HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN KATEGORI *AUSTRALIAN TRIAGE SCALE* (ATS) 5 DI IGD RUMAH SAKIT KASIH IBU SURAKARTA

NASKAH PUBLIKASI

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Sarjana Keperawatan



Oleh:

Utari

ST 172080

PROGRAM STUDI SARJANA
KEPERAWATAN STIKES KUSUMA
HUSADA SURAKARTA
2020

PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN STIKES KUSUMA HUSADA SURAKARTA 2020

Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Pasien Kategori Australian Triage Scale (ATS) 5 di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta

Utarii¹⁾, Ika Subekti Wulandari²⁾ Dewi Suryandari³⁾

Email: utari.ute2017@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta Dosen Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta

ABSTRAK

Australian Triase Scale (ATS) merupakan alat yang digunakan untuk memaksimalkan waktu tunggu untuk asesmen dan penanganan pasien di ruang gawat darurat. ATS digunakan untuk pasien yang datang di unit gawat darurat mendapatkan asesmen dan pelayanan yang sesuai dengan kegawatanya..Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien menunggu lama, pemberi jasa pelayanan tidak ramah, ketrampilan yang kurang maka pasien merasa tidak puas sehingga menurunkan jumlah kunjungan. Tujuan peneltiian ini untuk mengetahui hubungan response time perawat dengan kepuasan pasien kategori Australian Triage Scale (ATS) 5 di IGD RS Kasih Ibu Surakarta.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan studi korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 86 responden dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah korelasi *Kendall Tau*.

Ada hubungan yang antara response time perawat dengan kepuasan pasien kategori Australian Triage Scale (ATS) 5 di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dengan signifikan sebesar 0.000 < 0.05

Kata Kunci : respon time, kepuasan, ATS 5

BACHELOR'S DEGREE PROGRAM IN NURSING KUSUMA HUSADA COLLEGE OF HEALTH SCIENCES OFSURAKARTA 2020

Correlation between Nurses' Response Time and Patients' Satisfaction based on Australasian Triage Scale (ATS)-5 Category at Emergency Department of Kasih Ibu Hospital of Surakarta

Utari¹⁾, Ika Subekti Wulandari²⁾, Dewi Suryandari³⁾

Email:utari.ute2017@gmail.com

Student of Bachelor's Degree in Nursing, Kusuma Husada College of Health Sciences of Surakarta

Lecturer of Bachelor's Degree in Nursing, Kusuma Husada College of Health Sciences of Surakarta

ABSTRACT

The Australasian Triage Scale (ATS) is a clinical tool used to establish the maximum waiting time for medical assessment and treatment of patients in an emergency room. The ATS is extended to patients at Emergency Rooms who receive assessment and health services in accordance with their emergency level. The factor of patients' satisfaction towards health services received will affect the number of their visits. If they wait too long for the services, and the health service providers are unfriendly and lack of skills, they will not be satisfied, thereby declining the number of their visits. The objective of this research is to investigate correlation between nurses' response time and patients' satisfaction based on the ATS-5 Category at Emergency Department of Kasih Ibu Hospital of Surakarta.

This research used the quantitative correlational research method with cross sectional approach. Purposive sampling was used to determine its samples. They consisted of 86 respondents. The data of the research were analyzed by using Kendall's Tau Correlation Coefficient.

The result of the research shows that the nurses' response time had a correlation with the patients' satisfaction based on the ATS-5 at Emergency Department of Kasih Ibu Hospital of Surakarta at the significance value of 0.000 which was less than 0.05.

