**BAB 5**

**PENUTUP**

Pada bab ini penulis akan membahas kesimpulan dan saran dari hasil penelitian tentang Hubugan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar.

5.1 Simpulan

 Berdasarkan data dan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Response time* perawat pada pelayanan pasien di IGD RS Katolik Budi Rahayu dalam kategori sangat cepat (< 5 menit) ada 46 (92 %) responden, *response time* cepat (>5menit-15 menit) ada 3 (6%) responden sedangkan *response time* lambat ada 1 (2%) responden.
2. Tingkat kepuasan pasien di IGD RS Katolik Budi Rahayu adalah sangat puas ada 43 (86 %) responden, puas ada 6 (12 %) responden dan tidak puas ada 1 (2%) responden.
3. Ada hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Katolik Budi Rahayu yang ditunjukkan dengan hasil uji *Spearman Rho* sig = 0,000 dimana α ≤ 0,05 dan r = - 0,744.

**5.2. Saran**

1. Bagi Rumah Sakit
2. Manajemen Rumah Sakit diharapkan menyediakan klinik pelayanan 24 jam sehingga kasus *true emergency* dan *false emergency* bisa terpisah, hal ini akan meningkatkan *response time* terutama untuk kasus kegawatdaruratan.
3. Hendaknya rumah sakit memilah akses yang menuju ke IGD dan akses menuju keruangan lain. Hal ini dapat meningkatkan kenyamanan pasien di IGD.
4. Diharapkan ada penambahan 1 (satu) orang perawat untuk IGD sehingga pelayanan keperawatan dapat lebih optimal.
5. Bagi Perawat IGD
6. Perawat diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan *response time* kurang lima menit dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.
7. Perawat IGD hendaknya mengetahui bahwa kualitas pelayanan perawat baik itu *responsiveness, assurance, tangible, empathy* maupun *reability* dapat membuat kepuasan pasien di IGD terjaga pada tingkat tinggi.

**DAFTAR PUSTAKA**

Canadian Association Emergency Physician. 2012. Overcrowding. http//www.caep.ca/advocacy/overcrowding.

Departement Kesehatan RI. 2010. *Petunjuk Teknis Penggunaan DAK Bidang Kesehatan*. Departemen Kesehatan. Jakarta

Fildzah, H. 2017. *Hubungan Response Time Perawat Pada Pelayanan Gawat Darurat Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RSUD dr. Rasidin Padang.*

Gerson, Richard. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*

Harcahyani, G. 2010. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Moderasi Oleh Variabel Nilai*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional. Yogyakarta.

Hidayat, A,A,A. 2014. *Riset Keperawatan dan Tehnik Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Kepmenkes RI. No. 856. 2009. *Standar IGD Rumah Sakit, Menteri Kesehatan*. Jakarta

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.

Malara T. 2015. Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan *Response Time* Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di IGD RSUP Prof. Dr. R.D. Kandao Manado. *Ejournal Keperawatan (e- Kp).* Volume.3.Nomor 2 Mei 2015.

Maatilu, V.2014. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Perawat Pada Penanganan Pasien Gawat Darurat Di IGD RSUP Prof. Dr. R.D. Kandao.*

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. No.129. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan. Jakarta.

Muninjaya, Gede. A.A. 2011. *Manajemen Kesehatan Edisi 3*. Jakarta : EGC. Dalam jurnal Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo.

Musliha. 2010. *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Nuha Medika

Nehme, Z, Andrew, E, Smith. 2016. *Factors Influencing The Timeliness Of Emergency Medical Service Response To Time Critical Emergencies*. 3127(August), pp.09.

Notoatmodjo, S. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta

Nursalam. 2015*. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis* edisi ke empat. cetakan pertama. Salemba Medika. Jakarta

Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan .Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.* edisi lima. Salemba Medika. Jakarta*.*

Pasuraman, A, Zeithaml, V, Berry, L. 2001. Servequal : A Multiple – item Scala Measuring Consumer perception Of Service Quality*. Journal of Retailing*.

Patricia A, Potter. Anne G. Perry. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktik Edisi 4*. Jakarta: EGC.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. No.47. 2018. *Pelayanan Kegawatdaruratan*. Departemen Kesehatan. Jakarta

Pisu, H. 2015. *Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RSUP Prof. Dr. R.D. Kandao.Manado.* e- Jurnal Keperawatan. 3(2)

Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku kedokteran: EGC.

Purba, Dewi E, dkk. 2015. *Hubungan Response Time dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat pada triase Merah Di IGD RSUP Prof. Dr. R.D.* Kandao Manado. E-Journal Keperawatan,3(2).

Rangkuti, F. 2003. *Konsep Pengukuran Kepua*san. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rissamdani. 2015. *Hubungan Penatalaksanaan Penanganan Gawat Darurat Dengan Waktu Tanggap Keperawatan Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Permata Bunda*. Universitas Sumatera Utara: Medan

Sabriyati. W. 2012. *Faktor-Faktor yang berhubungan dengan ketepatan waktu tanggap penanganan kasus bedah dan non bedah di IGD RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo.* Publikasi ilmiah

Sudaryanto, Nunuk, Haryatun. 2008. *Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori !-V di Instalasi Gawat Darurat RSUD DR. Moewardi, Berita Ilmu Keperawatan*. ISSN 1079-2697, Vol.1.No.2, Juni 2008. Hal. 69-74.

Sugito, Hadi. 2005. Mengukur Kepuasan Pelanggan (online). Tersedia: [http://hadisugito.fadla.or.id/2005/12/11/mengukur-kepuasan-pelanggan/[29Juli](http://hadisugito.fadla.or.id/2005/12/11/mengukur-kepuasan-pelanggan/%5B29Juli) 2008]

Suhartati. 2011 .*Respon Time Perawat Pada Penanganan Pasien Gawat Darurat* . Buku Kedokteran ECG College. Jakarta

Sutawijaya. R. B. 2009*. Gawat Darurat*, Aulia. Yogyakarta: *Publiing*

Supriyanto S, dan Ratna. 2007. *Manajemen Mutu, Health Advocacy*. Surabaya.

Surtiningsih. 2016. *Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Penanganan Kegawatdaruratan Pada Pasien Kecelakaan Di IGD RSD Balung.*

Syafrudin. 2010. *Pendekatan Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Kesehatan*. USU Repository: Jakarta

Tjiptono, F. 2004. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Wa Ode. 2012. *Dengan Response Time Perawat pada Penanganan Pasien Gawat Darurat* . Buku Kedokteran EGC College : Jakarta.

Widodo, Eko. 2015. *Hubungan Respon Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelayanan* di Instalasi Gawat Darurat Panti Waloyo Surakarta. Skripsi SI Keperawatan

Wijono. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga. Surabaya.

Wiyono. H. 2016. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo*. Publikasi ilmiah

Woodruff dan Gardial. 2002. *Practical-people Oriented Prespective*. Kanada: MC. Graw