

Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Tahun 2025

Alya Rahma Salsabila^{1*}, Andoko², Triyoso³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Malahayati, Bandar Lampung, Indonesia

Open Access Freely Available Online

Dikirim: 5 Mei 2026

Direvisi: 21 Mei 2026

Diterima: 25 Mei 2026

*Penulis Korespondensi:

E-mail:

aljarahmaslsa@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah unit vital yang menangani kasus darurat, di mana prinsip "Time Saving is Life Saving" sangat berlaku. Mutu pelayanan di IGD, khususnya daya tanggap perawat (*responsiveness*), menjadi penentu utama kepuasan keluarga pasien. Secara nasional, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IGD masih 84,6%, di bawah target nasional $\geq 90\%$. Di Provinsi Lampung, tingkat kepuasan keluarga pasien dilaporkan 82,3%. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) perawat terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2025. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan metode *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh keluarga pasien di IGD RSUD Dr. H. Abdul Moeloek pada periode penelitian, sebanyak 1.770 individu. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dikembangkan berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, yang diukur dengan skala Likert. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai daya tanggap *responsiveness* perawat dalam kategori kurang baik (54.4%), sedangkan kategori baik sebesar (45.6%). Tingkat kepuasan keluarga pasien dalam kategori tidak puas sebesar (61.5%), sedangkan kategori puas sebesar (38.5%). **Kesimpulan:** Hasil uji Spearman diperoleh nilai p-value = 0,000 ($< 0,05$) dengan koefisien korelasi $r = 0,363$, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan kekuatan korelasi lemah antara daya tanggap perawat dan tingkat kepuasan keluarga pasien.

Kata kunci: Daya Tanggap *Responsiveness* Perawat, Kepuasan Keluarga Pasien, Unit Gawat Darurat, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Background: The Emergency Department (ER) is a vital unit that handles emergency cases, where the principle of "Saving Time is Saving Life" strongly applies. The quality of service in the ER, particularly the responsiveness of nurses, is a key determinant of patient and family satisfaction. Nationally, public satisfaction with ER services remains at 84.6%, below the target of $\geq 90\%$. In Lampung Province, the level of patient-family satisfaction was reported to be 82.3%. **Objective:** This study aims to determine the relationship between nurse responsiveness and patient-family satisfaction in the ER of Dr. H. Abdul Moeloek Regional Hospital, Lampung Province, in 2025. **Methods:** This study used a quantitative approach with a correlational analytical design and cross-sectional methods. The study population was all families of patients in the ER of Dr. H. Abdul Moeloek Regional Hospital. During the research period, H. Abdul Moeloek, a total of 1,770 individuals were recruited. The sample size was calculated using the Slovin formula with a 5% margin of error. Data were collected using a questionnaire developed based on the *SERVQUAL* dimensions, measured using a Likert scale. **Results:** The results of the study showed that most respondents rated the responsiveness of nurses in the poor category (54.4%), while the good category was (45.6%). The level of patient family satisfaction in the dissatisfied category was (61.5%), while the satisfied category was (38.5%). **Conclusion:** The results of the Spearman test obtained a p-value = 0.000 (< 0.05) with a correlation coefficient of $r = 0.363$, which indicates a significant

relationship with a weak correlation strength between nurse responsiveness and the level of patient family satisfaction

Keywords: *Nurse Responsiveness, Patient Family Satisfaction, Emergency Department, Service Quality*

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan komponen krusial dalam system kesehatan rumah sakit, yang berperan sebagai pusat perawatan bagi pasien yang menghadapi situasi darurat. Tenaga kesehatan di IGD memainkan peran penting yang sangat mempengaruhi kualitas dan hasil layanan kesehatan. IGD berfungsi sebagai unit perawatan intensif di rumah sakit, di mana pasien yang terancam nyawa menjadi prioritas utama, baik yang datang langsung maupun yang dirujuk dari fasilitas kesehatan lainnya (Kurniawan, 2021 dalam Putriani 2025).