Keywords: Response time, satisfaction, ATS 5

I. PENDAHULUAN

Kunjungan pasien ke IGD pada rumah sakit cenderung meningkat sewaktu-waktu dan tidak dapat diprediksi, keadaan itu terjadi karena pasien **IGD** heterogen banyaknya kasus non emergensi yang datang di bandingkan dengan kasus emergensi terutama malam hari saat poli umum sudah tutup. Pelayanan pasien gawat darurat adalah pelayanan yang memerlukan response time atau pelayanan segera, yaitu cepat, tepat, cermat untuk mencegah dan kematian dan kecacatan (DepKes RI, 2006). Gabungan dari response time saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat tanggapan atau respon dari petugas instalasi gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang di perlukan pasien sampai selesai merupakan pengertian response time pelayanan.

time yang diberikan Respon pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standart sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin sesuai penanganan gawat darurat dengan respon time yang cepat dan penangan yang tepat. Kecepatan dalam penanganan sejak pasien dihitung pasien datang sampai dilakukan penanganan (Suhartati et al.2011). Respon time juga dikategorikan dengan prioritas 1 dengan penanganan 0 menit, prioritas 2 dengan penanganan <30 menit, prioritas 3 dengan penanganan <60 menit (Kepmenkes, 2009).

Triase merupakan salah satu keterampilan perawatan yang harus dimiliki oleh perawat unit gawat darurat dan hal ini membedakan antara perawat unit gawat darurat dengan perawat unit khusus lainya. Triase harus di lakukan dengan

cepat dan akurat maka di perlukan perawat yang berpengalaman dan kompeten dalam melakukan triase. Standar DepKes RI mengenai yang melakukan triase perawat vang adalah perawat telah **PPGD** bersertifikat pelatihan (Penanggulangan Pasien Gawat Darurat) atau Basic Trauma Cardiac Life Support (BTCLS). Di IGD RS Kasih Ibu semua perawat sudah memiliki keterampilan dalam menangani kegawatdaruratan dan sertifikat BTCLS. Pelayanan gawat darurat dikatakan terlambat apabila pelayanan terhadap pasien gawat dan atau darurat dilayani oleh petugas IGD Rumah Sakit > 15 menit (Angka KPPGD Rumah Sakit, 2012). Pada kasus kegawatdaruratan seperti jika kita bertugas di ruangan gawat darurat kita harus dapat mengatur alur pasien yang baik terutama pada jumlah ruang yang terbatas, memprioritaskan pasien terutama untuk menekan jumlah mortalitas, serta morbiditas dan pelabelan dan pengkategorian (Gustia, 2018).

Di rumah sakit Kasih Ibu Surakarta sistem triase pasien di ruang *emergency* menggunakan Australian Triase Scale (ATS).ATS merupakan alat yang digunakan untuk memaksimalkan waktu tunggu untuk asesmen dan penanganan pasien di ruang gawat darurat. ATS digunakan untuk pasien yang datang di unit gawat darurat mendapatkan asesmen dan pelayanan yang sesuai dengan kegawatanya. ATS terbagi menjadi 5 kategori mulai kategori 1 yang harus segera mendapatkan penanganan karena mengancam sampai kategori 5 jiwa, yang merupakan kondisi yang tidak mengancam dan dapat di tangani dalam kurun 2 jam .ATS kategori 5 (pemeriksaan dan penanganan di mulai dalam waktu 120 menit) di

antaranya nyeri ringan tanpa faktor resiko, luka robek yang tidak memerlukan tindakan penjahitan, kontrol luka, imunisasi atau vaksin, (ACEM, 2018). batuk pilek Masyarakat tidak mengetahui mengenai triase. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit saat mereka datang pertama kali di IGD yaitu segera di lakukan tindakan, sehingga keluhan yang di tangani secara cepat membuat pasien merasa puas.

Hasil penelitian Anggraini (2011) menjelaskan hasil survei mengenai pelayanan perawat di UGD salah satu rumah sakit di Indonesia yang dilakukan pada tanggal 27 September 2010 dengan wawancara langsung dengan pasien. wawancara dari 10 orang pasien yang berobat di IGD dua orang pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dari pengkajian perawat menanggapi keluhan pasien terhadap penyakit yang dideritanya, empat orang pasien kurang puas dari interaksi/perhatian antara perawat dengan pasien yang kurang, dua orang pasien menyatakan kurang puas dari waktu dalam memberikan pelayanan yang kurang seperti tidak memberikan kesempatan pada pasien untuk bertanya tentang penyakitnya, dan satu orang pasien tidak puas dari keamanan seperti perhatian perawat yang kurang pada pasien gelisah.

