

ABSTRAK

Pelayanan kegawat darurat adalah tindakan medis yang dibutuhkan oleh pasien gawat darurat dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan. Respon Time merupakan standar pelayanan minimal di IGD. Peran Respon Time sangat penting dalam sebuah kegiatan pelayanan di Rumah Sakit sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pencapaian visi, misi dan tujuan Rumah Sakit. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Maka dari itu tujuan dari penelitian *literature review* ini untuk menganalisis hubungan respon time dengan kepuasan pasien di IGD dengan pendekatan *literature review*. Studi *literature review* ini diperoleh dari penelusuran artikel penelitian ilmiah dari rentang tahun 2011-2021 dengan menggunakan *Google Scholar*, *One Search*, dan *PubMed*. Terdapat 11 jurnal yang sesuai dengan kriteria inklusi dan sesuai dengan pertanyaan penelitian. 8 artikel menjelaskan bahwa respon time di IGD cepat dan 3 artikel lain respon time di IGD lambat. 8 artikel juga mengatakan bahwa pasien IGD puas terhadap respon time pelayanan di IGD dan 3 artikel ada yang tidak puas terhadap respon time pelayanan di IGD. Dari semua artikel yang di dapatkan menyatakan bahwa semua artikel mengatakan ada hubungan antara Respon Time dengan Kepuasan Pasien. Diharapkan Rumah Sakit dapat mempertahankan kepuasan pasien di IGD dengan cara Rumah Sakit meningkatkan Respon Time serta mempertahankan Respon Time sesuai standar pada pelayanan di IGD.

Kata Kunci : Respon Time, Kepuasan Pasien, IGD

ABSTRACT

Emergency services are medical actions needed by emergency patients in an immediate manner to save lives and prevent disability. Response Time is the minimum service standard in the ED. The role of Response Time is very important in a service activity at the Hospital as one of the determinants of success in achieving the vision, mission and goals of the Hospital. Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expects. Therefore, the purpose of this literature review study is to analyze the relationship between response time and patient satisfaction in the ED with a literature review approach. This literature review study was obtained from searching scientific research articles from 2011-2021 using Google Scholar, One Search, and PubMed. There are 11 journals that meet the inclusion criteria and according to the research questions. 8 articles explain that the response time in the ED is fast and 3 other articles explain that the response time in the ED is slow. 8 articles also said that ED patients were satisfied with the response time of services in the ED and 3 articles were dissatisfied with the response time of services in the ED. From all the articles that were obtained, it was stated that all articles said there was a relationship between Response Time and Patient Satisfaction. It is expected that the hospital can maintain patient satisfaction in the ED by increasing response time and maintaining the response time according to the standard for services in the ED.

Keywords : Response Time, Patient Satisfaction, ED