HUBUNGAN *RESPONSIVENESS* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG IGD RSUD dr. M.M DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

Oleh;
Sabirin B. Syukur[1)], Haslinda Damansyah[2),] Nindy Rahmatia Dini[3)]

[1)] Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Email: sabirinbsyukur@umgo.ac.id
[2)] Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Email: haslindadamansyah@umgo.ac.id
[3)] Universitas Muhammdiyah Gorontalo, Email: nindy.r.dini@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: *Responsiveness* perawat merupakan aspek penting dalam kualitas pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan kepuasan pasien. Hal ini merujuk pada kemampuan perawat untuk merespons kebutuhan pasien dengan cepat, efektif, dan penuh perhatian. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Hubungan *Responsiveness* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.

Metode: Penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif dengan pendektan survey analitik dan menggunakan desain penelitian *cross sectional.* Populasi 83 Pasien yang masuk di ruang IGD RSUD dr. MM Dunda limboto Kabupaten Gorontalo, dengan sampel sebanyak 46 orang yang dipilih menggunakan *Accidental Sampling* dan Instrumen Penelitian adalah *kuesioner.*

Hasil: Penelitian menunjukan bahwa dari 46 responden, 42 responden (91,3%) Memiliki *Responsiveness* yang baik dan Kepuasan Pasien yang Puas, tidak ada responden dengan *responsiveness* perawat yang baik dengan kepuasan pasien yang kurang puas (0%). dan dari 4 responden (8,6%) yang memiliki *Responsiveness* yang baik dan kepuasan pasien yang kurang puas 4 (8,6%). Hasil Anaisis dengan uji *Chi-square* menghasilkan nilai *p value* = 0,000.

Kesimpulan: Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terdapat Hubungan Responsiveness Perawat Dengan Kepuasan Pasien. Saran penelitian ini memberikan gambaran umum tentang hubungan antara responsivitas perawat dan kepuasan pasien, berdasarkan pendekatan metodologis yang umum digunakan dalam penelitian di bidang kesehatan.

Kata kunci : IGD, Kepuasan Pasien, *Responsivesness*

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE RESPONSIVENESS AND PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY ROOM OF RSUD DR. M.M DUNDA LIMBOTO, GORONTALO REGENCY

By;
Sabirin B. Syukur[1)], Haslinda Damansyah[2)], Nindy Rahmatia Dini[3)]

[1)] *at Muhammadiyah University Of Gorontalo, Email*: sabirinbsyukur@umgo.ac.id
[2)] *at Muhammadiyah University Of Gorontalo, Email*: haslindadamansyah@umgo.ac.id
[3)] *at Muhammadiyah University Of Gorontalo, Email*: nindy.r.dini@gmail.com

ABSTRACT

Background: *Nurse responsiveness is an important aspect of healthcare service quality that is directly related to patient satisfaction. It refers to the nurse's ability to respond to patient needs promptly, effectively, and attentively. This study aims to analyze the relationship between nurse responsiveness and patient satisfaction in the Emergency Room (ER) of RSUD dr. MM Dunda Limboto, Gorontalo Regency.*

Methods: *This study used a quantitative approach with an analytical survey and a cross-sectional research design. The population consisted of 83 patients admitted to the ER of RSUD dr. MM Dunda Limboto, Gorontalo Regency. A total of 46 patients were selected using accidental sampling. The research instrument was a questionnaire.*

Results: *The results showed that out of 46 respondents, 42 respondents (91.3%) reported good nurse responsiveness and were satisfied with the care received. There were no respondents who reported good nurse responsiveness but were dissatisfied (0%). Meanwhile, 4 respondents (8.6%) reported good nurse responsiveness but were dissatisfied. The Chi-square test analysis produced a p-value of 0.000.*

Conclusion: *It can be concluded that there is a significant relationship between nurse responsiveness and patient satisfaction. This study provides an overview of the relationship between nurse responsiveness and patient satisfaction, based on a methodological approach commonly used in health research.*

Keywords: *ER, Patient Satisfaction, Responsiveness*

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi yang wajib dipenuhi oleh suatu instansi kesehatan atau rumah sakit adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan pelayanan keperawatan termasuk dalam kategori ini. Yang dimaksud dengan "pelayanan keperawatan yang bermutu" bukan hanya sekedar pelayanan keperawatan, tetapi juga pelayanan yang mempertimbangkan tidak hanya nilai akhir dari kesembuhan pasien, tetapi juga proses pemberian pelayanan, serta pengetahuan, sikap dan kemampuan pasien. perawat dalam proses pemberian pelayanan.

Baik atau buruknya dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien akan memiliki pengaruh kepada tingkat kepuasan pasien sendiri. (Hasanah and Maharani 2022)

Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2021).

Menurut Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2015-2020, terdapat dua tujuan strategis Kementerian Kesehatan, salah satunya adalah meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*) dan perlindungan masyarakat terhadap risiko sosial dari finansial di bidang kesehatan dengan ukuran yang akan dicapai terdiri dari; 1) menurunnya beban rumah tangga untuk membiayai pelayanan kesehatan setelah memiliki jaminan kesehatan dari 37% menjadi 10%, 2) meningkatkan indeks *responsiveness* terhadap pelayanan kesehatan dari 6,80 menjadi 8,00 (Orianti, 2020).

Responsivitas menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) adalah ukuran seberapa baik sistem kesehatan merespons harapan populasi yang sah dari semua aspek dengan penyediaan perawatan kesehatan. Responsivitas terdiri dari delapan domain, yaitu: martabat, perhatian segera, otonomi, pilihan penyedia layanan kesehatan, komunikasi yang jelas, kerahasiaan, kualitas fasilitas dasar dan akses ke jaringan dukungan sosial. Konsep ini memiliki relevansi khusus dengan sistem perawatan kesehatan mental karena ketergantungan dan kerentanan khusus dari penggunanya (Nowrozi, 2017).

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan respons time yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan untuk mendapatkan minat kunjungan ulang (Hamid, Radji, and Ismail 2020).

