 responden V: Hubungan response time pelayanan dengan Tingkat kepuasan pasien di IGD I: alat pengumpulan data yang di gunakan adalah kuesioner kepuasan keluarga pasien. A: Univariat dan Bivariat menggunakan <i>Uji square</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 51 responden yang mengatakan respon time lambat, terdapat 14 pasien yang puas terhadap pelayanan igd sedangkan dari 29 reponden yang mengatakan responden cepat, terdapat 10 pasien yang tidak puas terhadap pelayanan igd berdasarkan uji statistic di peroleh nilai $p=0,002$ ($p < 0,05$), dengan derajat kemaknaan ($\alpha = 0,05$), ini berartri ada hubungan respon time dengan kepuasan pasien di IGD Bangkinan.	Google scholar

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian yang telah direview, penulis menemukan desain penelitian *cross sectional* secara keseluruhan pada 8 artikel.

Desain penelitian *cross sectional* merupakan jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel bebas dan tergantung hanya satu kali pada

suatu saat (Notoadmojo, 2012). Sejalan dengan pendapat Nurdin & Hartati (2019) *cross sectional* adalah penelitian yang dilakukan dalam satu waktu tertentu, tidak ada batasan waktu dalam pengambilan data, peneliti boleh mengambil ulang data dilapangan jika masih ada yang kurang (Nurdin & Hartati, 2019).

Berdasarkan sampel penelitian 8 artikel yang direview terdapat empat teknik pengambilan sampel yaitu, *Accidental Sampling*, *Purposive Sampling*, *Total Sampling*, *Simple Random Sampling*.

Teknik *Accidental sampling* digunakan pada 4 artikel dalam penelitian (Mbaloto, 2020) dengan besaran sampel 41 orang, (Purba et al., 2015) dengan besar sampel yaitu 30 responden, (Simandalahi et al., 2019) dengan besar sampel yaitu 42 responden, dan Virgo (2018) dengan besar sampel yaitu 80 responden. *Accidental sampling* merupakan pengambilan sampel secara *accidental* dengan mengambil responden yang kebetulan ada di suatu tempat yang sesuai dengan tempat penelitian (Notoadmojo, 2012).

Teknik *simple random sampling* yang di gunakan dalam penelitian Andila et al., (2018) dengan besar sampel yaitu 126 responden. Teknik ini dijelaskan dalam penelitian Firmansyah & Dede (2022) merupakan tehnik yang simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhartikan strata yang ada dalam populasi, dan diperlukan kerangka lengkap.

Teknik *Purposive Sampling* digunakan dalam artikel penelitian Akhirul & Fitriana (2020) dengan besar sampel yaitu 94 responden. Tehnik *purposive sampling* merupakan salah satu bentuk dari *convenience sampling* yaitu sampel dipilih berdasarkan penilaian atau pandangan dari para ahli berdasarkan tujuan dan maksud penelitian (Hermawan & Amirullah, 2021). Penelitian Respon Time dengan menggunakan teknik *purposive sampling* juga dilakukan oleh Nurlina et al. (2019) penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui factor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan pasien, dan didapatkan jumlah sampel yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 96 pasien dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reabilitas.

Teknik *Total Sampling* digunakan dalam penelitian Pisu et al., (2015) dengan besar sampel yaitu 60 responden. Tehnik *Total sampling* merupakan tehnik *total sampling* teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2009). Sejalan dengan penelitian Suzanto (2011) bahwa pasien rawat inap pada bulan Juni sebanyak 92 orang diambil sebagai responden penelitian untuk selanjutnya diberikan kuesioner mengenai kepuasan pasien.

Variabel penelitian pada 8 artikel yang direview terdiri dari variabel independen dan dependen. Dalam suatu penelitian perumusan variabel merupakan salah satu unsur yang penting karena suatu proses pengumpulan fakta atau pengukuran dapat dilakukan dengan baik bila dapat dirumuskan variabel penelitian yang tegas (Nasution, 2017). Variabel Independen atau Variabel bebas adalah Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), variabel ini sering disebut sebagai stimulus, prediktor, antecedent. Variabel independen merupakan suatu variabel yang menjadi sebab akibat timbulnya atau berubahnya variabel dependen (Hidayat, 2007)

Variabel independen pada artikel yang direview yaitu Respon time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, di hitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan, waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu <5 menit (Said et al., 2018). Serupa dengan definisi yang disampaikan oleh Sinurat, Perangin-angin, & Sepuh (2019) respon time sebagai variabel independen dapat diartikan sebagai kecepatan dalam penanganan pasien oleh perawat ≤ 5 menit saat tibanya pasien di unit pelayanan kesehatan.