Secara internasional, pelayanan gawat darurat di banyak negara masih menghadapi masalah terkait rendahnya daya tanggap (*responsiveness*) tenaga kesehatan terhadap pasien dan keluarganya. Berdasarkan laporan *World Health Organization (WHO, 2023)*, sekitar 30% pasien IGD di dunia menyatakan ketidakpuasan terhadap kecepatan dan kesiapan tenaga medis dalam memberikan pertolongan pertama. Penelitian di Amerika Serikat oleh *Centers for Disease Control and Prevention (CDC, 2023)* mengungkapkan bahwa rata-rata waktu tanggap perawat mencapai 37 menit, jauh di atas standar ideal <20 menit. Akibatnya, kepuasan keluarga pasien menurun hingga 45%. Masalah lain yang sering ditemukan adalah keterlambatan komunikasi antara perawat dan keluarga pasien, yang menyebabkan keluarga merasa cemas dan kurang percaya terhadap sistem pelayanan. Artinya, secara global masih terdapat kesenjangan antara harapan keluarga pasien terhadap pelayanan daya tanggap dan kenyataan di lapangan.

Di tingkat nasional, masalah daya tanggap perawat juga menjadi perhatian penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan data *Kementerian Kesehatan RI (2023)*, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IGD rumah sakit hanya mencapai 84,6%, masih di bawah target nasional $\geq 90\%$. Keluhan utama berasal dari lambatnya respon perawat terhadap panggilan pasien, komunikasi yang tidak efektif, serta kurangnya empati dalam memberikan pelayanan. Masalah daya tanggap ini mengindikasikan bahwa keluarga pasien sering

merasa tidak diperhatikan pada situasi darurat, padahal kecepatan dan ketepatan respon perawat merupakan faktor yang sangat menentukan keselamatan pasien dan kepuasan keluarganya.

Masalah serupa juga ditemukan di Provinsi Lampung. Berdasarkan laporan *Dinas Kesehatan Provinsi Lampung (2024)*, jumlah kunjungan pasien ke IGD di rumah sakit umum daerah meningkat 27% dibanding tahun sebelumnya, namun tingkat kepuasan keluarga pasien hanya mencapai 82,3% masih di bawah target $\geq 90\%$. Faktor yang paling sering dikeluhkan adalah kurangnya kecepatan respon perawat saat pasien membutuhkan bantuan segera **dan** komunikasi yang kurang ramah terhadap keluarga pasien. Sementara beban kerja perawat di IGD semakin meningkat karena rasio perawat dan pasien belum seimbang (1:8 pada jam sibuk). Kondisi ini menunjukkan bahwa daya tanggap perawat di Lampung masih perlu diperbaiki agar mampu memenuhi standar pelayanan gawat darurat yang cepat, tepat, dan profesional.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit di rumah sakit yang menangani pasien dalam kondisi darurat, kritis, dan memerlukan tindakan segera. Kualitas pelayanan pada situasi seperti ini sangat krusial karena berhubungan langsung dengan keselamatan jiwa pasien. Kepuasan keluarga pasien menjadi salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan di IGD, terutama karena pelayanan harus diberikan dengan cepat, tepat, dan penuh tanggung jawab. Terpenuhinya harapan atau ekspektasi keluarga pasien terhadap pelayanan yang diterima akan menimbulkan respon emosional positif berupa kepuasan. Tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD juga berpengaruh terhadap citra dan reputasi rumah sakit secara keseluruhan (Purwasih, I., 2025).

Kepuasan keluarga pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai standar mutu suatu fasilitas pelayanan kesehatan serta menjadi tolok ukur terhadap kualitas layanan yang diberikan. Apabila tingkat kepuasan keluarga pasien rendah, hal tersebut dapat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan dan menurunkan kredibilitas fasilitas kesehatan yang bersangkutan. Selain itu, sikap dan perilaku tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan juga memiliki

peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan keluarga pasien. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan, tuntutan terhadap kualitas pelayanan pun semakin tinggi (Suciati & Zaman, 2023 dalam Putriani, 2025).

Berdasarkan hasil pre-survey yang peneliti lakukan pada 10 keluarga pasien di IGD RSUD Dr. H. Abdul Moeloek, didapatkan bahwa 7 responden lainnya merasa tidak puas. Mayoritas responden yang merasa tidak puas memberikan penekanan pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) perawat sebagai penyebab utama ketidakpuasan mereka dan 3 responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan perawat. Temuan awal ini menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) perawat masih menjadi isu utama di IGD dan perlu diteliti lebih lanjut. Mereka mengeluhkan di IGD kurangnya daya tanggap (*responsiveness*) perawat, terutama dalam hal kecepatan menanggapi panggilan, perhatian terhadap keluhan, dan komunikasi yang efektif, serta penanganan awal yang sering tertunda merupakan penyebab utama ketidakpuasan pasien dan keluarga. Sedangkan mereka yang cukup puas menilai perawat sudah ramah dan kooperatif, tetapi tetap merasakan perlu adanya peningkatan dalam kecepatan perawat melayani serta tanggapan ketika pasien membutuhkan bantuan segera.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Hubungan daya tanggap (*responsiveness*) perawat terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2025.