Pasien merasa puas dengan pelayanan perawat di IGD apabila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal, interaksi yang baik serta kenyamanan ruang dan bangunan itu sendiri (Ilham 2023).

Kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari sumber daya manusia yang disediakan oleh rumah sakit, salah satunya adalah perawat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan sendiri merupakan salah satu aspek yang menentukan positif atau negatifnya suatu citra rumah sakit. Oleh karena itu, kualitas pelayanan keperawatan harus dipertahankan dan ditingkatkan semaksimal mungkin. Merupakan tanggung jawab rumah sakit, sebagai penyedia layanan kesehatan, untuk memberikan layanan berkualitas tinggi guna memastikan pasien dan keluarganya merasa puas dengan layanan yang mereka terima secara rutin (Nursalam, 2017).

Pelayanan keperawatan yang professional seharusya didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan dalam memberikan asuhan keperawatan yang terdiri dari aspek bio-pisikososial, kultur dan spiritual yang komperhensif sehingga kemampuan dan kebangkan rasa tanggung jawab yang besar dalam diri karyawan dan dapat menampilkan kinerja yang memuaskan dan mencapai tujuan yang telah direncanakan akan untuk memotivasi seluruh karyawan serta meningkatkan lagi produktivitas kerjanya. Penanganan keluhan yang baik akan memberikan peluang untuk mengubah pasien yang tidak puas menjadi puas (Saprilla 2018).

Penelitian oleh Ajenk Saprilla nanda (2018) dengan judul ”pengaruh *responsiveness* perawat dalam praktik komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien instalasi rawat ianp RSU Haji Surabaya”. Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh signifikan daya tanggap atau r*esponsiveness* sebesar 0,003 terdapat kepuasan pasien. Hal ini menunjukan semakin bagus penilaian pasien terhadap daya tanggap atau responsiveness perawat maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien.

METODE

Metode Penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif dengan pendektan survey analitik dan menggunakan desain penelitian *cross sectional.* Populasi 83 Pasien yang masuk di ruang IGD RSUD dr. MM Dunda limboto Kabupaten Gorontalo, dengan sampel sebanyak 46 orang yang dipilih menggunakan *Accidental Sampling* dan Instrumen Penelitian adalah *kuesioner.*

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
1.	**Usia**		
	Remaja	22	47,8%
	Dewasa	8	17,4%
	Lansia	16	34,8%
2.	**Jenis Kelamin**		
	Laki-laki	8	17,4%
	Perempuan	38	82,6%
3.	**Pendidikan**		
	SD	7	15,2%
	SMP	3	6,5%
	SMA	31	67,4%
	S1	5	10,9%
	Total	**46**	**100**

Berdasarkan tabel 1. bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan usia yang tertinggi adalah remaja yang berjumlah 22 responden (47,8%), berdasarkan jenis kelamin yang tertinggi adalah perempuan dengan jumlah 38 responden (82,6%), berdasarkan pendidikan jumlah tertinggi adalah SMA dengan jumlah 31 responden (67,4%).

Analisa Univariat

Tabel 2. Analisis Responsiveness Perawat dan Kepuasan Pasien

No	Kriteria	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
1.	**Responsiveness Perawat**		
	Baik	42	91,3%
	Kurang baik	4	8,7%
2.	**Kepuasan Pasien**		
	Puas	42	91,3%
	Kurang Puas	4	8,7%
	Total	**46**	**100**

Berdasarkan tabel 2. distribusi Responsiveness perawat responden terbanyak dalam penelitian ini dengan memiliki Responsiveness perawat yang baik sebanyak 42 responden (91,3%) sedangkan responden yang memiliki Responsiveness perawat yang kurang baik sebanyak 4 responden (8,7%). distribusi Kepuasan Pasien responden terbanyak dalam penelitian ini dengan memiliki Kepuasan Psien yang Puas sebanyak 42 responden (91,3%) sedangkan responden yang memiliki Kepuasan Pasien yang kurang Puas sebanyak 4 responden (8,7%).

Analisa Bivariat

Tabel 3. Hubungan Responsiveness Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di ruang IGD RSUD dr. MM Dunda Limboto

Responsiveness perawat	Kepuasan pasien				Total		*P value*
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	42	91,3%	0	0%	42	91,3%	**0.000**
Kurang Baik	0	0%	4	8,6%	4	8,6%	
Total	42	91,3%	4	8,6%	46	100%	

Berdasarkan tabel 3. menunjukkan bahwa responden yang memiliki responsiveness yang baik sebanyak 42 responden (91,3%), dari 42 responden ini memilki kepuasan pasien yang kurang puas berjumlah 0 responden (0%). Sedangkan responden yang memiliki responsiveness yang kurang baik sebanyak 4 responden (8,6%), dari 4 responden ini memilki kepuasan pasien yang puas 0 responden (0%) dan 4 reponden lainnya atau sekitar 8,6% termasuk dalam kategori kepuasan pasien yang kurang puas. Selanjutnya hasil dari uji *Chi-square* didapatkan nilai *p* value=0,000 jika dibandingkan dengan α=0,05 maka *p* value <0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian dalam penelitian ini terdapat hubungan Responsiveness perawat dengan kepuasan pasein di ruang IGD RSUD dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, didapatkan bahwa kelompok responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 8 orang atau sekitar 17,4%, sedangkan kelompok responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang atau sekitar 82,6%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin sangat tidak merata, dengan perempuan jauh lebih banyak dibandingkan laki-laki

