

## HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Riska Indah Kumaladewi<sup>1)</sup>, Joko Prasetyo<sup>2)</sup>, Aditya Nuraminudin Aziz<sup>2)</sup>

<sup>1</sup> STIKes Bahrul 'Ulum Jombang

<sup>2</sup> Dosen STIKes Bahrul 'Ulum Jombang

[riskaindahkumaladewi@gmail.com](mailto:riskaindahkumaladewi@gmail.com)

[Jeprast.jp2@gmail.com](mailto:Jeprast.jp2@gmail.com)

[aditya.nur08@gmail.com](mailto:aditya.nur08@gmail.com)

### **Abstract**

*Hospital has an obligation to provide emergency services to patients, as well as to create, implement and maintain standards of emergency services in the hospital as a reference in serving patients. The patient expressed dissatisfaction about the response time in the ER to admission to the hospital ward, ineffective communication and a lack of environmental control. This review literature describes the relationship between response time and patient satisfaction. Research purposes to determine the relationship between Response Time and patient satisfaction levels. This review literature uses four databases (ProQuest, Sage, Wiley Online Library, Google Scholar) for previous studies published between 2015-2020. Some of the terms used include waiting time, satisfaction level. The PRISMA flowchart is used to summarize the article selection process. Result research: In response time conditions, emergency room officers, especially nurses, are required to be able to immediately provide fast, precise and holistic handling. Therefore, patient handling is according to priority and the role of nurses in response time can be a measure of the quality of emergency services which further provides feedback, namely the existence of patient satisfaction. Conclusion: 80% of the articles reviewed found that there was a relationship between response time and patient satisfaction.*

**Keywords :** *patient satisfaction level, response time, waiting time*

### **PENDAHULUAN**

Instalasi Gawat Darurat (IGD) berperan sebagai pintu masuk utama penanganan kasus gawat darurat serta kasus lainnya, IGD memegang peranan penting dalam upaya penyelamatan hidup pasien (Adhiwijaya, 2018). Penanganan pada setiap pasien yang datang ke IGD memiliki *response time* yang berbeda-beda. Standar *response time* suatu rumah sakit disesuaikan dengan kebijakan rumah sakit

atau mengikuti aturan pemerintah. Berdasarkan keputusan Kementerian Kesehatan RI nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 menyatakan pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD (Susanti & Kusniawati, 2019). Menurut Khairunnisa, (2013) dalam Maghfiroh, dkk., (2019) menyatakan berdasarkan data di rekam medis, indikator mutu pelayanan di salah satu rumah sakit swasta di jombang

kunjungan pasien ke IGD tahun 2011 sekitar 400 pasien per bulan, rata-rata *response time* yang lambat mencapai 30%, lebih dari 100 pasien tidak tertangani dengan cepat. Angka ini cukup tinggi dan bisa menimbulkan ketidakpuasan pasien. Dan dari beberapa saran pasien yang masuk pada kotak saran di salah satu IGD rumah sakit swasta di Jombang trismester pertama tahun 2012 mengatakan pelayanan di IGD agak lambat, pernyataan lainnya juga menyampaikan bahwa dokternya terlalu lama, jadi pasien menunggu lama, dan terkadang perawatnya juga kesulitan untuk melakukan tindakan.

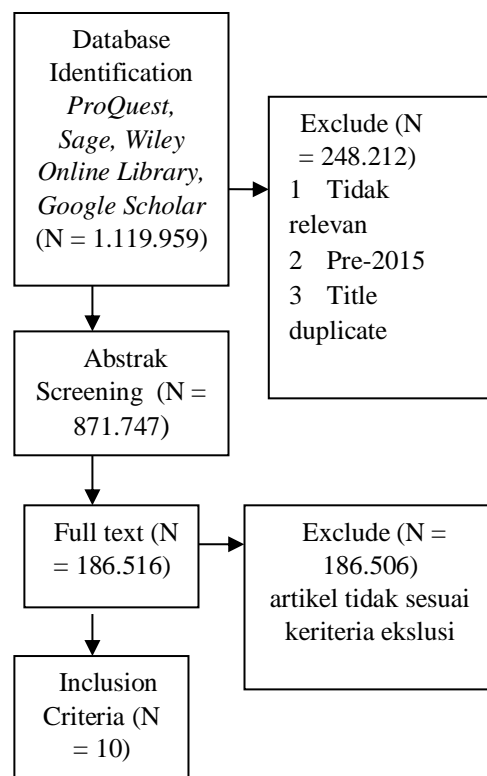
Ketidakpuasan pasien adalah multidimensi dan mencakup manajemen, kualitas perawatan gawat darurat dan hubungan antara pasien dan petugas IGD. Selain itu, keluhan seringkali berkaitan dengan perawatan dan komunikasi. Sebuah studi menemukan bahwa pasien tidak puas dengan informasi yang diberikan, aturan dan persepsi bahwa penyedia layanan gawat darurat membela diri ketika pasien mengeluh. Pasien juga menyatakan ketidakpuasan tentang *response time* di IGD untuk masuk ke bangsal rumah sakit, komunikasi yang tidak efektif dan kurangnya kontrol lingkungan (Larsson, dkk., 2018).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien.