METODE

Penelitian ini telah dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan desain deskriptif korelasional. Penelitian ini dilaksanakan pada 14 Desember- 29 Desember tahun 2025 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Dalam penelitian ini, jumlah populasi keluarga pasien selama periode bulan November 2025 sebanyak 1.770 individu. Sampel dalam penelitian ini adalah 327 responden. Penelitian ini menggunakan metode non-probabilitas dengan teknik purposive sampling. uji statistik yang digunakan adalah uji korelasi Spearman (Spearman's rho).

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Demografi Responden (N=327)

Karakteristik	N	%
Usia		
- 18-25	49	15.0%
- 26-45	186	56.9%
- 46-65	86	26.3%
- >65	6	1.8%
Jenis Kelamin		
- Laki-laki	194	59.3%
- Perempuan	133	40.7%
Pekerjaan		
- PNS	27	8.3%
- Buruh	98	30.0%
- Guru	7	2.1%
- Karyawan swasta	19	5.8%
- Perawat	1	0.3%
- Mahasiswa	11	3.4%
- Pelajar	3	0.9%
- Tidak bekerja	34	10.4%
- Wiraswasta	60	18.3%
- IRT	67	20.5%
Hubungan dengan pasien		
- Suami	116	35.5%
- Istri	68	20.8%
- Anak	87	26.6%
- Kakak	14	4.3%
- Adik	12	3.7%
- Bibi	3	0.9%
- Ayah	12	3.7%
- Ibu	13	4.0%
- Paman	2	0.6%

Berdasarkan tabel 1, dari 327 responden mayoritas berusia 26-45 tahun (56,9%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif. Pada usia tersebut, individu umumnya telah memiliki kematangan dalam berpikir sehingga mampu memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (59,3%), yang menunjukkan bahwa laki-laki memiliki peran dominan sebagai pendamping pasien di IGD. Mayoritas responden bekerja sebagai buruh (30,0%), yang menggambarkan latar belakang sosial ekonomi responden yang beragam. Berdasarkan hubungan dengan pasien, sebagian besar responden adalah suami (35,5%), yang menunjukkan bahwa suami berperan sebagai pendamping utama pasien dalam keluarga.

Analisis Alat Uji Ukur

Tabel 2

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Daya Tanggap Responsiveness Cronbach's Alpha 0.956 Instrumen Sangat Reliabel

Item	R hitung	R tabel	Valid/tidak valid	Cronbach's Alpha if item deleted
P1	0.878	0.108	Valid	0.950
P2	0.859	0.108	Valid	0.951
P3	0.888	0.108	Valid	0.950
P4	0.729	0.108	Valid	0.954
P5	0.881	0.108	Valid	0.950
P6	0.836	0.108	Valid	0.951
P7	0.708	0.108	Valid	0.955
P8	0.616	0.108	Valid	0.957
P9	0.569	0.108	Valid	0.958
P10	0.747	0.108	Valid	0.954
P11	0.862	0.108	Valid	0.951
P12	0.817	0.108	Valid	0.952
P13	0.800	0.108	Valid	0.952
P14	0.483	0.108	Valid	0.959

Berdasarkan tabel 2, hasil uji validitas pada variabel X menunjukkan bahwa dari 15 item pernyataan, sebanyak 14 item dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Terdapat satu item, yaitu P15, yang memiliki nilai r hitung lebih kecil dari r tabel sehingga dinyatakan tidak valid dan tidak

digunakan dalam analisis selanjutnya. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,956 (>0,70), sehingga instrumen variabel X dinyatakan sangat reliabel dan memiliki konsistensi internal yang sangat baik untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 3

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Tingkat Kepuasan Cronbach's Alpha 0.883 Instrumen Reliabel

