

Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawat Daruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Unit Gawat Darurat

¹Resa Saputri Kuryadinata

²Meynur Rohmah

³Zahra Maulida Septimar

^{1,2,3} Ilmu Keperawatan STIKES Yatsi Tangerang, Indonesia

Alamat Korespondensi:

Resa Saputri Kuryadinata
Ilmu Keperawatan STIKES Yatsi Tangerang
Email: rs.kuryadinata@gmail.com

ABSTRAK

Dalam melakukan pelayanan kegawatdaruratan di perlukan penanganan baik secara terpadu dari multi disiplin dan multi profesi termasuk kedalam pelayanan keperawatan. Pelayanan gawat darurat yang cepat atau waktu tanggap yang menurut pasien dirasa cepat tanggap dapat menyebabkan kepuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul pada saat setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tanggap pelayanan kegawat daruratan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Panunggan Barat tahun 2021. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan model deskriptif observatif yang menggambarkan ada tidaknya hubungan antara waktu tanggap pelayanan kegawat daruratan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Panunggan Barat tahun 2021, dengan metode *cross sectional*. sampel sebanyak 110 responden. Analisis menggunakan uji chi-square. Hasil yang didapatkan nilai $p\text{ value} < 0,05$ (0,007) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan waktu tanggap pelayanan kegawat daruratan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Panunggan Barat tahun 2021. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan perawat terus meningkatkan pelayanan cepat tanggap supaya kepuasan pasien dan keluarga dapat meningkat.

Kata Kunci : waktu tanggap, kepuasan keluarga pasien

ABSTRACT

In carrying out emergency services, it is necessary to handle both in an integrated manner from multi-disciplinary and multi-professional, including nursing services. Fast emergency services or response times that patients feel are responsive can lead to patient satisfaction with emergency services. Satisfaction is a person's feeling of pleasure that appears at the time after comparing the expected performance (result) of the product to the expected performance. The purpose of this study was to determine the relationship between emergency service response time and the level of satisfaction of the patient's family in the Emergency Unit (ER) Panunggan Barat Health Center in 2021. This type of research is a quantitative study with an observative descriptive model that describes whether or not there is a relationship between the response time of emergency services. with the level of satisfaction of the patient's family in the Emergency Unit (ER) Panunggan Barat Health Center in 2021, with the cross sectional method. a sample of 110 respondents. Analysis using chi-square test. The results obtained are $p\text{ value} < 0.05$ (0.007) which means that there is a significant relationship between the response time of emergency services and the level of satisfaction of the patient's family in the Emergency Unit (ER) of the Panunggan Barat Health Center in 2021. Based on the results of the study, nurses are expected to continue improve responsive service so that patient and family satisfaction can increase.

Keywords: response time, patient's family satisfaction

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan upaya Kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi – tingginya di wilayah kerja (Kemenkes No 75 Tahun 2014) dalam (Sepuh, 2018).

Sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, puskesmas beroperasi 24 jam sehari. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh pekerja kesehatan yang ada di puskesmas. Tenaga keperawatan merupakan *the caring profession* yang memiliki peranan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual yang dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan, dan ini menjadi kelebihan tersendiri dibandingkan pelayanan lainnya (Departemen Kesehatan RI, 2010) dalam (Samfriati, 2019).

Pelayanan Kegawatdaruratan adalah tindakan medis yang dibutuhkan oleh pasien gawat darurat dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan. Pasien Gawat Darurat yang selanjutnya disebut pasien adalah orang yang berada dalam ancaman kematian dan kecacatan yang memerlukan

tindakan medis segera (PMK NO 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan) dalam (Yunita, 2019).

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (PMK NO 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan) dalam (Simandalahi, 2019).

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan waktu tanggap atau respons time. Standar waktu ini dihitung berdasarkan kecepatan pelayanan dokter maupun perawat di UGD. Waktu ini dihitung dari saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat respon dari petugas UGD dengan waktu pelayanan yang dibutuhkan pasien sampai selesai proses penanganan gawat darurat (Susanti, 2019).

Response time sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat khususnya pasien dengan kategori triase merah karena dapat mengurangi keluasaan rusaknya organ-organ dalam dapat juga mengurangi beban pembiayaan dan response time yang

cepat dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan oleh keluarga pasien ditunjang juga dengan sikap peduli atau empathy dan keramahan juga komunikasi yang baik antara keluarga pasien dengan petugas kesehatan khususnya perawat (Purba, Kumaat & Mulyadi, 2015) dalam (Samfriati, 2019).