## METODE PENELITIAN

Sebuah tinjauan sistematis mencari empat database (ProQuest, Sage, Wiley Online Library, Google Scholar) pada studi sebelumnya yang diterbitkan antara tahun 2015-2020. Berbagai istilah dan kata lain yang digunakan termasuk waktu tunggu, tingkat kepuasan pasien, waktu tanggap. Diagram alir PRISMA digunakan untuk meringkas proses pemilihan artikel.

**Gambar 1 Diagram alir PRISMA artikel inklusi**



## HASIL PENELITIAN

Artikel diperoleh dari *database* termasuk *ProQuest* (291.896), *Sage* (254.429), *Wiley Online Library* (571.114) dan *Google Scholar* (2.520), seperti yang ditunjukkan diagram alir pada proses seleksi (Gbr. 1). Dari total 1.119.959 artikel yang ditemukan, 61.394 artikel dikeluarkan karena duplikasi, 377.873 artikel dikeluarkan karena pre-2015, 1.200 dikeluarkan karena tidak sesuai inklusi dan didapatkan 10 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dalam *literatur review*, seperti hubungan *response time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien.

Sampel penelitian adalah semua pasien yang berkunjung ke IGD kecuali lima penelitian menggunakan pasien puskesmas, pasien rawat jalan dan warga. Semua studi menggunakan kuesioner kepuasan.

Hasil 8 artikel penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien dan 2 artikel menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien.

**Tabel 1 Hasil Pencarian Artikel**

NO	Penulis	Judul	Sumber	Tujuan	Metode	Populasi dan Sample	Hasil	Kesimpulan
1	(Alrash eedi <i>et al.</i> , 2019)	The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings from Primary Health Centers in the	<i>Google Scholar</i> , Health Services Research and Managerial Epidemiology Volume 6: 1-7	Menilai Hubungan Antara Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Terpilih di Wilayah Al Qassim di Kerajaan Arab Saudi	Studi <i>Cross-Sectional</i>	Populasi: Pasien yang Mengunjungi Puskesmas di Kota Al-Qassim Sampel: 850 Responden	Tingkat Tanggapan Adalah 72,94% (n ¼ 620). Studi Tersebut Menemukan Bahwa 27,90% Responden Menyatakan Bahwa Waktu tunggu untuk Menemui Dokter Berkisar Antara 21 Hingga 30 Menit. Studi	Studi Tersebut Menganjurkan Perlunya Teknologi Terkini, Staf yang Memadai dan Metode Ramah yang Berpusat pada Pasien Untuk Mengurangi Waktu Tunggu

NO	Penulis	Judul	Sumber	Tujuan	Metode	Populasi dan Sample	Hasil	Kesimpulan
		Kingdom of Saudi Arabia					Ini Menemukan Hubungan Positif Antara Kepuasan Pasien dan Pendidikan, Status Perkawinan dan Pekerjaan Mereka	
2	(Fatrinda <i>et al.</i> , 2019)	Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan	<i>Google Scholar</i> , Jurnal 'Aisyiyah Medika Volume 4, Nomor 1, Agustus 2019	Mengetahui Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan	Deskriptif Analitik dengan Desain Penelitian <i>Cross Sectional Study</i>	Populasi: Pasien yang Berkunjung ke Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan. Sample: 89 Responden	Analisis Uji Statistik <i>Chi Square</i> Menunjukkan Bahwa Ada Hubungan yang Bermakna Antara Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien dengan $p\text{ value}=0,000$ ( $p \leq 0,05$ )	Ada Hubungan yang Signifikan Antara Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien
3	(Karama & Husain, 2019)	Hubungan <i>Respon Time</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Daerah SananaKabupa	<i>Google Scholar</i> , Journal of Community and Emergency Volume 7 Nomor 1 Tahun 2019	Mengetahui Terdapat Hubungan <i>Respon Time</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RSD Sanana Kabupaten Kepulauan Sula	Deskriptif Analitik dengan Menggunakan Pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Populasi: Pasien yang Datang Berkunjung Pada Bulan Maret Terakhir Sample: 38 Responden	Pada Uji <i>Chi Square</i> : Didapatkan Nilai $p\text{-value}$ 0.000	Ada Hubungan Antara <i>Respon Time</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RSD Sanana Kabupaten Kepulauan Sula