IGD Rumah sakit Kasih Ibu Surakarta memiliki motto yang "CTA: Cepat, Tepat, Akurat" menjaga kualitas pelayanan merupakan sebuah keharusan. Kepuasan pelanggan menjadi salah indikator satu kinerja klinis pelayanan di IGD. Kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi Standart Pelayanan Minimal yang harus dicapai oleh petugas khususnya perawat di IGD. Kecepatan diukur

dengan respon time (waktu tanggap) < 5 menit dan waktu pelayanan ≤ 45 menit. Ketepatan dapat dilihat dari pasien dalam persepsi menilai tindakan yang diambil perawat sesuai dengan kebutuhan pasien. Data IKP (Indeks Kepuasan Pelanggan) ratarata bulan Januari - September 2018 adalah 78 %. Hasil tersebut diambil dari variabel kecepatan petugas IGD, dokter. perawat. maupun petugas lain yang turut membantu pelayanan di IGD. Hasil survey juga masih dibawah standart IKP yang diharapkan yaitu 90%.

Berdasarkan hasil evaluasi tim mutu IGD Rumah sakit Kasih Ibu, menyatakan bahwa keluhan yang sering muncul selama ini adalah lamanya waktu petugas dalam memberikan pelayanan, meskipun hal ini tidak sepenuhnya dikarenakan lamanya tindakan di IGD, tapi karena faktor lain, misal: proses administrasi pendaftaran pasien rawat inap, menunggu pemeriksaan penunjang (antri radiologi dan laboratorium), kamar rawat inap yang belum siap dan faktor lainnya. Dari laporan indikator mutu IGD bulan April 2019 kepuasan pelanggan pada sebesar 98% dengan waktu tanggap pelayanan dokter IGD sebesar 99.12%. Survei kepuasan pelanggan tersebut dilakukan pada semua pasien IGD, baik kategori ATS 1 sampai ATS 5 tanpa memilah-milah keadaan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 5 di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta.

II. METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitin deskriptif korelational dengan pendekatan cross sectional.

Peneliti menentukan populasi pada penelitian ini menggunakan rata-rata jumlah pasien IGD per bulan dalam periode tahun 2018 di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dengan ATS 5 yaitu sekitar 620 pasien/bulan. Dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling dengan 86 responden. Analisa data mengguakan uji kendall tau karena skala data ordinal

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden

Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	(f)	(%)
Laki-laki	39	45,3
Perempuan	47	54,7
Total	86	100

Hasil penelitian mayoritas perempuan responden vaitu sebanyak 18 responden (56.2%). Hasil penelitian Mulyani (2014), menyebutkan rata-rata kepuasan responden laki-laki adalah 81,12% dengan standar deviasi sedangkan 9,69%, rata-rata kepuasan responden perempuan adalah 78,47% dengan standar deviasi 10,28%. Dari hasil uji tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata kepuasan laki-laki dan perempuan.

Hasil ini didukung penelitian Abdilah dan Ramdan (2016), menunjukkan hal yang berbeda dimana kelompok pria 56% menyatakan puas, sementara kelompok perempuan hanya 44%, akan tetapi hasil uji hubungan menunjukkan bahwa faktor jenis kelamin ini tidak menunjukkan ada hubungan yang sigifikan antara pria dan wanita relatif sama dalam merasakan kepuasan.

Menurut peneliti Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih melihat banyak penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk laki-laki. kaum mereka cenderung lebih cuek dengan hal dikemukakan oleh yang perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksible dibandingkan perempuan

Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan usia

Variabel	Usia
Mean	35,7
Min	16
Max	62
SD	1,19

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata umur responden 35.7 tahun ratarata minimum umur 16 tahun dan rata-rata maksimal umur 62 Hasil ini didukung tahun. penelitian Kumalasari (2012),umur responden juga mempengaruhi penilaian seseorang. Sebagian besar responden yang berusia di atas 40 tahun menyatakan kualitas pelayanan tinggi dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Seiring bertambahnya usia seseorang maka pengalaman semakin berambah. juga cenderung Seseorang menerapkan pengalamannya terdahulu untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Usia lebih dari 40 tahun merupakan periode suatu kehidupan seseorang yang telah berkembang matang dan utuh.

