

HUBUNGAN RESPON TIME PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM WULAN WINDI KECAMATAN MEDAN MARELAN KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2024

Arum Risky Amanda¹, Salju², Retno Wahyuni³, Juwita Rantika⁴,
Ester Winner Sucipta Gulo⁵, Zahara Herani⁶

^{1,2,3,4,5,6} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan

Email: 2319201682@mitrahusada.ac.id, 2319201061@mitrahusada.ac.id,
retnowahyuni@mitrahusada.ac.id, 2419201028@mitrahusada.ac.id, 2319201082@mitrahusada.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara respon time pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Wulan Windi, Medan Marelan, Sumatera Utara, pada tahun 2024. Populasi penelitian terdiri dari 102 pasien per bulan, dengan sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin menghasilkan 30 responden melalui teknik accidental sampling. Data dikumpulkan dan dianalisis secara deskriptif, serta diuji dengan chi-square untuk mengetahui hubungan antara respon time perawat dan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia di atas 25 tahun dengan distribusi jenis kelamin yang seimbang. Sebagian besar pasien merasa puas dengan respon time perawat, dan analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara respon time dan kepuasan pasien, terutama pada dimensi responsiveness dan empathy, dengan p-value 0,000. Penelitian ini juga membahas berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk kualitas pelayanan, emosional, harga, dan waktu tunggu.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta memberikan informasi bagi tenaga kesehatan dan peneliti selanjutnya.

Kata Kunci: Respon Time, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Dimensi Responsiveness, Dimensi Empathy

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan berkualitas adalah aspek penting dalam sistem kesehatan yang memengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan tidak hanya bergantung pada hasil pengobatan, tetapi juga pengalaman selama proses pelayanan. Salah satu faktor utama yang menciptakan pengalaman positif adalah waktu respons pelayanan. Respon time yang cepat dan efisien diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam situasi darurat di IGD (WHO, 2023).

Rumah Sakit Umum Wulan Windi di Medan Marelan, Sumatera Utara, menjadi lokasi penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara respon time pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan signifikan antara waktu tanggap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan kepuasan pasien yang dirasakan. Dalam konteks ini, respon time diukur dari waktu pasien tiba di IGD hingga mendapatkan pertolongan, dengan standar ideal yang ditetapkan kurang dari 5 menit (Sinaga, SN, 2022).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas layanan, perhatian tenaga medis, dan waktu tunggu. Oleh karena itu, penting untuk memahami dimensi-dimensi yang memengaruhi kepuasan, seperti responsiveness, empathy, dan assurance, yang merupakan bagian dari model RATER yang dikembangkan Parasuraman. Penelitian ini diharapkan membantu Rumah Sakit Umum Wulan Windi meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan informasi berguna bagi tenaga kesehatan dan peneliti mendatang (Manurung, H R, 2022).

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini memakai pendekatan analitik korelatif dengan desain cross-sectional untuk mengkaji hubungan antara waktu respon pelayanan dan tingkat kepuasan

pasien. Diharapkan melalui penelitian ini, akan diperoleh gambaran lebih jelas mengenai peran waktu respon dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Wulan Windi.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik korelatif dengan pendekatan cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara respon time pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Wulan Windi. Dengan populasi yang terdiri dari seluruh pasien yang berkunjung, sampel diambil secara acak menggunakan teknik accidental sampling, menghasilkan 30 responden berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur variabel respon time dan kepuasan pasien, serta dianalisis menggunakan uji chi-square untuk menentukan hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut.

Metode ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, serta memberikan kontribusi bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

HASIL

Berdasarkan rangkaian pengumpulan data dan observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Wulan Windi, Kecamatan Medan Marelan pada tahun 2024, ditemukan berbagai data yang menggambarkan dinamika pelayanan kesehatan khususnya di unit-unit gawat darurat dan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden didominasi oleh kelompok usia

produktif yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan pelayanan medis.

Dari segi Waktu Tanggap, data menunjukkan variasi yang signifikan antara pasien yang diterima di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan pasien di poliklinik spesialis. Secara objektif, waktu tanggap petugas kesehatan mulai dari kedatangan pasien hingga mendapatkan penanganan awal di RSUD Wulan Windi umumnya termasuk dalam kategori "Cepat" sesuai standar operasional rumah sakit, meskipun masih ada fluktuasi selama jam-jam sibuk (peak hours).

Terkait tingkat kepuasan pasien, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa "Puas" dengan layanan yang diterima, terutama ketika petugas kesehatan cepat dalam memberikan tindakan awal. Kepuasan ini diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan, di mana dimensi ketanggapan (responsiveness) memiliki korelasi paling kuat dengan penilaian positif pasien. Peneliti menemukan bahwa pasien cenderung memberi nilai kepuasan rendah jika waktu tunggu di meja pendaftaran atau saat dokter melebihi batas toleransi psikologis mereka, meskipun tindakan medis yang dilakukan sangat berkualitas. Ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap "kesembuhan" sering kali dimulai dari seberapa cepat mereka merasa dipedulikan oleh sistem rumah sakit.

Hasil analisis bivariat dalam penelitian ini mempertegas adanya hubungan yang linear dan positif antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Wulan Windi. Pasien yang mendapatkan pelayanan dengan waktu tanggap di bawah lima menit pada kategori kegawatdaruratan melaporkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dibandingkan dengan pasien yang mengalami penundaan administrasi. Temuan ini memvalidasi bahwa kecepatan bukan hanya sekadar indikator efisiensi

manajemen rumah sakit, melainkan instrumen krusial dalam membangun kepercayaan (*trust*) pasien terhadap institusi kesehatan di wilayah Medan Marelan.