NO	Penulis	Judul	Sumber	Tujuan	Metode	Populasi dan Sample	Hasil	Kesimpulan
		ten Kepulauan Sula						
4	(Mutiarasari <i>et al.</i> , 2019)	Response Time and Patient Satisfaction in Emergency Room at Anutapura General Hospital, City of Palu	<i>Google Scholar, Journal of Current Medical Research and Opinion</i>	Menganalisis Hubungan Antara Waktu Respon Dokter dengan Kepuasan Pasien di Ruang Gawat Darurat RSUD Anutapura Palu	Observasi dengan Pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Populasi: Pasien yang Dirawat di IGD RSUD AnutapuraPalu Sample: 50 Responden	Pada Uji <i>Chi Square</i> : Didapatkan Nilai p-value 0.001	Ada Hubungan Antara Waktu Respon Dokter dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Anutapura Palu
5	(Putri <i>et al.</i> , 2018)	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya	<i>Google Scholar, Global Health Science, Volume 3 No.4, Desember 2018</i>	Menganalisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya	Survei Analitik dengan Pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Populasi: Seluruh Pasien BPJS yang Menjalani Rawat Jalan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya Selama 1 Hari Sebesar 226 Orang Sample: 88 Responden	Hasil Uji <i>Chi Square</i> Menunjukkan Bahwa Tidak Terdapat Hubungan yang Signifikan Antara Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dengan Nilai Signifikansi Fisher's Exact Test 1,000 (> 0,05)	Waktu Tunggu Pelayanan Bukan Menjadi Penyebab Kepuasan Pasien

NO	Penulis	Judul	Sumber	Tujuan	Metode	Populasi dan Sample	Hasil	Kesimpulan
6	(Rönnestrand & Oskarsön, 2020)	Standing in Line When Queues Are on the Decline: Services Satisfaction Following the Swedish Health Care Waiting Time Guarantee	Wiley Online Library, Policy Studies Journal, Vol.48, No.2, 2020	Menyelidiki Apakah Penurunan Waktu Tunggu Mempengaruhi Kepuasan Layanan Rumah Sakit	Survei SOM	Populasi: Warga yang Tinggal di Wilayah Vastra Gotaland dan di Kotamadya Kungsbacka Sample: 6.000 Responden yang Berusia 16-85 Tahun	Menunjukkan Bahwa Penurunan Waktu Tunggu Mengakibatkan Peningkatan Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Secara Substansial  Menunjukkan Bahwa Peningkatan Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Lebih Kuat pada Mereka yang Sudah Sehat.	Mencoba Mengisolasi Efek dengan Membatasi Analisis pada Tahun-tahun Sebelum dan Sesudah Reformasi Jaminan Waktu Tunggu dan dengan Kontrol yang Ketat dalam Model Regresi Tidak Dapat Mengetahui Secara Pasti Sejauh Mana Responden Dapat Berpisah Antara Perawatan Rumah Sakit dan Jenis Layanan Perawatan Kesehatan Lainnya.
7	Simandali et al., 2019	Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas	Google Scholar, Jurnal Kesehatan mesencephalon, Vol.5 No.2, Oktober 2019, Hlm 127-132	Mengetahui Hubungan Antara Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD	Deskriptif Analitik dengan Desain Cross Sectional	Populasi: Pasien yang Berkunjung ke IGD Puskesmas Air Amo dengan Jumlah Kunjungan Tiga Bulan Terakhir Yaitu	Pada Uji Chi Square: Didapatkan Nilai p-value 0.039	Ada Hubungan Antara Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Air Amo