Laki-laki dan perempuan mungkin memiliki persepsi yang berbeda mengenai pelayanan kesehatan, terutama dalam hal aspek emosional dan interpersonal. Perempuan cenderung lebih menekankan pentingnya komunikasi yang baik, empati, dan perhatian dari tenaga kesehatan, termasuk perawat. Mereka mungkin lebih peka terhadap detail-detail layanan yang berhubungan dengan kenyamanan dan dukungan emosional. Dominasi kelompok perempuan dalam sampel penelitian memberikan indikasi kuat bahwa temuan lebih merefleksikan persepsi dan kebutuhan perempuan dalam konteks yang diteliti. Penting untuk mempertimbangkan bagaimana dominasi ini dapat mempengaruhi hasil, dan untuk berhati-hati dalam menggeneralisasikan temuan ke populasi yang lebih luas. Analisis terpisah berdasarkan jenis kelamin bisa memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan membantu dalam membuat rekomendasi yang lebih tepat sasaran. Sesuai dari penelitian budiman (2010) yang mengatakan bahwa salah satu

faktor yang membuat perempuan tidak tidak mudah merasa puas terhadap pelayanan yaitu dikarenakan tuntutan yang cukup tinggi untuk mendapatkan fasilitas yang membuat merasa nyaman. Pada kasus tertentu, perempuan lebih mudah menerima daripada laki-laki namun tuntutan untuk memenuhi kebutuhan lebih tinggi sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasannya. (Putri, Afandi, and Aringgar 2021)

2. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan di tingat SMA sebanyak 31 orang atau sekitar 67,4%, diikuti oleh pendidikan SD sebanyak 7 orang atau sekitar 15,2%, selanjutnya pendidikan S1 sebanyak 5 orang atau sekitar 10,9%,kemudian tingkat pendidikan SMP sebanyak 3 orang atau sekitar 6,5%. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dari tingkat pendidikan SMA dan S1. Melakukan analisis terpisah berdasarkan tingkat pendidikan dapat membantu mengidentifikasi perbedaan dalam persepsi dan respon terhadap variabel yang diteliti. responden dengan pendidikan lebih tinggi atau lebih rendah memiliki pandangan yang berbeda tentang suatu topik, ini dapat memberikan wawasan tambahan yang lebih kaya dan relevan. Dominasi kelompok dengan pendidikan SMA dalam penelitian memberikan indikasi kuat bahwa temuan lebih mencerminkan perspektif dan kebutuhan individu dengan latar belakang pendidikan menengah. Ini penting dalam konteks interpretasi hasil dan pengembangan rekomendasi. Dengan mempertimbangkan bagaimana pendidikan mempengaruhi persepsi dan respon, peneliti dapat memastikan bahwa temuan mereka relevan dan dapat diterapkan secara lebih luas atau dalam konteks yang lebih spesifik sesuai dengan kelompok pendidikan yang ada. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh mustika dan kurnia (2019) yang menyatakan bahwa respon pelayan dirumah sakit memiliki hubungan terhadap suatu pendidikan. Mekanisme pelayanan memang sangat penting guna meningkatkan kepuasan pasien supaya dapat menjadi marketing yang bagus di masyarakat. (Putri, Afandi, and Aringgar 2021)

3. Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, distribusi karakteristik responden usia menunjukkan bahwa kelompok usia 12-25 tahun merupakan kelompok terbesar dengan total 22 responden atau sekitar 47,8% dari seluruh responden. Kelompok usia 46-65 tahun mencakup sebagian besar responden dengan total 16 responden atau sekitar 34,8%, Sementara itu, kelompok usia 26-45 tahun merupakan kelompok terkecil dengan total 8 responden atau sekitar 17,4%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden terdiri dari remaja sebanyak (49,2%),diikuti oleh orang dewasa sebanyak (22,2%) dan kemudian lansia sebanyak (28,6%). hal ini menunjukan bahwa didominasi oleh individu dalam rentang usia produktif yaitu 12-25 tahun.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kelompok usia ini cenderung lebih peka terhadap inovasi teknologi, kecepatan layanan, dan komunikasi yang interaktif. Mereka mungkin memiliki harapan yang tinggi terhadap Responsiveness perawat atau layanan kesehatan secara umum. Pengalaman mereka dengan teknologi dan akses

informasi yang lebih luas mungkin membuat mereka lebih kritis terhadap layanan yang mereka terima. Penelitian sering kali menemukan bahwa kelompok usia yang lebih muda mungkin mengharapkan respon yang lebih cepat dan berbasis teknologi, sedangkan kelompok usia yang lebih tua mungkin lebih menekankan pada kehadiran fisik dan empati dalam interaksi mereka dengan perawat. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh seberapa baik layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan yang berbeda dari tiap kelompok usia. Mengetahui distribusi dan karakteristik usia responden dapat membantu dalam merancang layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan spesifik dari setiap kelompok usia. Misalnya, layanan yang lebih cepat dan berbasis teknologi mungkin lebih cocok untuk pasien yang lebih muda, sementara layanan yang lebih personal dan mendetail mungkin lebih dihargai oleh pasien yang lebih tua. Pada usia 20-40 tahun yang mana dlam tahap perkembangan yang produktif dalam pemenuhan kebutuhan masing-masing. Selain itu pada fase usia produktif mayoritas mempunyai kualitas hidup yang baik dibandingkan dengan usia yang tidak produktif. Sehingga dapat berpengaruh pada pencapaian tingkat kepuasan dalam suatu layanan (Putri, Afandi, and Aringgar 2021)

Analisa Univariat

1. **Distribusi Responsiveness perawat di Ruang UGD RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo**

Distribusi Responsiveness perawat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang memiliki responsiveness yang baik sebanyak 42 responden (91,3%), sedangkan responden yang memiliki Responsiveness kurang baik berjumlah 4 responden atau sekitar 8,7%

Berdasarkan penelitian ini mengungkapkan bahwa responden yang memiliki responsiveness yang baik sebanyak 42 responden (91,3%),semntara itu terdapat 4 responden atau sekitar 8,7% lainnya termasuk dalam kategori Responsiveness perawat yang kurang baik. Menurut teori *Patient-Centered Care*, layanan kesehatan yang berfokus pada pasien menekankan pentingnya komunikasi yang efektif, perhatian terhadap kebutuhan emosional, fisik, dan psikologis pasien. Ketika perawat memiliki responsiveness yang baik, mereka mampu merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan prinsip *Service Quality Theory* oleh Parasuraman et al. yang menunjukkan bahwa dimensi seperti empati, kehandalan, dan responsivitas dalam pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam konteks ini pasien).Hal ini mengindikasikan bahwa *responsiveness* merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang diungkapkan oleh Miftahul Munir (2021) bahwa Daya tanggap atau responsiveness merupakan penilaian mutu yang paling dinamis. Hal ini dikarenakan penilaian setiap individu cenderung akan berbeda antara satu pasien dengan pasien lain terkait standar ketanggapan petugas kesehatan dalam memberikan jasa pelayanan sesuai dengan prosedur. Daya tanggap merupakan persepsi pasien terhadap kemampuan dan kehandalan perawat untuk tanggap dan sigap terhadap berbagai hal termasuk keluhan maupun keperluan pasien. (Munir and Kesehatan 2021).