Item	R hitung	R tabel	Valid/tidak valid	Cronbach's Alpha if item deleted
Q1	0.127	0.108	Valid	0.887
Q2	0.330	0.108	Valid	0.881
Q3	0.516	0.108	Valid	0.877
Q4	0.399	0.108	Valid	0.880
Q5	0.461	0.108	Valid	0.879
Q6	0.643	0.108	Valid	0.876
Q7	0.380	0.108	Valid	0.880
Q8	0.405	0.108	Valid	0.880
Q9	0.344	0.108	Valid	0.881
Q10	0.617	0.108	Valid	0.874
Q11	0.533	0.108	Valid	0.876
Q12	0.607	0.108	Valid	0.874
Q13	0.462	0.108	Valid	0.878
Q14	0.458	0.108	Valid	0.879
Q15	0.454	0.108	Valid	0.879
Q16	0.505	0.108	Valid	0.877
Q17	0.361	0.108	Valid	0.881
Q18	0.463	0.108	Valid	0.878
Q19	0.600	0.108	Valid	0.874
Q20	0.505	0.108	Valid	0.877
Q21	0.654	0.108	Valid	0.875
Q22	0.684	0.108	Valid	0.871
Q23	0.188	0.108	Valid	0.885
Q24	0.416	0.108	Valid	0.879
Q25	0.432	0.108	Valid	0.879

Berdasarkan tabel 3, hasil uji validitas pada variabel Y menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai

r hitung lebih besar dari r tabel. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,883 (>0,70), sehingga instrumen

variabel Y dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik untuk digunakan dalam penelitian.

Analisa Univariat

Tabel 4
Distribusi Daya Tanggap *Responsiveness* Perawat (N=327)

Kategori	Frekuensi	%
Kurang baik	178	54.4
Baik	149	45.6
Total	327	100.0

Berdasarkan tabel 4 dari 327 responden sebagian besar yaitu 178 responden (54.4%) menilai daya tanggap (*responsiveness*) perawat dalam kategori kurang baik, sedangkan 149 responden (45.6%) menilai dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi keluarga pasien terhadap kecepatan dan ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan di IGD masih belum optimal. Daya tanggap yang kurang baik dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepercayaan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga perlu adanya peningkatan dalam aspek kecepatan respon, kesiapsiagaan, dan kejelasan informasi kepada keluarga pasien.

Tabel 5
Distribusi Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien (N=327)

Kategori	Frekuensi	%
Tidak puas	201	61.5
Puas	126	38.5
Total	327	100.0

Tabel 7
Hasil Uji Korelasi Spearman Daya tanggap (*responsiveness*) perawat terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien

Variabel	r	Sig.(p)	α	Keterangan
Daya tanggap <i>responsiveness</i> terhadap tingkat kepuasan	0.377	0.000	0.05	Signifikan

Berdasarkan tabel 7 hasil uji Spearman terhadap 327 responden diperoleh nilai p-value sebesar 0,000 (<0,05), sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD

Berdasarkan tabel 5 dari 327 responden sebanyak 201 responden (61.5%) menyatakan tidak puas, 126 responden (38.5%) menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada belum sepenuhnya memenuhi harapan responden dan masih perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan.

Analisa Bivariat

Tabel 6
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Variabel	N	Kolmogorov-Smirnov	Sig.(p)
Daya tanggap <i>responsiveness</i> perawat	327	0.211	0.000
Tingkat kepuasan keluarga pasien	327	0.160	0.000

Berdasarkan tabel 6 hasil uji normalitas terhadap 327 responden menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 (<0,05), sehingga data dinyatakan tidak berdistribusi normal dan hipotesis nol (H0) ditolak. Oleh karena itu, analisis hubungan antar variabel menggunakan uji korelasi spearman sebagai uji non-parametrik yang sesuai untuk data berskala ordinal dan tidak berdistribusi normal.

Dr. H. Abdul Moeloek. Nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,377$ menunjukkan bahwa hubungan tersebut bersifat positif dengan kekuatan korelasi kategori sedang. Artinya, semakin baik daya tanggap perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan keluarga pasien. Dengan demikian, hipotesis penelitian dinyatakan terbukti.