Menurut Simandalahi (2019) mengatakan bahwa dalam kondisi gawat darurat pasien dapat kehilangan nyawa dalam hitungan menit. Nafas berhenti dalam waktu 2-3 menit sehingga dapat menyebabkan kematian yang fatal. Respon time sangat penting bahkan pada selain penderita penyakit jantung. Waktu tanggap yang panjang dapat mengakibatkan resiko kematian ataupun cedera parah. Kenaikan 1 menit waktu tanggap, dapat meningkatkan angka kematian rata-rata 17% setelah 1 hari kejadian.

Standar waktu 5 menit pasien terlayani setelah tiba di UGD, waktu tanggap tersebut harus mampu dimanfaatkan untuk memenuhi prosedur utama dalam penanganan kasus gawat darurat atau prosedur ABCD (*Airway, Breathing, Circulation dan Disability*). Pelayanan gawat darurat selama ini masih ditemuinya kasus gawat darurat yang tidak tertangani dengan cepat dan tepat baik di lokasi kejadian tempat korban maupun di rumah sakit. Tindak lanjut mengenai pasien

gawat darurat masih ditemukan adanya penundaan pelayanan pasien gawat darurat yang dilakukan oleh pihak rumah sakit karena alasan administrasi dan pembiayaan. Pasien gawat darurat seringkali harus menunggu proses administrasi selesai baru mendapatkan pelayanan (Samfriati, 2019).

Pelayanan gawat darurat yang cepat atau waktu tanggap yang menurut pasien dirasa cepat tanggap dapat menyebabkan kepuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul pada saat setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Marsya, 2019)

Hasil penelitian Susanti (2019) menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara respon time perawat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Dimana semakin cepat tanggap yang

dilakukan perawat dalam menangani kegawatdaruratan pasien maka pelanggan akan semakin puas dengan pelayanan keperawatan tersebut.

Penelitian sejalan juga dilakukan oleh (Sepuh, 2018) yang menyatakan bahwa ada hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang UGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018. Dimana *response time* perawat yang cepat tanggap dalam melakukan tindakan pelayanan serta mampu memodifikasi ruangan yang ada sebagai ruang tunggu keluarga di ruangan UGD, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit, dan tingkat kepuasan pasien lebih baik lagi.

Berdasarkan pengalaman peneliti terhadap 7 orang keluarga pasien yang dirawat di UGD Puskesmas Panunggan Barat pada Bulan Februari tahun 2021, didapatkan 4 dari 7 pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan UGD Puskesmas Panunggan Barat. Dari 2 orang keluarga pasien UGD menyatakan bahwa perawat kurang cepat dalam menangani pasien, 2 orang keluarga menyatakan bahwa keramah tamahan perawat dalam melayani pasien dan keluarga masih kurang serta perawat kurang tanggap dengan keluhan-keluhan pasien yang mendapatkan pelayanan di UGD Puskesmas Panunggan Barat.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan waktu tanggap pelayanan kegawat daruratan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Panunggan Barat Tahun 2021”.

METODE

Desain penelitian ini adalah studi deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional survey*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, dengan melakukan pengukuran sesaat, dengan cara mengambil sampel dari suatu populasi tertentu dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data (Notoatmodjo, 2018).

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui hubungan waktu tanggap pelayanan kegawat daruratan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Panunggan Barat Tahun 2021. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas Variabel Independen dan Variabel Dependen.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah keluarga pasien yang mengantar pasien berobat ke UGD Puskesmas Panunggan Barat. Teknik pengambilan sampel menggunakan (*purposif sampling*) yaitu tehnik penentuan sampel dengan pengambilan secara acak

berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang berjumlah 110 responden. Untuk melaksanakan hipotesa statistik tersebut maka diperlukan uji statistik. Dalam penelitian ini uji statistik yang digunakan yaitu uji *Chi-square* karena penelitian ini mencari hubungan variable independen dan variable dependent dengan skala kategorik-kategorik.

HASIL PENELITIAN

Analisis univariat dilakukan untuk mendapatkan gambaran karakteristik responden. Analisis ini menggunakan distribusi frekuensi dan persentase pada masing-masing variabel bebas dan variabel terikat.