Berdasarkan hasil kuisioner tentang Responsiveness dengan indikator daya tanggap, dimana Daya tanggap, atau respon cepat, merujuk pada kemampuan perawat di IGD untuk merespons kebutuhan pasien dengan segera. Ini mencakup kecepatan dalam memberikan perawatan, merespons permintaan bantuan, dan melakukan tindakan medis yang diperlukan. Respon cepat dinilai berdasarkan seberapa segera perawat merespon situasi darurat atau permintaan pasien. Ini adalah indikator positif yang menunjukkan efisiensi dan kesiapan perawat, Dengan demikian Daya tanggap yang tinggi berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, karena pasien di IGD sering kali berada dalam kondisi kritis yang membutuhkan perhatian segera, ini berarti bahwa perawat di IGD harus mampu memberikan pelayanan yang efisien dan sesuai dengan harapan dalam situasi darurat. Respon cepat dalam situasi darurat juga berdampak langsung pada keamanan dan keselamatan pasien. Sedangkan respon lambat, sebaliknya, menunjukkan adanya keterlambatan dalam merespons kebutuhan pasien. Dengan demikian bahwa ada aspek dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan. ini dapat menunjukkan adanya hambatan yang menghalangi perawat merespons dengan cepat. Daya tanggap yang baik, terutama dalam hal respon cepat, biasanya berkontribusi pada kepuasan dan keselamatan pasien. Pasien yang merasa bahwa kebutuhan mereka ditangani dengan cepat cenderung lebih puas dan merasa lebih aman.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mursyidah & Choiriyah (2020) menjelaskan bahwa Responsiveness merupakan kemampuan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Responsiveness yaitu mengukur daya tanggap Providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan oleh pelanggan. Menurut penelitian

Dari hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam penelitian ini, mayoritas responden 91,3% tergolong dalam kategori Responsiveness yang baik, menunjukan bahwa kemampuan perawat untuk merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya terdapat 8,7% responden dikategorikan Responsiveness perawat kurang baik, hal ini memungkin kegagalan memenuhi harapan pasien dalam hal kecepatan merespon atau ketepatan tindakan. Ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, merasa diabaikan, atau bahkan cemas jika situasi darurat tidak segera ditangani. Hal ini sejalan dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Adiul Ilham (2023) menyatakan bahwa Berdasarkan hasil penelitian variabel responsiveness (daya tanggap) memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat dengan sig p 0,000 < 0,05. Dalam variabel ini, bagaimana perawat IGD merespon pada saat pasien tiba dipintu IGD, bagaimana perawat IGD merespon setiap keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, hal ini tentunya dapat meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Dengan demikian penelitian ini memberikan landasan untuk agar dapat meningkatkan kecepatan pelayanannya, dan hendaknya perawat IGD yang kurang tanggap bersedia meluangkan waktunya mendengarkan keluhan maupun keinginan pasien, sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

2. **Distribusi kepuasan pasien di Ruang UGD RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo**

Distribusi Kepuasan Pasien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang memiliki Kepuasan yang Puas sebanyak 42 responden (91,3%%), sedangkan responden yang memiliki Kepuasan Pasien kurang Puas berjumlah 4 responden atau sekitar 8,7%

Berdasarkan penelitian ini mengungkapkan bahwa responden yang memiliki Kepuasan Pasien yang Puas sebanyak 42 responden (91,3%),semntara itu terdapat 4 responden atau sekitar 8,7% lainnya termasuk dalam kategori Kepuasan Pasien yang kurang Puas. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat dari tinggi rendahnya mutu pelayanan yaitu tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Mayoritas pasien yang merasa puas memberikan skor yang lebih tinggi pada berbagai aspek pelayanan, menunjukkan bahwa harapan mereka lebih sering terpenuhi atau bahkan terlampaui. Pasien yang puas cenderung menilai berbagai aspek pelayanan dengan lebih positif. Mereka mungkin merasakan bahwa perawatan yang mereka terima sesuai atau melebihi harapan mereka, baik dalam hal kualitas layanan medis, sikap dan perhatian tenaga kesehatan, maupun kondisi fasilitas rumah sakit. Sebaliknya, pasien yang kurang puas mungkin merasa bahwa harapan mereka tidak terpenuhi, baik dari segi kualitas layanan, komunikasi dengan tenaga kesehatan, atau faktor lain seperti waktu tunggu yang lama atau fasilitas yang kurang memadai. Hal ini sejalan dengan penelitian (Patodo, Rampengan, and Umboh 2020) yang menyatakan bahwa Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Dalam peneliat (Manurung and Nababan 2022)menyatakan bahwa Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dengan tenaga kesehatan, sehingga kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayan kesehatan. Faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah lengkapnya peralatan medik, bangunan dan fasilitas rumah sakit yang memadai, kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil kuisioner tentang kepuasan pasien dengan indikator kenyamanan, diaman Indikator kenyamanan seperti, Kebersihan dan Kerapihan Ruangan**,** Seberapa bersih dan rapi ruang IGD menurut pasien. Ketersediaan Fasilitas**,**Termasuk tempat tidur yang nyaman, pencahayaan, suhu ruangan, dan ketersediaan fasilitas lainnya yang mendukung kenyamanan. Dan Privasi: Seberapa terjaga privasi pasien selama berada di ruang IGD. sebagian besar pasien menilai kenyamanan sebagai “nyaman”, hal ini menunjukkan bahwa IGD telah berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung. Sikap dan perilaku staf, seperti keramahan dan kesigapan dalam membantu pasien, juga berperan dalam kenyamanan. Kenyamanan di ruang IGD adalah komponen penting dari kepuasan pasien. analisis menunjukkan bahwa beberapa pasien merasa tidak nyaman, ini bisa mempengaruhi persepsi mereka terhadap seluruh layanan kesehatan yang diterima.