Hasil ini didukung penelitian Purba (2015), menunjukkan bahwa responden terbanyak dengan kategori umur 31-40 tahun dan 41-50 tahun dengan jumlah masing-masing 9 responden (30,0 %). Hasil ini didukung penelitian Abdilah dan Ramdan (2016), hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara faktor umur responden dengan kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian Mulyani (2014), menunjukan hubungan yang sedang (r=0,273) dan berpola positif artinya semakin tua umurnya semakin tinggi kepuasan responden. Hasil uji statistic didapatkan nilai p sebesar 0,007 berarti hubungan yang signifikan antara umur dan kepuasan.

Menurut peneliti bertambahnya usia seseorang maka pengalaman juga semakin berambah. Seseorang cenderung menerapkan pengalamannya dihadap baik pengalaman yang mengenakan dan tidak mengenakkan berhubungan dengan pelayanan di rumah sakit. Usia dewasa merupakan suatu periode kehidupan seseorang yang telah berkembang matang dan utuh

Tabel 3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

TT '1		11.1
Total	86	100
Sarjana	25	29,1
SMA	47	54,7
SMP	13	15,1
SD	1	1,1
Riwayat penyakit	(f)	(%)

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pendidikan responden yaitu SMA sebanyak 47 responden (54,7%). Hasil penelitian Mulyani (2014), menyebutkan tidak ada perbedaan kepuasaan responden diantara jenjang pendidikan. Hasil penelitian Abdilah dan Ramdan (2016), dengan hasil

analisis perhitungan dengan uji chi-square menunjukkan p-value 0,101< α (0,05 =CI 95%) yang artinya tidak terdapat hubungan antara faktor tingkat pendidikan responden dengan kepuasan pasien.

Berbeda hasil penelitian yang dilakukan Easter (2017), yakni ada hubunmgan tingkat pendidikan dengan kepuasan. bahwa majunya teknologi akan tersedia bermacam-macam media massa yang dapat memengaruhi pengetahuan masyarakat tentang inovasi baru. Sebagai sarana komunikasi, berbagai bentuk media massa seperti televisi, radio, surat kabar, majalah, dan lain-lain mempunyai pengaruh terhadap pembentukan opini dan kepercayaan orang.

Menurut peneliti tingkat pendidikan yang tinggi cenderung mempumyai kesadaran yang besar akan status kesehatan serta paham akan konsekuensi untuk pelayanan menggunakan kesehatan. Masyarakat yang berpendidikan tinggi memiliki pengetahuan yang lebih tinggi pula, sehingga akan menuntut layanan keperawatan yang lebih baik

2. Distribusi respon time perawat **Tabel 5 Distribusi respon time**

perawat

perumat	
EWS	Nilai
Mean	45,2
Min	20
Max	120
SD	2,26
Total	86

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata respon time perawat yaitu 45,2 menit, rata-rata minimum 20 menit dan rata maksimum respon time 120 menit. Hasil ini didukung penelitian Purba (2015),

menunjukkan Response Time perawat vang cepat (≤ 5 menit) dan yang lambat (> 5 menit) sama, masing-masing berjumlah 15 orang (50%). Menggambarkan bahwa response time di IGD RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado masih belum 100% memilki *response time* ≤5 menit. Dampak dari response yang panjang dapat time mempengaruhi penanganan peningkatan pasien untuk morbiditas dan mortalitas.