NO	Penulis	Judul	Sumber	Tujuan	Metode	Populasi dan Sample	Hasil	Kesimpulan
						Januari-Maret 2018 Sample: 74 Responden		
8	(Virgo et al., 2018)	Hubungan <i>Response Time</i> Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Bangkinang	Google Scholar, Jurnal Ners Volume 2 Nomor 1 Tahun 2018 Halaman 72-85	Mengetahui Hubungan <i>Response Time</i> Pelayanan IGD dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinang	Analitik dengan Rancangan <i>Cross Sectional</i>	Populasi: Pasien yang Datang Berobat ke IGD RSUD Bangkinang Sample: 40 Responden Per Hari	Pada Uji <i>Chi Square</i> : Didapatkan Nilai <i>p-value</i> 0.002	Ada Hubungan <i>Response Time</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Bangkinang
9	(Wahdaniar et al., 2019)	Hubungan <i>Response Time</i> Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Makassar	Google Scholar, Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia Volume 02, Nomor 01, Januari-Juni 2019	Mengetahui Hubungan <i>Response Time</i> dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Bhayangkara Makassar.	Kuantitatif <i>Cross Sectional Study</i>	Populasi: Jumlah Pengunjung IGD Sample: 383 Responden	Pada Uji <i>Chi Square</i> : Didapatkan Nilai <i>p-value</i> 1.000	Tidak Ada Hubungan Antara Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Bhayangkara Makassar

NO	Penulis	Judul	Sumber	Tujuan	Metode	Populasi dan Sample	Hasil	Kesimpulan
10	(Xie & Or, 2017)	Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey	<i>Sage</i> , The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing Volume 54: 1-10	Mengetahui Hubungan Antara Waktu Tunggu Aktual, Persepsi Penerimaan Waktu Tunggu, Waktu Layanan Aktual, Persepsi Penerimaan Waktu Layanan, Durasi Kunjungan Aktual dan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Perawatan	Studi Waktu <i>Cross Sectional</i>	Populasi: Para Peserta Direkrut dari Departemen Rawat Jalan Endokrinologi dari RS Pendidikan Besar di Cina Sample: 49 Responden	Menunjukkan Bahwa Waktu Tunggu Sebenarnya Berhubungan Negatif dengan Kepuasan Pasien Terkait Beberapa Aspek Perawatan yang Mereka Terima.	Tidak Selalu Mungkin Untuk Mencegah Ketidakpuasan dengan Menunggu atau Untuk Benar-benar Mengurangi Waktu Tunggu dengan Meningkatkan Sumber Daya Seperti Penambahan Staf. Namun, Beberapa Perbaikan dalam Layanan Perawatan Dapat Dipertimbangkan

## PEMBAHASAN

Menurut Virgo (2018) sebagian besar *response time* perawat berada dalam kategori lambat yaitu sebanyak 51 orang (63,8%) dan sebagian besar pasien tidak puas terhadap pelayanan IGD yaitu sebanyak 47 orang (58,8%). Berdasarkan uji statistik diperoleh  $p = 0,002$  ( $p < 0,05$ ) dengan derajat kemaknaan ( $\alpha = 0,05$ ) ini berarti ada hubungan *response time* dengan kepuasan pasien. Hasil ini didukung oleh penelitian Karame & Husain (2019) sebanyak 21 responden (55,3%) respon time perawat yang lambat terdapat 18 responden (47,4%) yang mengatakan kurang puas dan sebanyak 3 responden (7,9%) yang mengatakan puas. Kemudian dari 17 responden (44,7%) yang mengatakan respon time perawat cepat terdapat 4 responden (10,5%) yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di IGD. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *signifikan* 0,000 atau lebih kecil nilai  $\alpha$  0,05 dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara respon time perawat dengan kepuasan pasien. Menurut Sanjaya (2019) *response time* adalah suatu standar pelayanan yang