Hasil penelitian berdasarkan tabel 1, diperoleh data bahwa dari 110 responden keluarga pasien yang di berkunjung Ke UGD Puskesmas Panunggan Barat, bahwa sebagian besar responden memiliki usia 26-35 tahun (dewasa awal) sebanyak 38 responden atau 34,4%, jenis kelamin perempuan sebanyak 62 responden atau 56,4%, pendidikan SMA sebanyak 62 responden atau 56,4%.

Berdasarkan tabel 2, Hasil penelitian ini diperoleh data bahwa dari 110 responden keluarga pasien yang di berkunjung ke UGD Puskesmas Penunggan Barat, bahwa sebagian besar responden diberikan waktu tanggap kurang dari 5 menit sebanyak 88

responden atau 80,0%. Berdasarkan tabel 3, hasil penelitian ini diperoleh data bahwa dari 110 responden keluarga pasien yang di berkunjung ke UGD Puskesmas Panunggan Barat, bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang puas sebanyak 78 responden atau 70,9%.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4, analisis hubungan waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Panunggan Barat Tahun 2021, didapatkan data bahwa diperoleh nilai $p\text{ value} < 0,05$ (0,007) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tanggap dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Panunggan Barat pada tahun 2021.

PEMBAHASAN

1. Waktu Tanggap

Hasil penelitian ini diperoleh data bahwa dari 110 responden keluarga pasien yang di berkunjung ke UGD Puskesmas Penunggan Barat, bahwa sebagian besar responden diberikan waktu tanggap kurang dari 5 menit sebanyak 88 responden atau 80,0%.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Sepuh (2018) yang menyatakan bahwa waktu tanggap

perawat dalam menangani pasien di Ruang UGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018 dalam waktu kurang dari 5 menit. Hal ini disebabkan karena perawat sudah mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dengan pelayanan waktu tanggap yang cepat dan tepat maka dapat mengurangi keluasan rusaknya organ-organ dalam dapat juga mengurangi beban pembiayaan.

Menurut Samfriati (2019) waktu tanggap sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat khususnya pasien dengan kategori triase merah karena dapat mengurangi keluasan rusaknya organ-organ dalam dapat juga mengurangi beban pembiayaan dan response time yang cepat dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan oleh keluarga pasien ditunjang juga dengan sikap peduli atau empathy dan keramahan juga komunikasi yang baik antara keluarga pasien dengan petugas kesehatan khususnya perawat.

Dari hasil penelitian, dasar teori dan penelitian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian waktu tanggap perawat kepada pasien dengan cepat dan tepat maka dapat mengurangi resiko keluasan rusaknya organ-organ dalam, karena dengan

pelayanan yang cepat dan tepat maka kerusakan organ tidak meluas. Selain itu dengan waktu tanggap yang cepat maka dapat mengurangi beban pembiayaan, karena jika lama dalam penanganan maka pembiayaan pasien juga akan bertambah banyak.

2. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien

Hasil penelitian ini diperoleh data bahwa dari 110 responden keluarga pasien yang di berkunjung ke UGD Puskesmas Panunggan Barat, bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang puas sebanyak 78 responden atau 70,9%.

Hal ini sejalan dengan penelitian Susanti (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan keluarga pasien yang mengantar pasien ke rumah sakit Elisabeth Yogyakarta dalam kategori puas. Hal ini disebabkan karena keluarga pasien melihat pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien dengan cepat dan tepat. Saat pasien datang ke UGD langsung ditangani petugas. Sehingga kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan.

Menurut Marsya (2019) menyatakan bahwa kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Kepuasan keluarga pasien merupakan perasaan senang yang berasal dari perbandingan antara

kesenangan terhadap aktivitas, suatu produk dan harapannya. Karena itu, tingkat kepuasan sebagai fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian pelanggan dapat merasakan kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas, kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa cukup puas, kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau gembira.

Dari hasil penelitian, penelitian terdahulu serta dasar teori yang ada maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan keluarga pasien dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien. Dimana keluarga mengetahui secara langsung pelayanan kepada pasien dari pasien datang di ruang UGD. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima serta termasuk lamanya waktu pelayanan.