Ketepatan waktu dalam pelayanan kegawatdaruratan menjadi perhatian penting di negara-negara seluruh dunia. Hasil studi dari *National Health Service* di Inggris, Australia, Amerika, Kanada, bahwa pelayanan keperawatan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Nurlina et al., 2019). Kepuasan pasien juga merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Supartiningsih, 2017)

Variabel penelitian dari 8 artikel yang direview, variabel dependennya adalah Kepuasan pasien. Menurut Ulfa (2021) variabel terikat merupakan variabel yang secara terstruktur berpikir keilmuan menjadi variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel lainnya. Sedangkan (Jaedun, 2011) mengatakan bahwa dependen merupakan hasil dampak akibat dari variabel bebas yang umumnya akan menjadi tujuan penelitian, sumber masalah yang ingin ditingkatkan kualitasnya.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dan pengendalian untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Dikatakan konsep kualitas pelayanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (Memuaskan) (Nuviana, Noor, & B, 2018). Penelitian Suzanto (2011) mengenai kepuasan pelanggan di RS dalam hal ini diartikan sebagai pasien menyatakan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kenyataan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan berada pada taraf kuat. Keluarga dan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan dan terpenuhi harapannya.

Instrumen yang digunakan dalam 8 artikel yaitu observasi dan kuesioner. Instrumen sangat membantu dalam penelitian untuk mendapatkan hasil suatu data dan analisa penelitian. Observasi merupakan salah satu kegiatan ilmiah empiris yang mendasarkan fakta-fakta

lapangan maupun teks, melalui pengalaman panca indra tanpa menggunakan manipulasi apapun (Hasanah, 2017). Instrumen yang digunakan pada artikel ini adalah mengacu pada instrumen kepuasan pasien dan keluarga. Simandalahi, Morika, Sartiwi, & Sari Dewi (2019) mengatakan bahwa kuesioner kepuasan didasari oleh 5 indikator cepat tanggap, keandalan, jaminan, empati, bukti fisik. Serta skala likert juga digunakan dalam penilaian kepuasan dengan sangat puas 4, puas 3, kurang puas 2, dan tidak puas 1. Sejalan dengan penelitian Sugiono & Muftihatin (2022) bahwa instrumen yang digunakan dalam mengukur respon time dengan kepuasan menggunakan observasi respon time dan kuesioner kepuasan.

Berdasarkan analisa 8 jurnal yang di review yaitu diantaranya dengan uji univariat dan bivariat. Analisa univariat dan bivariat sering digunakan dalam penelitian terutama untuk mencari hasil dari perbedaan, pengaruh dan efek suatu penelitian analisa univariat dan bivariat sering digunakan dalam penelitian terutama untuk mencari hasil dari perbedaan, pengaruh dan efek suatu penelitian. Sedangkan analisa univariat dan bivariat sering digunakan dalam penelitian terutama untuk mencari hasil dari perbedaan, pengaruh dan efek suatu penelitian (Firmansyah & Dede, 2022).

Analisa Univariat digunakan untuk menjelaskan / mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti pada umumnya dalam analisa ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variabel. Analisa Bivariat digunakan untuk menganalisis dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoadmojo, 2012).

Hasil akhir review yang dilakukan dapat terhadap 8 artikel memberikan gambaran bahwa terdapat 3 penelitian yang menyatakan respon time masih lambat akan tetapi terdapat 5 artikel penelitian menyatakan respon time perawat dilakukan secara cepat dan tepat waktu. Adanya kepuasan keluarga pasien dengan kategori puas ada pada 3 artikel, sedangkan tingkat

kepuasan pasien dan keluarga terdapat 5 artikel yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan 8 artikel menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara respon time dengan kepuasan keluarga pasien di ruang triase IGD dengan p value < 0,05.

Kesimpulan

Respon time yang tepat akan berdampak kepuasan pasien. Kepuasan atas respon time menunjukkan bahwa dalam memberikan layanan keperawatan di ruang triase kepada pasien maupun keluraganya terjalin hubungan interpersonal yang baik. Kepuasan pasien atas respon time menunjukkan bahwa dalam memberikan asuhan keperawatan, perawat berpegang teguh pada aspek legal etik keperawatan.