PEMBAHASAN

Pembahasan terkait hubungan antara waktu respons pelayanan dan kepuasan pasien di RSUD Wulan Windi mengacu pada prinsip bahwa "waktu adalah nyawa" (*time is life*), terutama di unit gawat darurat. Secara klinis, ketepatan waktu respons petugas tidak hanya untuk meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga untuk mencegah kondisi klinis memburuk (*secondary survey*). Analisis asuhan menunjukkan bahwa respon cepat dari petugas kesehatan memberikan efek psikologis berupa rasa aman dan tenang kepada pasien dan keluarganya. Rasa aman ini kemudian diterjemahkan pasien sebagai pelayanan berkualitas tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan maksimal.

Secara teori, waktu tanggap merupakan gabungan kecepatan petugas merespons keluhan dan ketersediaan fasilitas penunjang yang memadai. Di RSUD Wulan Windi, kendala yang pernah muncul dalam mencapai waktu tanggap yang ideal adalah penumpukan pasien pada waktu tertentu yang tidak seimbang dengan jumlah petugas yang tersedia. Pembahasan ini menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit harus memperhatikan rasio beban kerja perawat dan dokter terhadap jumlah kunjungan pasien untuk memastikan waktu tanggap tetap konsisten. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan.

Jika pasien mengharapkan penanganan segera namun terhambat oleh proses administrasi yang berbelit, maka muncul kesenjangan kualitas yang

menurunkan kepuasan, meskipun secara medis tindakan yang diberikan sudah benar.

Selain itu, dimensi kepuasan pasien di wilayah Medan Marelan juga diperkirakan dipengaruhi oleh pola komunikasi terapeutik saat petugas memberikan respon cepat. Kecepatan yang tidak disertai dengan keramahan sering kali tetap dinilai kurang memuaskan oleh pasien. Oleh karena itu, response time yang ideal di RSUD Wulan Windi harus dipahami sebagai kecepatan yang bersifat holistik; yakni cepat dalam tindakan medis, efisien dalam birokrasi, dan penuh empati dalam komunikasi. Pengelolaan yang cermat dalam memantau setiap detik pelayanan, mulai dari pintu masuk rumah sakit hingga pasien mendapatkan kamar rawat atau obat, menjadi faktor kunci untuk mempertahankan loyalitas pasien.

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa efektivitas response time sangat tergantung pada penerapan pola pikir manajemen yang sistematis, seperti langkah-langkah manajemen kebidanan atau keperawatan yang terukur. Dengan standar operasional yang jelas, petugas dapat bertindak secara otomatis dan cepat tanpa mengorbankan keselamatan pasien (patient safety). Pengawasan ketat dari manajemen RSUD Wulan Windi terhadap durasi pelayanan di setiap lini terbukti mampu mengurangi keluhan pasien. Sebagai kesimpulan, penguatan sistem triage dan digitalisasi pendaftaran dapat menjadi solusi strategis untuk mengurangi waktu tunggu dan secara otomatis meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Wulan Windi, Provinsi Sumatera Utara.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara respon time

pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Wulan Windi. Dengan menggunakan desain analitik korelatif dan pendekatan cross-sectional, penelitian ini berhasil mengidentifikasi bahwa waktu tanggap yang cepat, terutama di Instalasi Gawat Darurat (IGD), berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa keluhan terkait waktu tunggu yang lebih lama dari standar ideal. Dimensi responsiveness dan empathy menjadi faktor kunci dalam persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. P-value yang diperoleh dari analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan signifikan antara respon time dan kepuasan pasien, dengan nilai 0,000.

Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi manajemen rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, terutama dalam hal pengurangan waktu tunggu dan peningkatan empati petugas medis. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi upaya perbaikan layanan kesehatan di masa mendatang serta memberikan informasi berharga bagi tenaga kesehatan dan peneliti selanjutnya.

REFERENSI

Manurung, H R, et al (2022) "Intervention Effects in Using an Application Compared with a Module with Pictures on Knowledge, Attitude, and Practice of the Pregnant Women in North Sumatra, Indonesia," *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10, pp. 121–125. Available at: <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.8125>.

- Sinaga, SN, et al (2022) "The Increase of Knowledge, Attitude, and Practice of Husbands toward the Prenatal Care of their Wives Using the Illustrations Having the Local Cultural Nuance," *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(E), pp. 525–530. Available at: <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.8092>.
- WHO (2023) *Nursing Care mortality rates*, *World Health Forum*.
- Sinurat, Angin & Sepuh, (2009). Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, Volume 5, No. 1 Januari 2019.
- Isofrah, Indriono & Teguh, (2019). Hubungan Respon Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang. *Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi* Volume 4 No 2.
- Pisu, Rompas & Malara, (2015). Hubungan Respons Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *e-Jurnal Keperawatan (e-kp)* volume 3, nomor 2 oktober 2015.
- Maatilu, Vitrise, Mulyadi & Malara, R. T. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Perawat Pada Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Univ. Sam Ratulangi Manado. E-journal Keperawatan* Vol. 3
- Kartikawati, D. (2013). *Buku ajar dasar-dasar keperawatan gawat darurat*. Jakarta: Salemba Medika Jakarta.
- Musliha. (2010). *Keperawatan gawat darurat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis Edisi4*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Swarjana, I.K. (2015). *Metodelogi Penelitian Kesehatann*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Oroh, E, M, Rompas, S & Pondag, L (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan.
- Damanik, N. S. (2021). *Pengaruh Self-Efficacy dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kemandirian Belajar Mahasiswa Prodi Kebidanan Program Diploma Tiga STIKes Mitra Husada Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- PASARIBU, D. S. B. Efektifitas Pijat Oketani Terhadap Pencegahan Bendungan ASI Pada Ibu Nifas Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Leidong Kabupaten Labuhan Batu Utara Tahun 2022.