harus di miliki IGD dan merupakan unsur dari *responsiveness* yang menjadi faktor dari kepuasan pasien IGD. *Response time* dalam penanganan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat dapat meningkatkan kepuasan pasien. Terlihat dari hasil penelitian diatas bahwa semakin cepat *response time* terhadap penanganan pasien maka akan semakin meningkat rasa puas pasien dan begitu sebaliknya semakin lambat *response time* yang diberikan oleh perawat kepada pasien maka akan mengurangi rasa puas pasien terhadap kinerja perawat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Mutiarasari *et al.*, (2019) waktu respon dokter di IGD belum tercapai 100%  $\leq 5$  menit mengikuti standar pelayanan minimum, tetapi waktu tanggap dokter sudah bagus, dilihat oleh pasien yang dirawat dengan waktu tanggapan yang sesuai semakin meningkat. Berdasarkan jenis kelamin wanita lebih cenderung puas dengan pelayanan di UGD dibandingkan laki-laki. Berdasarkan usia  $< 17$  tahun Pasien yang merasa puas dengan pelayanan UGD berjumlah 24%. Sementara persentase pasien yang tidak puas berjumlah 4%. Sedangkan pasien yang pekerjaannya tidak menentu yang puas berjumlah 44% dan yang merasa tidak

puas berjumlah 8%. Hasil uji variabel tingkat kepuasan waktu respon menunjukkan ada hubungan dengan nilai  $p$  lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,023 > 0,05$ ) ini berarti ada hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil ini didukung oleh penelitian Simandalahi et al., (2019) *response time* didapatkan lebih dari setengah (70,3%) perawat memiliki *response time* pada kategori tanggap dan didapatkan lebih dari setengah responden (56,8%) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan. Didapatkan sebanyak 17 responden (77,3%) memiliki tingkat kepuasan yang kurang puas namun *response time* perawat tanggap, dengan hasil uji statistik *chi square* nilai  $p = 0,039$  ( $p < 0,05$ ) artinya ada hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD. Menurut Susanti & Kusniawati, (2019) kepuasan pasien merupakan penilaian yang diberikan oleh pasien atas jasa pelayanan yang diterima. Jasa tersebut berkaitan dengan kinerja seorang perawat sesuai perannya dalam *response time* yang selanjutnya akan mempengaruhi penilaian pasien terhadap jasa tersebut. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan di rumah sakit. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien dapat ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan dan

diterima dapat memenuhi kebutuhan pasien.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Fatrida et al., (2019) didapatkan sebagian besar waktu tunggu lambat dalam mendapatkan pelayanan sebanyak 49 responden (55,1%) dan sebagian besar responden yaitu merasa puas sebanyak 57 responden (52,8%) terhadap pelayanan. Dari 42,2% terdapat 85,7% responden yang memiliki waktu tunggu lambat dengan kepuasan pasien tidak puas. Berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan  $p\ value = 0,000$  ( $p \leq 0,05$ ) maka ada hubungan yang bermakna waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan dengan kepuasan pasien. Menurut Hariatun dan Sudaryanto dalam Marlisa (2016) *Responsiveness* memberikan dampak bagi kepuasan pasien. *Responsiveness* dalam pelayanan di IGD mencakup dua hal yaitu *response time* saat pasien datang dan waktu pelayanan sampai selesai proses pelayanan. Indikator yang mempengaruhi *response time* adalah kecepatan dan ketepatan dalam melakukan tindakan sesuai standar operasional prosedur tindakan di IGD. *Response time* yang cepat mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan di IGD.

Menurut Wahdaniar *et al.*, (2019) berdasarkan ketersediaan *stretcher*, yang puas 334 (99,7%) dan yang kurang puas 1 (0,3%) responden. Hasil *p value* 0,000 ( $p = < 0,05$ ) ada hubungan antara ketersediaan *stretcher* dengan kepuasan pasien. Berdasarkan ketersediaan petugas *triase*, yang puas 363 (97,1%) yang kurang puas 11 (2,9%) responden. Hasil *p value* 0,003 ( $p = < 0,05$ ) ada hubungan antara ketersediaan petugas *triase* dengan kepuasan pasien. Berdasarkan pola penempatan staf, yang puas 364 (96,6%) yang kurang puas 13 (3,4%) responden. Hasil *p value* 0,201 ( $p = > 0,05$ ) tidak ada hubungan antara pola penempatan staf dengan kepuasan pasien. Berdasarkan sarana dan prasarana, yang puas 362 (96,5%) yang kurang puas 13 (3,5%) responden. Hasil *p value* 0,260 ( $p = > 0,05$ ) tidak ada hubungan antara sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien. Berdasarkan pengetahuan dan keterampilan, yang puas 367 (97,3%) yang kurang puas 10 (2,7%) responden. Hasil *p value* 0,000 ( $p = < 0,05$ ) ada hubungan antara pengetahuan dan keterampilan dengan kepuasan pasien. Menurut Kepmenkes RI, (2009) dalam Silvitasari & Wahyuni, (2019) *response time* yang cepat dan