Daftar Pustaka

Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 1(September), 263–271. Retrieved from: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>

Amir, F., Putra, D. P., Adim, A., & Putri, A. (2019). Relation of Nurse Time Responses in Providing Services. *Nursing Update : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 11(1), 28–39. Retrieved from: <https://stikes-nhm.e-journal.id/NU/article/view/165>

Andila, W. S., Ardiyani, V. M., & Dudella Desnani Firman Yasin. (2018). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan. *Nursing News*, 3(3), 557–568. Retrieved from: <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/1364>

Aprillia, M. (2021). Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal Of*

Nursing Science, 2(1), 1–6. DOI:<https://doi.org/10.33475/mhjns.v1i2.3>

Arief, A. N. (2019). *Hubungan Respon Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Labuang Baji Makassar. Carbohydrate Polymers*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Retrieved from: <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/19876/1/Arjiani> Nurcahya Arief_70300114057.pdf

Direktorat Pelayanan Keperawatan dan Keteknisian Medik. (2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. DOI: <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>

Gustia, M., & Manurung, M. (2018). Hubungan ketepatan penilaian triase dengan tingkat keberhasilan penanganan pasien cedera kepala di IGD RSUD HKBP Balige Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Jumantik*, 3(2), 98–114. Retrieved from: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/kesmas/article/view/1985/1577>

Hasanah, H. (2017). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. Retrieved from: <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>

Hermawan, S., & Amirullah. (2021). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif. *Metode Penelitian Bisnis Bandung*.

Hidayat, A. A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Jaedun, A. (2011). Metodologi Penelitian Eksperimen. *LPMP DIY*. Yogyakarta:

- In Service I Pelatihan Penulisan Artikel Ilmiah, LPMP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Retrieved from: <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131569339/pengabdian/metode-penelitian-eksperimen.pdf>
- Kartikawati, D. (2013). *Buku ajar dasar-dasar keperawatan gawat darurat* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Mahama, M. N., Kenu, E., Bandoh, D. A., & Zakariah, A. N. (2018). Emergency Response Time and Pre-Hospital Trauma Survival Rate of The National Ambulance Service, Greater Accra (January - December 2014). *BMC Emergency Medicine*, 18(1), 3–9. DOI:<https://doi.org/10.1186/s12873-018-0184-3>
- Marlisa. (2016). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Pirngadi Medan. *Jurnal Ilmiah PANNMED*, 12(1), 45–49. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.36911/pannmed.v12i1.47>
- Mbaloto, F. R. (2020). Kepuasan Keluatga Pasien Tentang Respon Time di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Pustaka Katulistiwa*, 1(1), 1–5. Retrieved from: <https://journal.stik-ij.ac.id/index.php/Keperawatan/article/view/13/2>
- Nasution, S. (2017). Variabel penelitian. *Raudhah*, 5(2), 1–9. Retrieved from: <http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/raudhah/article/view/182>
- Notoadmojo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. (Lutfiah, Ed.). Surabaya, Indonesia: Media Sahabat Cendekia.
- Nurlina, D., Rifai, A., & Jamaluddin, J. (2019). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk Iv 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 78–88. DOI:<https://doi.org/10.33221/jikm.v8i03.299>
- Nuviana, W., Noor, M., & B, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621–1634. Retrieved from: [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/08/JURNAL_JAMAL-1\(08-21-18-12-20-56\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/08/JURNAL_JAMAL-1(08-21-18-12-20-56).pdf)
- Pisu, H. D., Rompas, S., & Malara, R. (2015). Hubungan Respon Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. DR. R.D. Kandou Manado. *E-Jurnal Keperawatan (E-Kp)*, 3(2). Retrieved from:<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Purba, D. E., Kumaat, L. T., & Mulyadi. (2015). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di Igd Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *eJurnal Keperawatan (E-Kp)*, 3(2), 1–7. DOI:<https://doi.org/https://doi.org/10.35790/jkp.v3i2.7451>
- Said, S., Mappanganro, A., Studi, P., Keperawatan, I., Kesehatan, F., Universitas, M., & Indonesia, M. (2018). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Respon Time pada Penanganan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Journal of Islamic Nursing*, 3(1), 71. Retrieved from: <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/join/article/view/5516>
- Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., & Sari Dewi, R. I. (2019). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2). DOI:

- <https://doi.org/10.36053/mesencephalon.v5i2.114>
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1). DOI:<https://doi.org/10.32660/jurnal.v5i1.330>
- Sugiono & muftihatin. (2022). Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 3(2), 1666–1674. Retrieved from: <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/2622>
- Sugiyono. (2009). *Statistik untuk Penelitian Kuantitatif*. (Endang Mulyaningsih, Ed.) (10th ed.). Bandung: CV Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016, 6(1), 9–15. DOI:<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 28–44. Retrieved from: <http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3>
- Ulfa, R. (2021). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Al-Fathonah : Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*, 1(1), 342–351. Retrieved from: <https://jurnal.stitbb.ac.id/index.php/al-fathonah/article/view/44>
- Umah, K., & Rizikiyah, I. P. (2015). Hubungan response time dengan kepuasan pasien. *Journal of Ners Community*, 6(2), 182–188. Retrieved from: [:https://journal.unigres.ac.id/index.php/JNC/article/view/50](https://journal.unigres.ac.id/index.php/JNC/article/view/50)
- 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. DOI:<https://doi.org/10.31004/jn.v2i1.712>