Berdasarkan hali kuisioner tentang kepuasan pasien dengan indikator

hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, dimana mendeskripsikan bagaimana interaksi antara pasien dan petugas rumah sakit dinilai oleh pasien. Indikator ini penting karena hubungan yang baik antara pasien dan petugas rumah sakit, termasuk dokter, perawat, dan staf lainnya, dapat secara signifikan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima di IGD. Indikator hubungan pasien dengan petugas rumah sakit mencakup berbagai aspek interaksi antara pasien dan petugas, seperti: Keramahan dan Kesopana, Bagaimana pasien merasakan sikap petugas rumah sakit, termasuk sikap ramah, sopan, dan empatik. Komunikasi, Kualitas komunikasi yang diberikan oleh petugas rumah sakit, termasuk kejelasan informasi medis dan kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan atau kekhawatiran pasien. Responsivitas, Seberapa cepat dan efektif petugas rumah sakit merespons kebutuhan dan pertanyaan pasien. Keterbukaan dan Rasa Aman**,** Bagaimana pasien merasakan keterbukaan dan kejujuran petugas dalam menyampaikan informasi serta apakah mereka merasa aman dalam perawatan yang diberikan. penilaian pasien terhadap hubungan dengan petugas rumah sakit akan dianalisis untuk melihat kecenderungan umum. sebagian besar pasien menilai hubungan tersebut sebagai "puas" ini menunjukkan bahwa interaksi antara pasien dan petugas rumah sakit di IGD sudah berjalan dengan baik. Keterampilan komunikasi dan interpersonal petugas rumah sakit, yang sering kali didapatkan melalui pelatihan, sangat mempengaruhi kualitas hubungan dengan pasien. Petugas yang terlatih cenderung lebih mampu menangani interaksi dengan pasien secara profesional dan empatik. Hubungan yang baik antara pasien dan petugas rumah sakit berperan besar dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, jika distribusi menunjukkan terdapat penilaian "tidak puas" ini mengindikasikan adanya masalah dalam komunikasi atau sikap petugas yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pasien. Kondisi kerja di IGD yang sering kali penuh tekanan dan beban kerja yang tinggi juga dapat mempengaruhi kualitas interaksi antara pasien dan petugas rumah sakit. Petugas yang kelelahan mungkin kurang mampu memberikan perhatian yang dibutuhkan oleh pasien.

Berdasarkan hasil kuisioner tentang kepuasan pasien dengan indikator kompotensi, dimana pasien menilai kemampuan dan keterampilan petugas kesehatan yang melayani mereka. Indikator kompetensi sangat penting karena mencakup penilaian terhadap keahlian profesional, pengetahuan medis, dan kemampuan petugas dalam menangani situasi darurat yang sering terjadi di IGD. Indikator kompetensi biasanya mencakup beberapa aspek berikut: Keahlian Medis**,** Pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan dalam mendiagnosis dan merawat pasien. Penguasaan Prosedur Medis, Kemampuan petugas dalam menjalankan prosedur medis dengan benar dan aman. Kemampuan Mengambil Keputusan, Kemampuan petugas dalam membuat keputusan cepat dan tepat di bawah tekanan, terutama dalam situasi darurat. Kesesuaian Penanganan, Seberapa tepat penanganan yang diberikan sesuai dengan kondisi pasien. Tingkat pendidikan dan pelatihan yang diterima oleh petugas kesehatan sangat mempengaruhi kompetensi mereka. Petugas yang lebih terlatih biasanya lebih mampu menangani situasi darurat dan memberikan perawatan yang berkualitas tinggi. Pengalaman kerja di IGD juga memainkan peran penting

dalam menentukan kompetensi. Petugas yang berpengalaman biasanya lebih percaya diri dan efektif dalam memberikan perawatan, terutama dalam situasi yang kompleks dan penuh tekanan. Adapun sebagian besar pasien memberikan penilaian "kompeten" ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan di IGD memiliki keahlian yang diakui oleh pasien. Kompetensi petugas kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. hasil analisis univariat menunjukkan penilaian yang tinggi terhadap kompetensi, ini menunjukkan bahwa pasien merasa percaya diri dan puas dengan perawatan yang diterima di IGD. Adapun distribusi penilaian menunjukkan penilaian "tidak kompeten" , ini menjadi sinyal bahwa mungkin ada masalah dalam pelatihan atau pengalaman petugas kesehatan yang perlu ditangani untuk meningkatkan kualitas pelayanan. ini menandakan perlunya pelatihan lebih lanjut atau perbaikan dalam sistem perekrutan dan pengembangan staf.