Menurut peneliti kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat memerlukan Darurat (IGD) standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia manajemen IGD rumah sakit sesuai standar. Pelayanan dalam kegawatdaruratan memerlukan penanganan secara terpadu dari multi disiplin dan multi profesi termasuk pelayanan keperawatan yang merupakan bagian integral mengutamakan akses pelayanan kesehatan bagi korban dengan tujuan mencegah dan angka kesakitan, mengurangi kematian dan kecacatan

3. Distribusi kepuasan pasien kategori ATS 5

Tabel 6 Distribusi kepuasan kategori ATS 5

Kepuasan	(f)	(%)
Puas	50	58,1
Cukup puas	24	27,9
Kurang puas	12	14,0
Total	86	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden puas sebanyak 50 responden (27,9%). Hasil ini didukung penelitian Purwanti (2017), dengan hasil uji korelasi pearson dapat dilihat bahwa P = 0,000 < 0,050 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasaan pasien.

Secara sederhana pasien sebagai pengguna jasa layanan, berperan dalam menilai baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh suatu RS, sehingga tenaga kesehatan pada khususnya dan instansi RS pada umumnya harus lebih meningkatkan pelayanan penunjang lainnya agar apa yang menjadi harapan pasien dapat sesuai dengan yang diharapkan. Prinsip lavanan berkualitas secara ringkas antara lain: proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal; proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat; system yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik; kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Bahwa pelayanan kesehatan secara tidak langsung mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien. Kualitas memberikan dalam layanan kepada masyarakat semakin baik maka masyarakat semakin merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhannya.

Hasil penelitian didukung penelitian yang dilakukan Umah (2015), hasil kuesioner didapatkan responden yang puas terhadap pelayanan di RS Muhammadiyah gresik yaitu perawat yang mampu memenuhi memahami kebutuhan pasien. Kepuasan pasien akan tercapai bila seorang perawat mampu melayani pasien dengan baik. Tanggap terhadap setiap keluhan yang dirasakan pasien, ramah dan sopan terhadap pasien. Memberikan perhatian kepada pasien, komunikasi yang berjalan dengan baik serta melakukan dan membina hubungan percaya antara pasien dan perawat. Bila pasien merasa senang dan puas, maka perawatpun juga merasa puas dengan asuhan keperawatan yang telah kita berikan kepada pasien tersebut.

Kepuasan pasien akan tercapai bila seorang perawat mampu melayani pasien dengan baik. Tanggap terhadap setiap keluhan yang dirasakan pasien, ramah dan sopan terhadap pasien. Perawat mampu memenuhi dan memahami kebutuhan pasien. Memberikan perhatian kepada pasien, komunikasi yang berjalan dengan baik serta melakukan dan membina hubungan saling percaya antara pasien dan Bila pasien merasa perawat. senang dan puas, maka perawatpun juga merasa puas dengan asuhan keperawatan yang telah kita berikan kepada pasien tersebut

 Hubungan antara response time perawat dengan kepuasan pasien kategori Australian Triage Scale (ATS) 5 di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta

Tabel 7 Hubungan antara response time perawat dengan kepuasan pasien kategori Australian Triage Scale (ATS) 5 di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta

Variabel *r P value*

Respon time 0,704 0,000 Kepuasan

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara response time perawat dengan kepuasan pasien kategori Australian Triage Scale (ATS) 5 di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dengan menggunakan uji statistic kendall tau dengan nilai singnifikan sebesar 0.000 < 0.05. sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara response time perawat dengan kepuasan pasien kategori Australian Triage Scale (ATS) 5 di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dengan kekuatan korelasi sebesar 0.704.

Hasil ini didukung penelitian Purba (2015).berdasarkan hasil uji statistik chisquare maka didapatkan nilai p = 0,017 dan pengujian statistiknya menunjukkan adanya h hubungan response time dengan kepuasan keluarga pasien gawat darurat pada triase merah dimana diperoleh nilai p < 0.05 yaitu 0.017. Triase Merah (immediate) (10%-20% dari semua kasus): semua pasien yang ada gangguan air way, breathing, circulation, disability exposure. Termasuk pasien-pasien yang bernafas setelah air way dibebaskan, pernafasan > 30 kali permenit, capillary refill> 2 detik.

Menurut Pasuraman dalam Svofvanti (2014)dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal responsiveness (cepat tanggap), reliability (pelayanan tepat waktu), assurance (sikap memberikan pelayanan), emphaty (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) tangible (mutu jasa pelayanan).