tepat dapat dicapai dengan cara meningkatkan sumber daya manusia, sarana, prasarana yang ada dan manajemen IGD rumah sakit sesuai dengan standarnya. Tercapainya suatu kepuasan dalam pelayanan di IGD tidak hanya dipengaruhi oleh *response time* saja melainkan dari beberapa faktor yaitu ketersediaan sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan sistem manajemen IGD yang baik yang mampu meningkatkan rasa puas pasien terhadap layanan di IGD.

Menurut Putri *et al.*, (2018) hampir seluruh responden (97,7%) dari 13 poli rawat jalan, 12 poli 86 responden memiliki waktu tunggu  $\geq 60$  menit. 1 poli memiliki waktu tunggu  $\leq 60$  menit 2 responden. Dari 86 responden waktu tunggu tidak sesuai standar merasa puas sebanyak 66,3%. Dari 2 responden waktu tunggu sesuai standar 50,0% pasien puas dan 50,0% pasien tidak puas. Hasil  $\alpha = 0,05$  di peroleh  $1,000 > 0,05$  artinya tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil ini didukung oleh penelitian Alrasheedi *et al.*, (2019) sebanyak 198 (31,94%) responden mengatakan pendaftaran tidak memakan waktu lama, 229 (37%) prosedur pendaftaran mudah, dan 282

(45,56%) responden mengatakan pegawai cukup di loket pendaftaran. 32,79% responden tidak puas dengan waktu tunggu pendaftaran dan pembayaran. 40,45% responden tidak puas dengan waktu tunggu peracikan obat apotek. 39,16% dan 3,22% dari responden tidak puas dengan waktu tunggu perawat untuk mengambil tanda vital dan masuk ke dokter gigi, 44,34% responden tidak puas dengan waktu tunggu radiasi. *Regresi linier* berganda untuk memprediksi kepuasan pasien berdasarkan variabel sosiodemografi. Persamaan regresi yang signifikan menunjukkan ada hubungan antara kepuasan pasien di pusat layanan kesehatan dan variabel demografis seperti pendidikan, status perkawinan dan pekerjaan. Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dan usia dengan kepuasan pasien di puskesmas. Menurut Nurachman, (2005) dalam Doondori, dkk., (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor psikologis, demografi dan geografis. *Response time* bukan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap suatu layanan melainkan ada faktor-faktor lain yang

mampu memberikan rasa puas kepada pasien.

Menurut Xie *et al.*, (2017) rata-rata 89,4% dari waktu yang terlibat dalam kunjungan rumah sakit dihabiskan untuk menunggu, hanya 10,6% dihabiskan untuk menerima layanan perawatan. Waktu tunggu sebenarnya berkorelasi negatif dengan penerimaan waktu tunggu yang dirasakan ( $r = -0,43$  untuk waktu tunggu pengobatan QPP,  $r = -0,3$  untuk VSQ waktu tunggu). Waktu tunggu pengobatan QPP berkorelasi positif dengan semua 4 dimensi QPP : kompetensi medis-teknis, kondisi fisik-teknis, pendekatan berorientasi identitas, dan susunan sosial budaya. Waktu tunggu pengobatan QPP secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan ( $r = 0,45$ ), kualitas teknis ( $r = 0,31$ ), cara interpersonal ( $r = 0,38$ ), waktu yang dihabiskan dengan dokter ( $r = 0,34$ ), aksesibilitas dan kenyamanan ( $r = 0,32$ ). Hasil ini didukung oleh penelitian Ronnerstrand & Okarson, (2020) ada sedikit penurunan pada bagian pasien yang menunggu lebih dari 90 hari untuk pengobatan dibandingkan dengan semua pasien yang menunggu untuk pengobatan antara Oktober 2006 dan Oktober 2007, berkurang dari 33%

menjadi 29%. Rata-rata tingkat kepuasan layanan seluruh periode adalah 3,72 pada skala dari 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Menurut Muninjaya, (2012) dalam Marlisa, (2016) menyatakan upaya dalam memberikan kepuasan pasien khususnya pada pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat. Pasien yang menunggu lama cenderung menganggap layanan perawatan kesehatan kurang dapat diakses dan waktu tunggu kurang dapat di terima. Jaminan waktu tunggu yang cepat memberikan penilaian baik terhadap layanan yang di berikan, semakin cepat waktu tunggu yang diberikan dapat meningkatkan rasa puas pasien terhadap suatu layanan begitu sebaliknya semakin lama waktu tunggu pasien maka pasien akan merasa kurang puas terhadap suatu layanan yang diberikan.