Berdasarkan hasil kuisioner tentang kepuasan pasien dengan indikator biaya, dimana pasien menilai kecukupan, transparansi, dan kewajaran biaya yang dikenakan selama mendapatkan perawatan di IGD. Indikator biaya ini penting karena persepsi pasien terhadap biaya yang dikenakan dapat sangat memengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan, terutama jika biaya tersebut dianggap tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima. Adapun Indikator biaya dalam kuesioner kepuasan pasien biasanya mencakup beberapa aspek berikut: Kewajaran Biaya, Sejauh mana pasien merasa bahwa biaya yang dikenakan sesuai dengan pelayanan yang diterima.Transparansi Biaya, Apakah pasien merasa bahwa rincian biaya dijelaskan dengan jelas dan mudah dipahami. Keterjangkauan, Apakah biaya yang dikenakan dianggap terjangkau oleh pasien. Kesesuaian dengan Harapan, Apakah biaya yang dikenakan sesuai dengan harapan pasien sebelum menerima pelayanan di IGD. sebagian besar pasien menilai biaya sebagai "puas" ini menunjukkan bahwa pasien merasa biaya yang dikenakan wajar dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima. Kebijakan tarif rumah sakit, termasuk bagaimana biaya ditentukan dan apakah ada subsidi atau program bantuan, sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap biaya. Kesesuaian antara biaya yang dikenakan dan kualitas pelayanan yang diterima juga menjadi faktor penting. Pasien cenderung merasa lebih puas jika biaya yang mereka bayar sebanding dengan kualitas perawatan yang diberikan. Hal ini menunjukan bahwa Biaya merupakan salah satu faktor kritis yang mempengaruhi kepuasan pasien. hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas dengan biaya yang dikenakan, ini merupakan indikasi positif bahwa rumah sakit berhasil mengelola aspek keuangan dengan baik, adapun distribusi penilaian menunjukkan ada beberapa pasien yang merasa "tidak puas" terhadap biaya, ini mengindikasikan adanya masalah yang mungkin terkait dengan transparansi, kewajaran, atau keterjangkauan biaya yang perlu diperbaiki. Kesesuaian antara biaya yang dikenakan dan kualitas pelayanan yang diterima juga menjadi faktor penting. Pasien cenderung merasa lebih puas jika biaya yang mereka bayar sebanding dengan kualitas perawatan yang diberikan. Penjelasan yang jelas dan transparan mengenai rincian biaya kepada pasien sebelum atau setelah perawatan dapat meningkatkan kepuasan mereka. Pasien

yang merasa diberi informasi yang cukup tentang biaya cenderung lebih puas.

Menurut penelitian Wempi Eka Rusmana (2023) kepuasan pasien dipengaruhi oleh perhatian perawat. Agar perawat dapat memenuhi harapan pasiennya dan menjamin kepuasannya, maka perawat harus menyikapinya dengan memberikan pelayanan prima. Hal ini mengharuskan mereka untuk bekerja lebih keras lagi, terutama dalam hal tanggap terhadap kebutuhan pasien. Harapan pelanggan biasanya meningkat seiring dengan inovasi dalam teknologi kesehatan, menjadikan dimensi daya tanggap sebagai evaluasi kualitas yang paling dinamis. Tentu saja, klien yang menangani pasien ini akan mengharapkan bantuan yang cepat dan akurat. Pelanggan mungkin memberikan ulasan buruk karena layanan yang mereka terima tidak memadai atau tidak tepat. Evaluasi ini dipicu oleh ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh organisasi akibat tidak terpenuhinya harapan konsumen. Konsumen akan lebih senang dan setia ketika kualitas layanan memenuhi atau melampaui harapan mereka.(Rusmana, Setiatin, and Wijayanti 2023)

Hal ini sejalan dnegan penelitian Eka Rida Suriyah (2023) Kepuasan merupakan suatu hal yang bersifat subyektif. Terdapat berbagai faktor yang dapat menyebabkan pelanggan tidak puas salah satunya adalah responsiveness perawat dalam melakukan pelayanan yang membutuhkan waktu lama (Eninurkhayatun, Suryoputro and Fatmasari, 2017). Hal ini menunjukan Kepuasan pasien diakui sebagai faktor penting dalam penilaian kulitas pelayanan kesehatan. (Ningsih and Suryani 2023). Dalam penelitian (Sinurat, Perangin-angin, and Sepuh 2019) Kepuasan pasien adalah suatu yang sangat diharapkan oleh perawat. Pasien akan merasa puas jika apa yang dia harapkan sesuai dengan keinginannya. peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang ditentukan oleh keseluruh pelayanan administratif, mulai dari pendaftaran pasien, pelayanan dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan prasarana serta peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit

Dari hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan dimana dalam penelitian ini, mayoritas responden 90,5% tergolong dalam kategori yang memilki kepuasan pasien yang baik, hal ini menunjukan Pelayanan yang berkualitas tinggi cenderung menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, terdapat 9,5% responden dikategorikan kepuasan pasien yang kurang baik.

Menurut Kepmenkes 129 tahun 2008 tentang standar kepuasan pasien rawat inap yaitu ≥ 90% (Sinurat, Perangin-angin, and Sepuh 2019). Berdasarkan hasil studi pendahuluan, di RSUD Palembang Bari rata-rata tingkat kepuasan pasien pada tahun 2021 adalah 80% - 85%. Walaupun demikian, masih sering dijumpai adanya keluhan dari pasien tentang pelayanan keperawatan yang masih dianggap kurang.

Analisa Bivariat

1. **Hubungan Responsiveness perawat dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo**

Responsiveness perawat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang memiliki responsiveness yang baik sebanyak 42 responden (91,3%), dari 42 responden

ini memilki kepuasan pasien yang rendah berjumlah 0 responden (0%). Sedangkan responden yang memiliki responsiveness yang kurang baik sebanyak 4 responden (8,7%), dari 4 responden ini memilki kepuasan pasien yang puas 0 responden (0%) dan 4 reponden atau sekitar 8,7% termasuk dalam kategori kepuasan pasien yang kurang puas.