Kepuasan dimulai dari penerimaan pasien dari pertama kali datang sampai mendapatkan pelayanan, pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *service quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan dan kenyamanan layanan.

Hasil penelitian yang (2017),dilakukan Purwanti membuktikan sebagian besar 72.2% responden mendapatkan pelayanan baik dan sebagian besar 59.8% responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Wisata Dau Malang, sedangkan hasil korelasi pearson didapatkan p-value = 0,000 < 0,050 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasaan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. Kepuasan pasien teriadi apabila apa vang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapannya dapat terpenuhi. Harapan tersebut dapat terpenuhi melalui pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien.

Menurut peneliti kualitas pelayanan merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh pihak layanan kesehatan kepada pasien yang pada dasarnya menyelamatkan nyawa dan mempercepat penyembuhan segala penyakit yang diderita pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan perawat membina hubungan baik dengan pasien melalui teknik dan sikap yang baik selama memberikan asuhan keperawatan kepada pasien ATS kategori 5 yaitu pemeriksaan dan penanganan harus sudah di mulai dalam waktu 120 menit. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada pasien ATS 5 di

IGD RS Kasih Ibu didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasaan pasien terhadap respon time perawat sebesar 58.1 % 27.9% menyatakan puas, menyatakan cukup puas dan 14% tidak puas. Setelah dilakukan uji statistik kendall tau didapatkan signifikan 0.000 dengan tingkat korelasi 0.704 yang berarti memiliki hubungan yang kuat

IV. SIMPULAN

- 1. Karakteristik responden penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin dan pendidikan responden 35.7 tahun rata-rata minimum umur 16 tahun dan rata-rata maksimal umur 62 tahun. mayoritas responden perempuan 47 responden (54,7%), mayoritas pendidikan SMA sebanyak 47 responden (54,7%).
- 2. Rata-rata respon time perawat Australian Triage Scale (ATS) 5 adalah 45,2 menit, rata-rata minimum 20 menit dan rata maksimum respon time 120 menit serta standar deviasi sebesar 2,26.
- **3.** Tingkat kepuasan pasien kategori *Australian Triage Scale* (ATS) 5 mayoritas puas sebanyak 50 responden (27,9%).
- **4.** Ada hubungan yang antara response time perawat dengan kepuasan pasien kategori Australian Triage Scale (ATS) 5 di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dengan signifikan sebesar 0,000 < 0,05

V. DAFTAR PUSTAKA

Abdilah Ramdan Dan (2016).Hubungan Karakteristik Pasien Pasien Dengan Kepuasan Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani.

- Https://Docplayer.Info/339171 66- Diakses 20 Juni 2019
- Aceem, <u>Http://Acem.Org.Au?Content-Sources/Advancing-Emergency-Medicine/Better-Outcomes-For-Patient/Triage</u>.
 Diakses Tanggal 02 November 2018
- Achadiat, Chrisdiono M. (2006).

 Dinamika Etika Dan Hukum

 Kedokteran Dalam Tantangan

 Zaman. Jakarta: Egc.
- American College Of Emergency
 Physician. (2008) Emergency
 Department Crowding: High
 Impact Solutions.

 Http://Ebookbrowse.Com/Emer
 gency- Department-CrowdingHigh-Impact-Solutions-AcepTask-Force-On-BoardingApril-2008-Pdf-D319291546.
 Diakses Tanggal 02 November
 2018
- Anggraini. (2011). *Kepuasan Pelanggan*. Diakses Dari:
 Http://Repository.Unand.Ac.Id/
 18028/.
- Apriyanti, Rima & Mulyadi (2015)
 Hubungan Faktor-Faktor
 Eksternal Dengan Respon Time
 Perawat Dalam Penanganan
 Pasien Gawat Darurat Di Igd
 Rsup Prof Dr, R, D, Kandau
 Manado. Ejournal
 Keperawatan 9e-Kp) Volume 3
 Nomor2
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta Rhineka Cipta.
- Basoeki, A.P., Koeshartono, Raharjo.
 E., & Wirjoatmojo. (2008)
 Penanggulangan Penderita
 Gawat Darurat Anestesiologi &
 Reanimasi. Surabaya: Fk.
 Unair. Bidang Diklat Ppni Jawa
 Timur. (2013). Basic Trauma
 Cardiac Life Support. Diakses
 Tanggal 02 November 2018
 Budiharto. (2008). Metodologi