Tabel 8
Hasil Uji Chi-Square Daya tanggap (*responsiveness*) perawat terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien

Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) perawat	Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien				Total		P Value
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Kurang Baik	135	75.8	43	24.2	178	54.4	0.000
Baik	66	44.3	83	55.7	149	45.6	
Jumlah	201	61.5	126	38.5	327	100.0	

Berdasarkan tabel 8 hasil analisis hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien, diperoleh hasil dari total 327 responden, sebagian besar responden menilai daya tanggap perawat dalam kategori kurang baik sebanyak 178 responden (54,4%), sedangkan kategori baik sebanyak 149 responden (45,6%). Pada kelompok daya tanggap kurang baik, sebagian besar responden menyatakan tidak puas sebanyak 135 responden (75,8%), dan yang menyatakan puas sebanyak 43 responden (24,2%). Sedangkan pada kelompok daya tanggap baik, sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 83 responden (55,7%), dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 66 responden (44,3%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai p value = 0,000 ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien.

PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Daya Tanggap *Responsiveness* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian dari 327 responden sebagian besar yaitu 178 responden (54,4%) menilai daya tanggap (*responsiveness*) perawat dalam kategori kurang baik, sedangkan 149 responden (45,6%) menilai dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi keluarga pasien terhadap kecepatan dan ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan di IGD masih belum optimal.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tamba (2022) Daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan serta kesiapan pihak rumah sakit dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap. Aspek ini meliputi kesigapan tenaga medis dalam merespons kebutuhan pasien, kecepatan dalam memberikan penanganan, ketepatan dalam proses administrasi, serta kemampuan dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan pasien dengan baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahiruddin et al. (2022) di IGD RSUD Dr. H. Abdul Moeloek, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $R^2 = 0,238$ (23,8%). Hasil penelitian peneliti sejalan secara konsep, meskipun fokus penelitian peneliti lebih spesifik pada *responsiveness* perawat, di mana sebagian

besar responden menilai responsivitas kurang baik.

Menurut analisa peneliti, mengenai data univariat variabel daya tanggap (*responsiveness*) perawat, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) perawat di instalasi gawat darurat RSUD Dr.H Abdul Moeloek dari 327 responden sebanyak 178 responden (54,4%) menyatakan kurang baik, 149 responden (45,6%) menyatakan baik. Daya tanggap (*responsiveness*) perawat di instalasi gawat darurat (IGD) masih menunjukkan variasi pada setiap tingkatan penilaian. Hasil analisis menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) perawat di Instalasi Gawat Darurat belum sepenuhnya optimal dan masih belum konsisten, ditandai oleh keterlambatan respons terhadap permintaan bantuan, kurangnya kesiapsiagaan saat pasien datang, belum optimalnya perlindungan privasi, serta komunikasi yang belum efektif. Meskipun demikian, sebagian pelayanan telah berjalan baik, dengan perawat dinilai mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional, serta menyampaikan informasi secara jelas dan responsif dalam membantu pasien. Secara keseluruhan, daya tanggap perawat masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek kecepatan dan ketepatan respons serta pemenuhan privasi pasien, karena dalam situasi kegawatdaruratan kecepatan pelayanan sangat memengaruhi persepsi keluarga pasien terhadap mutu pelayanan.

Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dari 327 responden sebanyak 201 responden (61,5%) menyatakan tidak puas, 126 responden (38,5%) menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada belum sepenuhnya memenuhi harapan responden dan masih perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Nursalam (2015) bahwa kepuasan merupakan perasaan positif atau rasa senang yang timbul ketika seseorang menilai kesesuaian antara pengalaman yang diperoleh dari suatu layanan dengan harapan yang dimilikinya. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien maupun keluarganya muncul apabila terdapat perbedaan atau kesenjangan antara harapan mereka terhadap pelayanan dengan kinerja layanan kesehatan yang diterima selama proses perawatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reni Permata et al, (2025) yang menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien ($p < 0,05$). Hasil penelitian kami sejalan secara konsep karena sama-sama meneliti kepuasan keluarga pasien.