## **KESIMPULAN**

Tinjauan sistematis ini menunjukkan teridentifikasi 10 jurnal yang telah di *review*. Didapatkan 7 jurnal kuantitatif, 5 jurnal menyatakan adanya hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien dan 2 jurnal menyatakan tidak ada hubungan antara *response time* dengan

tingkat kepuasan pasien di karenakan faktor lain. Didapatkan 3 jurnal kualitatif yang menyatakan bahwa *response time* dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Secara tidak langsung ini merupakan pembuktian terhadap teori yang menyatakan *response time* merupakan salah satu indikator dalam penilaian kepuasan pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alrasheedi, K. F., AL-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 233339281986124.  
<https://doi.org/10.1177/2333392819861246>
- Fatrida, D., Saputra, A., Studi, P., Keperawatan, I., Kader, U., & Palembang, B. (2019). *Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan*. 4, 11–21.
- Karame, V., & Husain, S. (2019). Hubungan Respon time perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula.

- Community & Emergency*, 7(1), 66–76.  
<https://ejournal.unipi.ac.id/index.php/JOCE/article/view/194>
- Larsson, G., Strömberg, U., Rogmark, C., & Nilsson, A. (2018). *Patient satisfaction with prehospital emergency care following a hip fracture : a prospective questionnaire-based study*. 1–9.
- Program, D., Sarjana, S., Pahlawan, U., Tambusai, T., Ners, J., & Pahlawan, U. (2018). □ *Corresponding author : Address : Jl. Tuanku Tambusai No. 23 Bangkinang*. 2(23), 72–85.
- Rönnerstrand, B., & Oskarson, M. (2020). Standing in Line When Queues Are on the Decline: Services Satisfaction Following the Swedish Health Care Waiting Time Guarantee. *Policy Studies Journal*, 48(2), 469–493. <https://doi.org/10.1111/psj.12277>
- Xie, Z., & Or, C. (2017). Associations between waiting times, service times, and patient satisfaction in an endocrinology outpatient department: A time study and questionnaire survey. *Inquiry (United States)*, 54. <https://doi.org/10.1177/0046958017739527>
- العيادي, ط. (2019). No Titleالتأصيل بين الثقافة المفهوم لبناء السوسولوجي والتعاطي الأنثولوجي. □□□□□□, 02.
- Susanti. R. A, Kusniawati. (2019). *Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Di IGD Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang*. Medikes (Media Informasi Kesehatan), Volume 6, Nomor 2.
- Mutiarasari. D, Miranti, Demak. I. P. K. (2019). *Response Times and Patient Satisfaction in Emergency Room at Anutapura General Hospital, City of Palu*. Journal of Current Medical Research and Opinion, Vol 02 Iss 05, 152-157 (2019).
- Simandalahi. T, Morika. H. D, Sartiwi. W, Dewi. R. I. S. (2019). *Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas*. Jurnal Kesehatan Mesencephalon, Vol.5 No.2, Oktober 2019, hlm 127-132.
- Putri. V. J, Firdaus, Ardiansyah. A. A. (2018). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya*. Global Health Science, Volume 3 No.4, Desember 2018 ISSN 2503-5088 (P) 2622-1055(e).
- Maghfiroh. S, Priyanti. R. P, Mubarrok. A. S. (2019). *Hubungan Waktu Tunggu*

- Dan Length of Stay (LoS) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jombang. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah 4.*
- Larsson.G, Stromber. U, Rogmark. C, Nilsson. A. (2018). *Patient Satisfaction with Prehospital Emergency Care Following a Hip Fracture: a Prospective Questionnaire-Based Study.* Larsson et al. BMC Nursing (2018) 17:38.
- Adhiwijaya. A. (2018). *Response Time Petugas IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labung Baji Makasar.* Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 12 Nomor 2, eISSN: 2302-2531.