- Penelitian Kesehatan Dengan Contoh Bidang Ilmu Kesehatan Gigi. Jakarta: Egc.
- Canadian Association Emergency
 Physician. (2012)
 Http://www.Caep.Ca
 Diakses
 Tanggal 02 November 2018
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia.(2006). Pedoman Manajemen Sumber Daya Manusia (Sdm) Kesehatan Dalam Penanggulangan Bencana.Kementrian Kesehatan: Jakarta
 - Easter, Tungkagi Caroline (2017).

 Hubungan Pelayanan
 Keperawatan Dengan Kepuasan
 Pasien Bpjs Rawat Inap Di
 Ruang Hanarsu Pancaran Kasih
 Gmim Manado. E-Journal
 Keperawatan (E-Kp) Volume 5
 Nomor 1, Februari 2017.

 Https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id.
 Diakses 19 Juni 2019
- Eliot, D., Aitken, L. & Chaboyer, W. (2007) Acen''S *Critical Care Nursing*, Australia: Elsevier. Diakses Tanggal 02 November 2018
- Esther & Bhuiya. (2009). Wait Time
 For Treatment In Hospital
 Emergency Departements.
 Nchs Data Publication.
 Www.Cdc.Gov. Diakses
 Tanggal 02 November 2018
- Gunarsa, Singgih.(2010).Psikologi Perawatan.Jakarta: Gunung Mulia
- Green L.V., Soares J., Giglio J.F.,
 Green R.A.,.(2006). Using
 Queueing Theory To Increase
 The Effectiveness Of
 Emergency Department
 Provider Staffing.
 Http://Www.Hbs.Edu/Units/To
 m/Seminars/2007/Docs/Igreen3
 .Pdf.
- Hazirah, Fildzah.2018.Hubungan Response Time Perawat Pada Pelayanan Gawat Darurat

- Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rsud Dr.Rasidin Padang Tahun 2017.Artikel Ilmiah. Fakultas Keperawatan Universitas Andalas.
- Haryatun, N & Sudaryanto, A. (2008).

 Perbedaan Waktu Tanggap
 Tindakan Keperawatan Pasien
 Cedera Kepala Kategori I-V Di
 Instalasi Gawat Darurat Rsud
 Dr. Moewardi. Berita Ilmu
 Keperawatan, Issn 1979 –
 2697, Vol. 1. No. 2, Juni 2008
 Hal. 69 74.
- Hayati, I.N. (2010). Inpatients
 Satisfaction In The Medical
 And Surgical Ward In The State
 Of Selangor. Journal Of
 Community Health. Vol. 16,
 No. 1. Pp60-68.
- Ira (2017). Penerapan Australian Triage Scale Di Emergency Room. Jakarta
- Jakarta Medical Service 119. (2013).

 Basic Trauma Cardiac Life Support. Jakarta
- Jaya, Anang Prasetya.2019.Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rs Tingkat Iv Madiun.Artikel Ilmiah. Madiun. Stikes Bhakti Husada Mulia
- Kalsum, U. (2016). Hubungan Perilaku

 Caring Perawat Dengan

 Kepuasan Pasien Diruang

 Teratai Rsup Fatmawati.