Uji *Chi-square* menghasilkan nilau p-value sebesar 0,000, yang dibandingkan dengan α=0,05. Karena p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi α (p-value<0,05), maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesi alternatif (Ha) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Responsiveness perawat dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD dr. MM Dunda Limboto

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 42 orang (90,3%), memiliki responsiveness perawat yang baik. Hal ini disebabkan oleh kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan pasien yang dapat menciptakan rasa aman, nyaman, serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Responsiveness yang baik secara langsung berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pasien. Ketika pasien merasa bahwa kebutuhan mereka ditangani dengan cepat dan efektif, mereka cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang diterima. Hal ini didukung oleh penelitian Parasuraman et al. (1988) yang mengemukakan bahwa dimensi *responsiveness* dalam model SERVQUAL memainkan peran penting dalam memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Responsivitas, atau daya tanggap, dikaitkan dengan kemampuan staf dalam memberikan layanan secara tepat waktu dan penuh perhatian. Studi ini juga sejalan dengan penelitian Otani, Herrmann, dan Kurz (2011), yang menemukan bahwa kecepatan respons perawat dan kualitas interaksi mereka dengan pasien berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

Pada kategori ini, dari 42 responden dengan responsiveness yang baik, tidak ada satupun yang merasa kurang puas, yang berarti seluruh responden dalam kategori ini menganggap bahwa responsivitas perawat sangat baik. sebuah studi oleh Rahman et al. (2020) menemukan bahwa responsivitas perawat, seperti kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien dan sikap ramah, secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasakan responsivitas perawat yang baik lebih cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Ini sejalan dengan Teori *Health Care Service Quality* oleh Dagger dan Sweeney (2019) Teori ini mengembangkan model kualitas layanan kesehatan yang mencakup dimensi-dimensi seperti kehandalan, empati, dan daya tanggap (*responsiveness*). Penelitian mereka menunjukkan bahwa daya tanggap staf medis, khususnya perawat, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Responsivitas yang baik menciptakan persepsi bahwa layanan kesehatan memberikan perhatian yang lebih baik, yang meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Namun, dari keseluruhan responden, terdapat 4 orang (8,6%) yang merasa kurang puas dengan responsivitas perawat. Meskipun angka ini relatif kecil, hal ini menandakan bahwa ada faktor-faktor lain di luar responsivitas yang mungkin turut berperan dalam mempengaruhi persepsi kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti hubungan interpersonal antara perawat dan pasien, kualitas komunikasi, atau bahkan aspek-aspek teknis dari perawatan juga dapat berkontribusi terhadap penurunan tingkat kepuasan meskipun responsivitas perawat dinilai cukup baik.

Menurut teori *Patient-Centered Care*, layanan kesehatan yang berfokus pada pasien menekankan pentingnya komunikasi yang efektif, perhatian terhadap kebutuhan emosional, fisik, dan psikologis pasien. Ketika perawat memiliki responsiveness yang baik, mereka mampu merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan prinsip *Service Quality Theory* oleh Parasuraman et al. yang menunjukkan bahwa dimensi seperti empati, kehandalan, dan responsivitas dalam pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam konteks ini pasien).

Adapun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Verra Karame yang mengungkapkan (2019) bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien sangat berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di IGD. Selain kecepatan dan ketepatan, perilaku perawat merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan keperawatan yang profesional dan memuaskan bagi pengguna jasa terdapat hubungan yang signifikan. (Kotler 2019) dengan hasil penelitian Hubungan Kepuasan Pasien didapatkan hasil analisis statistik diperoleh nilai signifikan 0,000 yakni lebih kecil dari nilai α 0,05. Hal ini berarti terdapat hubungan yang bermakna antara Kepuasan Pasien dengan Respon Time Perawat di Istalasi Gawat Darurat. Persentase Hubungan Kepuasan Pasien di Istalasi Gawat Darurat pasien yang mengatakan puas dengan Pelayanan yang diberikan sebanyak 42 pasien (90,3%), dan pasein yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 4 pasien (8,7%).

Disisi lain didapatan responden yang menunjukan responsiveness perawat kurang baik sebanyak 4 responden atau sekitar (8,7%). Dari jumlah tersebut, dalam kategori kepuasan pasien yang kurang puas yaitu 4 responden atau (8,6%), Indikasi ini menunjukkan bahwa ketika perawat tidak memberikan responsiveness yang baik (misalnya, lambat merespons kebutuhan pasien, kurang perhatian, atau tidak memberikan dukungan yang cukup), hal ini secara langsung dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Kualitas interaksi perawat dengan pasien sangat mempengaruhi pengalaman dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Penelitian oleh Hall et al. (2018) menemukan bahwa responsivitas perawat yang buruk, seperti kurangnya perhatian atau lambat dalam

merespons kebutuhan pasien, secara signifikan terkait dengan penurunan kepuasan pasien. Studi ini menunjukkan bahwa interaksi perawat yang kurang responsif dapat menyebabkan pasien merasa tidak dihargai dan tidak mendapatkan perhatian yang layak, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan mereka. Teori Expectancy-Disconfirmation dari Richard L. Oliver. Teori ini mengusulkan bahwa kepuasan pelanggan atau pasien adalah hasil dari perbandingan antara harapan awal dengan pengalaman aktual. Dalam konteks perawatan kesehatan, pasien datang dengan harapan tertentu tentang bagaimana mereka akan diperlakukan, termasuk harapan bahwa perawat akan responsif, perhatian, dan cepat merespons kebutuhan mereka. Menurut Oliver, ketika harapan tidak terpenuhi karena kinerja layanan yang buruk, seperti kurangnya responsivitas dari perawat, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan. Teori ini dengan jelas mendukung hubungan antara responsivitas perawat yang buruk dan penurunan kepuasan pasien.