Menurut analisa peneliti mengenai data univariat variabel tingkat kepuasan keluarga pasien, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi gawat darurat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek dari 327 responden sebanyak 201 responden (61.5%) menyatakan tidak puas, 126 responden (38.5%) menyatakan puas. Tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) masih menunjukkan variasi pada setiap kategori penilaian. Ketidakpuasan terutama dipengaruhi oleh belum optimalnya daya tanggap perawat, seperti kecepatan respons saat pasien tiba, bantuan terhadap kebutuhan dasar dan kenyamanan pasien, inisiatif menawarkan bantuan, serta kemudahan dihubungi. Selain itu, aspek fasilitas dan lingkungan turut memengaruhi persepsi keluarga pasien. Keluarga pasien menilai bahwa perawat telah memberikan pelayanan yang informatif dan profesional, serta melakukan pemantauan kondisi pasien secara rutin. Pelayanan yang diberikan juga tidak bersifat diskriminatif serta disertai dengan empati dan dukungan moral. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien. Kecepatan respons, ketepatan dalam pemberian bantuan, serta perhatian terhadap kebutuhan dasar dan kenyamanan pasien merupakan aspek penting yang berkontribusi dalam membentuk persepsi kepuasan keluarga pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten, khususnya pada aspek daya tanggap, guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

Analisa Bivariat Hubungan Data Tanggap Responsiveness Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat menggunakan uji Spearman diperoleh nilai p -value sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,377. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien

di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tamba (2022) Daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan serta kesiapan pihak rumah sakit dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap. Aspek ini meliputi kesiapan tenaga medis dalam merespons kebutuhan pasien, kecepatan dalam memberikan penanganan, ketepatan dalam proses administrasi, serta kemampuan dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan pasien dengan baik. Nursalam (2015) yatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan positif atau rasa senang yang timbul ketika seseorang menilai kesesuaian antara pengalaman yang diperoleh dari suatu layanan dengan harapan yang dimilikinya. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien maupun keluarganya muncul apabila terdapat perbedaan atau kesenjangan antara harapan mereka terhadap pelayanan dengan kinerja layanan kesehatan yang diterima selama proses perawatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahiruddin et al. (2022) di IGD RSUD Dr. H. Abdul Moeloek, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $R^2 = 0,238$ (23,8%). Hasil penelitian peneliti sejalan secara konsep, meskipun fokus penelitian peneliti lebih spesifik pada *responsiveness* perawat, di mana sebagian besar responden menilai responsivitas kurang baik.

Menurut analisa peneliti, Terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di RSUD dr. H. Abdul Moeloek, khususnya di Instalasi Gawat Darurat. Daya tanggap yang meliputi kecepatan pelayanan, kesiapsiagaan merespons kebutuhan pasien, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta kesediaan membantu tanpa diminta terbukti memengaruhi persepsi keluarga terhadap mutu pelayanan. Semakin baik *responsiveness* perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan keluarga pasien. Sebaliknya, respons yang lambat, kurang proaktif, atau tidak konsisten cenderung menurunkan kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan keperawatan di IGD. Hubungan yang signifikan ini menegaskan bahwa daya tanggap perawat merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan keluarga pasien. Oleh karena itu, peningkatan

kecepatan pelayanan, komunikasi efektif, dan kesiapan membantu perlu menjadi fokus utama guna mencapai pelayanan yang lebih optimal dan berorientasi pada kebutuhan pasien serta keluarganya. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat diinterpretasikan berdasarkan karakteristik responden. Perbedaan usia, jenis kelamin, pekerjaan, serta hubungan responden dengan pasien berpotensi memengaruhi persepsi terhadap daya tanggap perawat. Responden dengan usia dewasa cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan, khususnya dalam situasi kegawatdaruratan. Dari segi pekerjaan, responden yang aktif bekerja umumnya lebih sensitif terhadap waktu tunggu dan efisiensi pelayanan. Sementara itu, responden yang memiliki hubungan dekat dengan pasien, seperti keluarga inti, cenderung memberikan penilaian yang lebih kritis karena keterlibatan emosional yang lebih tinggi terhadap kondisi pasien. Dengan demikian, karakteristik responden turut berkontribusi dalam membentuk persepsi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di Instalasi Gawat Darurat.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan dengan kekuatan sedang antara daya tanggap perawat dan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Dr. H. Abdul Moeloek ($r = 0,377$; $p = 0,000$). Sebagian besar responden mempersepsikan daya tanggap perawat dalam kategori kurang baik (54,4%), yang selaras dengan tingginya tingkat ketidakpuasan keluarga (61,5%). Instrumen penelitian telah teruji validitas dan reliabilitasnya secara ilmiah untuk mengukur kedua variabel tersebut. Karakteristik responden didominasi oleh laki-laki dan kelompok usia produktif (26-45 tahun) yang memiliki hubungan kekeluargaan dekat dengan pasien. Hasil ini menegaskan bahwa rendahnya responsivitas tenaga kesehatan menjadi faktor yang memengaruhi persepsi keluarga. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui optimalisasi daya tanggap perawat sangat diperlukan untuk memperbaiki tingkat kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat.