 Diperoleh Di

 Repository. Uinjkt. Ac. Id,

 Diakses 12 April 2019.
- Kepmenkes Ri No. 856. (2009) Standar Igd Rumah Sakit. Menteri Kesehatan. Jakarta.
- Kotler Dan Keller. 2009 .*Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Maatilu, V. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan *Response Time* Perawat Pada Penanganan Pasien Gawat Darurat Di Igd Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou

- Manado.
- Maryunani, Anik & Yulianingsih. (2009). Asuhan Kegawatdaruratan. Jakarta: Trans Info Media Medis.
- Mulyani Roza (2014). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. Jurnal Keperawatan, Volume X, No. 2, Oktober 2014 Issn 1907 0357. Https://Ejurnal.Poltekkes-Tjk.Ac.Id. Diakses 20 Juni 2019.
- Muninjaya A A Gde, Mph, Dr. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Egc.
- Muslihan, S.Kep,Ns.(2010)

 **Keperawatan Gawat Darurat.*

 Yogyakarta: Nuha Medika.
- Rima Wahyu Aprianti M., Naser, Mulyadi & Malara, Reginus T.2015.Hubungan Factor-Eksternal Faktor Dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di Igd Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Ejournal Keperawatan (E-Kp) Volume 3 Nomor 2.
- Notoadmodjo, Soekidjo. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Pt. Rhineka Cipta
 - (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. (2013). Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Oroh, Merryani E., Rompas, Sefti & Pondaag, Linnie.2015.Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud

- Noongan.Artikel Ilmiah.Manado.Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran.
- Pasolong, Harbani .(2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung:
 Alfabeta.
- Pisu, H.(2015).Hubungan Response
 Time Perawat Dengan
 Kepuasan Pasien Di Instalasi
 Gawat Darurat Rsup Prof. Dr.
 R. D. Kandou Manado. EJournal Keperawatan, 3(2).
- Pisu, Hermawan D., Rompas Sefti & Malara,
 Reginus.2015.Hubungan
 Response Time Perawat
 Dengan Kepuasan Pasien Di
 Instalasi Gawat Darurat RSUP
 Prof. Dr. R. D. Kandou
 Manado. E-Journal
 Keperawatan (E-Kp) Volume 3,
 Nomor 2.
- Pohan Imbalo. S, Mph, Dr. (2007) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Egc.
- Pratiwi .A.2011 .Buku Ajar Keperawatan Transkultural .Yogyakarta; Gosyen Publishing.
- Purba, Dewi Efasusanti (2015).

 Hubungan Response Time
 Dengan Kepuasan Keluarga
 Pasien Gawat Darurat Pada
 Triase Merah Di Igd Rsup Prof.
 Dr. R. D. Kandou Manado.
 Ejournal Keperawatan (E-Kp)
 Volume 3 Nomor 2 Mei 2015.

 Https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id.
 Diakses 20 Juni 2019
- Purwanti Sri (2017). Hubungan
 Pelayanan Perawat Dengan
 Kepuasan Pasien Rawat Jalan
 Di Puskesmas Wisata Dau
 Malang. Nursing News Volume
 2, Nomor 2, 2017.

 <u>Https://Publikasi.Unitri.Ac.Id.</u>
 Diakses 20 Juni 2019
- Pusponegoro , D,A. Ete Al, (2010) Buku Panduan Basic Tramua

- And Cardiac Life Support, Jakarta; Diklat Ambulance Agd 118
- Riduwan. (2012). Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sabri, L. & Hastono. (2006). Statistik Kesehatan. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Sangadji, E. M., & Sopiah 2013 . Consumer Behavior ; *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran* Jilid 2 ,Jakarta ;Erlangga.
- Sastroasmoro, Sudigdo Dan Ismael. (2008). Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Setiadi. (2007). Konsep Dan Penulisan Riset Keperawatan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soedjas, T, Mm, Se, Sp.A ,Dr (2014). *Layanan Wow Untuk Pelanggan*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sugiyono. (2010). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Syofyanti 2014. R. Hubungan Pelayanan Keperawatan Gawat Dengan Darurat **Tingkat** Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rssn Bukit Tinggi. Jurnal. **Fakultas** Kesehatan Dan Mipa Umsb. Https://Media.Neliti.Com/. Diakses 18 ei 2019
- Tjiptono, Fandy. (2008). "Service Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima". Yogyakarta: Andi Offset.
- Umah, Khoiroh (2015). Hubungan Respons Time Dengan Kepuasan Pasien. Journal Of Ners Community Volume 6, Nomor 2, November 2015. <u>Docplayer.Info/42210895</u>. Diakses 18 Juni 2019