Penelitian oleh Otani, Waterman, dan Dunagan (2012) Studi ini meneliti hubungan antara komunikasi perawat, waktu respon, dan kepuasan pasien. Hasilnya menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dan responsivitas yang cepat adalah prediktor utama kepuasan pasien. Pasien yang merasa bahwa perawat lambat dalam merespons kebutuhan mereka cenderung melaporkan ketidakpuasan. penelitian ini memperkuat bukti bahwa ketika harapan pasien terkait responsivitas perawat tidak terpenuhi, hal ini sering kali mengarah pada penurunan kepuasan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Noviano B. Repi (Repi et al. 2024) yang mengungkapkan bahwa kepuasan pasien di era globalisasi merupakan salahsatu indikator penting. Kepuasan pasien merupakan hal utama menjadi tujuan dari rumah sakit yang adalah tempat pelayanan kesehatan untuk masyarakat ketika membutuhkan pengobatan saat menderita sakit. Tingkat kepuasan adalah sebuah cerminan dari kulitas pelyanan rumah sakit, tingkat dari kepuasan sendiri merupakan perbandingan antara kenyataan dan harapan. Kepuasan didapatkan jika kenyataan yang didapatkan lebih dari harapan, dan ketidak puasan jika kenyataan didapatkan tidak lebih baik dari harapan.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukan bahwa dari 46 responden 42 (91,3%) merasa puas dan 4 responden lainnya (8,7%) merasa kurang puas dengan responsiveness perawat di ruang IGD RSUD dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo
2. Berdasarkan hasil penelitian yang di terima dari responden Responsiveness perawat yang di teliti di Ruang IGD RSUD dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo Responsiveness baik sebanyak 42 responden atau (91,3%) dan Responsiveness kurang baik sebanayak 4 responden atau (8,7%).
3. Terdapat hubungan antara Responsiveness perawat dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD

MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo dengan nilai *p value 0,001< 0,05*. Artinya semakin baik responsiveness perawat maka semakin puas tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo

DAFTAR PUSTASKA

Aprillia, Merisa. 2021. "Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasaan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat." *Media Husada Journal Of Nursing Science* 2(1): 1–6.

eka susanti, safrul rijali. 2023. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Kantor Desa Pulau Ku'u Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong." 6.

Gaurifa, Elles Pertiwi. 2019. "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019." : 41.

Hamid, Rismawati, Djoko Lesmana Radji, and Yulinda L. Ismail. 2020. "Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan." *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* 13(1): 27–38.

Hasanah, Rani, and Chatila Maharani. 2022. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat." *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition* 2(1): 75–82.

Ilham, Muhammad Adiul. 2023. "Hubungan Respons Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan." : 1–20.

James W, Elston D, Treat J et al. 2022. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Di Masa Pandemi Covid-19." *Andrew's Disease of the Skin Clinical Dermatology.* 7(2).

Jurotulmaniyah, umi hanik. 2019. "Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Minat Memanfatkan Kembali Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dungus Madium." : 1–154.

Kotler, 2016. 2019. "Hubungan Respontimeperawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula." *Journal Of Community and Emergency* 7(1): 66–76.

Kristiani, Yeni et al. 2022. "Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di Instalasi Gawat Darurat RS Panti Waluya Sawahan Malang." *Nursing News* 2(2).

Manurung, N A, and D Nababan. 2022. "Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019." *Excellent Midwifery ...* 5(2): 53–66. http://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/view/216%0Ahttps://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/em

j/article/download/216/177.

Mbaloto, Freny Ravika. 2022. "Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Buluye Napoa'e Kecamatan Moutong." *Jurnal Keperawatan Pustaka Katulistiwa* 03: 19–25.

Munir, Miftahul, and Prodi Administrasi Kesehatan. 2021. "PENGARUH RESPONSIVENESS PERAWAT DALAM PRAKTIK KOMUNIKASI." 2(1).

Ningsih, Eka Rida Suria, and Ade Irma Suryani. 2023. "Tinjauan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Kota Bandung." *Jurnal Kesehatan Tambusai* 4(4): 7185–90.

Nofriadi, Nofriadi, Mera Delima, Yuni Sara, and Kata Kunci. 2020. "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan." *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis* 2(1): 67–72.

Patodo, Jessiliani Arvianesta, Starry H Rampengan, and Jootje M.L. Umboh. 2020. "Hubungan Antara Persepsi Mutu Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Medis Di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado." *Intisari Sains Medis* 11(2): 434–38.

Prahmawati, Pira, Asri Rahmawati, and Kholina Kholina. 2021. "Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah." *Jurnal Wacana Kesehatan* 6(2): 69.

Putri, Prestasianita, Alfid Tri Afandi, and Dian Aringgar. 2021. "Explorasi Karakteristik Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Jember." *Nursing Sciences Journal* 5(1): 35.

Repi, Noviano B et al. 2024. "Pasien Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Kalooran Amurang Pasca Pandemi Covid-19." 8: 2753–65.

Rusmana, wempi eka, Sali Setiatin, and anita putri Wijayanti. 2023. "Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap." 11(2).

Saprilla, Ajenk Nanda. 2018. "Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 6(2): 173.

Sinurat, Samfriati, Indra Hizkia Perangin-angin, and Josephine Christabel Lombu Sepuh. 2019. "Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat." *Jurnal Penelitian Keperawatan* 5(1): 16102–11.

Sukma Hidayatun Nahdliyin. 2020. "Pengaruh Fasilitas Dan Daya Tanggap (Responsiveness) Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri." : 1–122. http://digilib.uinsby.ac.id/46917/.

Syukur, Sabirin B, and Euis H. Hidayat. 2021. "Peran Interpersonal Kepala

Ruangan Dengan Motivasi Kerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango." *Zaitun (Jurnal Ilmu Kesehatan)* 9(1): 933.

Tamba, Nurbangkit. 2022. "Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap."

Setiawan, R., & Suryani, T. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(1), 45-55.

Tambunan, Efridayanti. 2021. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(February): 2021. https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1595750%0Ahttps://doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728%0Ahttp://dx.doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ridd.2020.103766%0Ahttps://doi.org/10.1080/02640414.2019.1689076%0Ahttps://doi.org/.

Hall, L. H., Johnson, J., Watt, I., Tsipa, A., & O'Connor, D. B**.** (2018). Healthcare staff wellbeing, burnout, and patient safety: A systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 74(3), 584-600. https://doi.org/10.1111/jan.13491

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. https://doi.org/10.2307/3150499

Otani, K., Waterman, B., & Dunagan, W. C. (2012). Patient satisfaction: How patient health conditions influence their satisfaction. *Journal of Healthcare Management*, 57(4), 276-292.