REFERENSI

Ahiruddin, A., Fahrizi, F., Febriansyah, F., & Handayani, H. T. (2022). *Pengaruh Layanan Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rsudam Terhadap Kepuasan Masyarakat Lampung. Jurnal Manajemen*

Mandiri Saburai (JMMS), 6(3), 177-184.

BPJS Kesehatan. (2022). *Laporan Survei Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Tahun 2022*. Jakarta: BPJS Kesehatan.

Centers for Disease Control and Prevention (CDC). (2023). *Emergency Department Visits in the United States: 2023 Update*. Atlanta: U.S. Department of Health and Human Services.

Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). *Manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan keluarga pasien yang tinggi*.

Dwi, A., Zakiyah, A., & Basuki, D. (2025). *Hubungan Penerapan Layanan Prima (Service Exellent) dengan Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wates Kota Mojokerto* (Doctoral dissertation, Perpustakaan Universitas Bina Sehat PPNI).

Handayani, I. T., Sos, S., & Mambang Tubil, S. H. (2023). *Laporan Penelitian" Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Pasien Umum di Rumah Sakit dr Doris Sylvanus Kalimantan Tengah"*.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Lidiana, E. H., Pradana, K. A., & Wijayanti, F. E. R. (2024). *Manajemen Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pemerintah: Quality Management Of Services On Patient Satisfaction In Government Hospital Emergency Installations*, Intan Husada: Jurnal Ilmiah Keperawatan, 12(01), 14-24.

Lopi, V. D. P. W., Budiarto, W., & Winarto, B. (2020). *Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan, Citra Rumah Sakit Dan Nilai Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Jurnal Manajerial Bisnis*, 3(2), 173-183.

Manurung, N. A., Nababan, D., & Sembiring, R. (2022). *Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat kepuasan keluarga pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019)*. Excellent Midwifery Journal, 5(2), 53-66.

Maqfiroh, A. H., Rahmayanti, Y. N., & Cahya, A. Y. (2021). *Hubungan beban kerja perawat dengan kepuasan keluarga pasien di*

- bangsal bedah RSUD Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 7(2), 41–50. https://ejurnal.stikesmhk.ac.id/index.php/JURNAL_ILMIAH_KEPERAWATAN/article/view/998
- Nomor, U. U. R. I. (44). tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nurwiantini, Y., Kartika, I., Riani, S., & Suryani, I. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di IGD Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ciamis Tahun 2025*.
- Permata, R., Asyerem, A. Y., Anggreini, Y. S., & Lasadja, F. N. (2025). *Hubungan Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Kepuasan Keluarga Pasien*. *Nursing Arts*, 19(1), 68-77.
- Purwasih, I. (2025). *Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Dr.(HC) Ir.Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*. *Jurnal Keperawatan Sishana*. 10(2), 15-24.
- Putriani, P. (2025). *Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di RSUD Syech Yusuf Gowa (Doctoral Dissertation, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia)*.
- Sabilu, Y. (2024). *Analisis kepuasan keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas tahun 2024*. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 807-825.
- Sanjaya, R. (2019). *Hubungan Respon Time Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rs Abdul Moeloek Provinsi Lampung*.
- Suranata, F. M., Putri, N. A., Priliana, W. K., Indarna, A. A., Pramesti, D., Raule, J. H., ... & Manaf, S. A. *Bunga Rampai Konsep Dasar Keperawatan*.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). *Analisis Kepuasan keluarga pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543-551.
- ST.Rahma Aayu Widia. 2025. *Panduan Lengkap Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta. Anak Hebat Indonesia.
- Tamba, N. (2022). *Pengaruh Tangible dan Responsiveness Terhadap Kepuasan keluarga pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan*.
- World Health Organization (WHO). (2023). *Emergency Care Systems Framework: Improving Responsiveness and Patient Outcomes*. Geneva: WHO Press.