3. Hubungan waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien

Berdasarkan hasil penelitian analisis hubungan waktu tanggap pelayanan

kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Panunggangan Barat Tahun 2021, didapatkan data bahwa diperoleh nilai $p\text{ value} < 0,05$ (0,007) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tanggap dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Panunggangan Barat pada tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sepuh (2018) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tanggap perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang UGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018 dengan nilai $p\text{-value} < 0,05$ (0,003). Hal ini disebabkan karena petugas sudah mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dengan pelayanan waktu tanggap yang cepat dan tepat maka dapat mengurangi keluhan rusaknya organ-organ dalam. Pasien merasa pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat dan tepat, dari pasien datang ke UGD langsung ditangani petugas. Sehingga kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan.

Menurut Marsya (2019) menyatakan bahwa kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Kepuasan keluarga pasien merupakan perasaan senang yang berasal dari

perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas, suatu produk dan harapannya. Karena itu, tingkat kepuasan sebagai fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian pelanggan dapat merasakan kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas, kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa cukup puas, kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau gembira.

Dari hasil penelitian, penelitian terdahulu, serta dasar teori yang ada maka dapat disimpulkan bahwa tercapainya layanan standar waktu tanggap perawat dalam melayani pasien di UGD dipengaruhi oleh ketersediaan sarana prasarana, SDM dan sistem manajemen UGD yang baik. Dengan pelayanan yang prima ini maka dapat dirasakan oleh pasien dan keluarga sehingga pelanggan yang datang akan merasa puas akan layanan yang didapatkan dari petugas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa teridentifikasi *waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan* di Unit Gawat Darurat Puskesmas Panunggan Barat adalah kurang dari 5 menit sebanyak 80%. Teridentifikasi kepuasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat Puskesmas

Panunggan Barat adalah puas sebanyak 70,9%. Ada hubungan yang signifikan antara *waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan* dengan kepuasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat Puskesmas Panunggan Barat, dengan $p\text{-value} < 0,05$ (0,007).

Peneliti ucapkan terima kasih kepada Puskesmas Penanggungan Barat khususnya bagian ruang IGD dan juga responden, dalam hal ini perawat dan pengunjung Puskesmas Penanggungan Barat, berkat kesediaanya menjadi responden sehingga peneliti mampu melakukan evaluasi tentang pelayanan di ruang IGD Puskesmas Penanggungan Barat. Semoga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi instropeksi tenaga kesehatan khususnya di ruang IGD Puskesmas Penanggungan Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, H., Rottie, J. & Karundeng, M. (2016). *Analisis Perbedaan Response Time Perawat Terhadap Pelayanan Gawat Darurat di Unit Gawat Darurat di RSUD GMIM Pancaran Kasih dan RSUD Tk.III Robert Wolter Monginsidi*. E-journal Keperawatan (e-Kp), vol 4 (2), Agustus 2016, p 2-6.
- Achmad (2012). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tanggap Perawat Pada Penanganan Asma Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Panembahan Senopati Bantul*,

- Akrian, T., Kumaat, L. & Malara, G. (2015). *Hubungan Respon Time Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triase Kuning di IGD RSUD GMIM Kaloran Amurang*, Ejournal Keperawatan (e-Kp), vol 3 (2), Mei 2015, p. 2-3.
- Arif, M. (2015). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lamanya Waktu Tanggap dalam Pelayanan Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soedirman Kebumen*. Gombong: Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Muhammadiyah Gombong.
- Basoeki, A.P., Koeshartono, Rahardjo, E., & Wirjoatmodjo. 2008. *Penanggulangan Penderita Gawat Darurat Anestesiologi & Reanimasi*. Surabaya: FK. Unair.
- Data Ruang IGD RSUD Dr Achmad Mochtar Tahun 2017-2019.
- Depkes RI (2009) *Kategori Umur*. Jakarta: 9 Juli 2019
- Elviana, S. (2018). *Hubungan Kualitas Tidur dan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kecemasan pada Pasien Terpasang Infus di Ruang Rawat Inap Interne RSUD DR. Achmad Mochtar Bukittinggi*. Bukittinggi : Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Perintis Padang.
- Fransiska Sohat, dkk. (2014). *Hubungan Tingkat Kecemasan dengan Insomnia Pada Lansia di Balai Penyantunan Lanjut Usia Senja Cerah Paniki Kecamatan*
- Haryatun, Nunuk dan Sudaryanto. (2008). *Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori I-V Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi*. Jurnal Berita Ilmu Keperawatan.
- Heru, S. (2015). *Gambaran Pengetahuan Peran Perawat dalam Ketetapan Waktu Tanggap Penanganan Kasus Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar*. Surakarta: Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Kusuma Husada.
- Irma, R. (2017). *Respon Time waktu Tanggap Perawat dalam Penanganan Kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat RSUD PKU Muhammadiyah di Kabupaten Kebumen*. Gombong: Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Muhammadiyah Gombong.
- Kartikawati, D (2013). *Buku Ajar Dasar-Dasar Keperawatan Gawat Darurat*. Jakarta: Salemba Medika Jakarta.
- Kurniawan, A., Diyaning, A. (2012). *Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas*, Jurnal Kesmasindo, vol 5 (2), Juli 2012, p. 169-179.
- Maatilu, V., Mulyadi. & Malara, R. (2014). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Response Time Perawat pada Penanganan*

Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. p 2-6.

- Mahyawati, (2015). *Hubungan Kegawatdaruratan Pasien dengan Waktu Tanggap Perawat di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.* Yogyakarta: Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Aisyiyah Yogyakarta.
- Menkes. (2008). "Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit", dalam Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008.
- Muamala, (2009). *Penggolongan Usia Menurut Depkes RI dan WHO.* <http://www.muamala.net>. diakses tanggal 26 Juli 2019
- Notoadmojodjo, Soekidjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta
- Nur, D. (2015). *Waktu Tanggap Perawat pada Penanganan Pasien Trauma dan Non Trauma di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.* Yogyakarta: Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Aisyiyah Yogyakarta.
- Nursalam (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan.* Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Permenkes. (2018). "Pelayanan Kegawatdaruratan", dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47.
- Riswanto. (2018). *Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Binangun Tahun 2018.* Gombong: Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Muhammadiyah Gombong.
- Rosman, M. (2015). *Karakteristik Pasien Pengunjung Unit Gawat Darurat dan Hubungannya dengan Waktu Kedatangan di Rumah Sakit Umum Bhakti Yudha Depok.*
- Sabriyati, W. Islam A. & Gaus, S. (2009). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kausu pada Response Time di Instalasi Gawat Dadurat Bedah dan Non Bedah RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo.* p 3-10.
- Stuart and Sunden. (2006). *Buku Keperawatan (Alih Bahasa) Achir Yani S. Hamid* Edisi 5. Jakarta: EGC.
- UU RI NO.2 (1999). *Pendidikan Nasional.* Jakarta: 9 Juli 2019
- UU RI NO.44 (2009). *Fungsi Rumah Sakit.* Jakarta: 6 Juni 2019.
- WHO (2016). *Data Kesehatan Jiwa.* Jakarta: 6 Juni 2019.
- Yumiati, T. (2017). *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Respon Time di IGD RSUD Tipe C di Kupang Berdasarkan Teori Kinerja Gibson.* Surabaya: Program Studi Pendidikan Ners Universitas Airlangga.

Tabel 1. Karakteristik Responden di Puskesmas Panunggan Barat

Usia	Jumlah	Persentase
17-25 tahun	12	10.9
26-35 tahun	38	34.5
36-45 tahun	46	41.8
46-55 tahun	14	12.7
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	48	43.6
Perempuan	62	56.4
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP	6	5.5
SMA	62	56.4
Perguruan Tinggi	42	38.2
Total	110	100.0

Tabel 2. Distribusi frekuensi menurut variabel independen responden di Unit Gawat Darurat Puskesmas Penunggan Barat

Waktu Tanggap	Jumlah	Prosentase
> 5 menit	22	20.0
< 5 menit	88	80.0
Total	110	100.0

Tabel 3. Distribusi frekuensi menurut variabel dependent responden di Unit Gawat Darurat Puskesmas Penunggan Barat

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Prosentase
Tidak Puas	32	29.1
Puas	78	70.9
Total	110	100.0

Tabel 4. Hubungan waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Unit awat Darurat (UGD) Puskesmas Panunggan Barat

Waktu Tanggap	Kepuasan Keluarga				Total		P Value
	Puas		Tidak				
	N	%	N	%	N	%	
> 5 menit	12	54,5	10	45,5	22	100,0	0,007
< 5 menit	20	22,7	68	77,3	88	100,0	
Total	18	40,0	27	60,0	110	100,0	