

Jurnal Deli Medical and Health Science	Vol. 2 No. 1	Edition: 12 November 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JDMHC	
Received :15 Oktober 2024	Revised: 23 Oktober 2024	Accepted: 25 Oktober 2024

PENGARUH DIMENSI MUTU DENGAN RESPON TIME PELAYANAN DI IGD RS SITI HAJAR MEDAN TAHUN 2023

Saiful Batubara, Andriyeni, Arniel Sitepu, Sella Elita Br. Sembiring, Windya Sari Nasutions, Depi Lianto, Felix Kasim, Herri Novita Tarigan

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
e-mail: Saifulbatubara24@gmail.com

ABSTRACT

The great of carrier is very essential to note because it relates to the carrier with a view to be provided to sufferers. One popular for hospital emergency offerings is carrier excellent manipulate, including response time. The motive of this take a look at to determine the effect of the size of service quality on the reaction time of officials at the emergency room of Siti Hajar hospital, Medan. This studies is a quantitative take a look at with a pass sectional take a look at layout. information collection by means of interview the usage of Questionnaire. The populace on this take a look at have been all patients who met the inclusion and exclusion standards with a complete pattern of 90 human beings. data have been analyzed using SPSS with the chi square check to see the impact of independent vareble to based variable. The end result of the research, show that provider get admission to variables have a enormous impact on response time ($p = 0.02$), provider between individuals have a huge impact on reaction time ($p = zero.00$), comfort have a substantial effect on response time ($p = 0.00$), technical competence have a massive effect on reaction time ($p = 0.02$), records have a good sized impact on reaction time ($p = 0.00$), performance have a widespread effect on reaction time ($p = zero.00$), continuity have a sizeable impact on reaction time ($p = zero.02$).

Keywords: Quality Dimension, Respon time, Emergency department service

1. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan yang memenuhi standar profesi dan standar aspek keamanan, kepuasan, serta mematuhi norma, etika, hukum, dan nilai sosial budaya, sambil mempertimbangkan keterbatasan dan

pelayanan, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di rumah sakit secara wajar, efisien, dan efektif. Pelayanan tersebut diberikan dengan memperhatikan

kapasitas pemerintah serta masyarakat sebagai konsumen.

Mutu pelayanan sangat penting diperhatikan karena menyangkut dengan pelayanan yang akan

diberikan kepada pasien. Pasien mempunyai peranan penting dalam penilaian terhadap mutu pelayanan

Dengan sendirinya akan mendatangkan kepuasan pasien dan sekaligus akan memberikan keuntungan bagi pihak rumah sakit

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan gawat darurat rumah sakit yang bertugas menangani pasien penyakit akut dan kecelakaan sesuai standar. Salah satu keberhasilan penanganan pasien gawat darurat adalah waktu tanggap dalam penanganan masalahnya. situasi sehari-hari dan tanggal atau waktu terjadinya bencana, Setiap melakukan tindakan di RS Siti Hajar sinkron menggunakan SOP, trige di IGD serta sudah sinkron memakai standar pelayanyaitu mendahulukan pasien di triase hijau. Pasien ditangani bukan sesuai urutan kedatangann tetapi sinkron kegawatan, kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD di setiap triase cpasien ingin segera menerima penanganan media serta ingin didahulukan. Belajar berasal temuan data diatas, Peneliti menduga krusial buat melakukan penelitian perihal pengaruh dimensi Mutu menggunakan respon time pelayanan pada IGD RS Siti Hajar Medan Tahun 2023. yang akan terjadi penelitianini dibutuhkan bisa menyam paikan gosip tentang aspek dimensi mutu terhadap respon time pelayanan di IGD tempat tinggal sakit.

2. METODE

Jenis penelitian yg digunakan peneliti ialah Metode Kuantitatif melalui

yang diberikan oleh rumah sakit. Pelayanan yang baik dan berkualitas

statistika analitik, Penelitian ini akan dilakukan di IGD tempat tinggal Sakit awam Siti Hajar kota Medan, Penelitian ini rencanakan akan dilaksanakan pada bulan maret 2023 di IGD RS Siti Hajar ,Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pasien tempat tinggal sakit umum siti hajar di bulan maret, Teknik pengumpulan data yg dipergunakan yaitu utama dan skunder yang pada lakukan menggunakan wawancara dengan menggunakan instrumen kunsioner. Analisa ini dilakukan terhadap 2 variabel yang diduga berafiliasi atau berkolerasi. Analisis data memakai acara personal komputer SPSS menggunakan memakai Uji Chi-square, di batas kemaknaan perhitungan statistik P Value (0,05)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3. 1 Analisis univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Di Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023 (N = 90)

Umur	F	Presentase
17 – 27	36	40,0
28 – 37	29	32,2
38 – 47	15	16,7
48 – 57	10	11,7
Total	90	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	43,3
Perempuan	51	56,7
Total	90	100,0
Pendidikan		
SLTP	7	7,8

SLTA	33	36,7
Perguruan Tinggi	50	55,6
Total	90	100,0

sesuai tabel ciri responden di atas bisa dilihat bahwa distribusi umur yg paling tinggi ialah rentang 17-27 tahun yaitu sebanyak 36 orang (40.0 %), umur 28-37 tahun sebesar 29 orang (32,2%) umur 38-47 tahun sebanyak 15 orang (16,7 %) serta yang paling rendah berada di umur 48-57 tahun yaitu sebanyak 10 orang (11,7 %) distribusi jenis kelamin yang paling tinggi ialah wanita yaitu sebesar 51 orang (56,7%) dan yang paling rendah berjenis kelamin laki laki sebanyak 39 orang (43,3 %) serta berdasarkan tabel di atas bisa dilihat bahwa tingkat pendidikan terakhir merupakan perguruan tinggi yaitu sebesar 50 orang (55,6 %) serta SLTA sebanyak 33 orang (36,7 %) serta SMP sebanyak 7 orang (7,8 %) untuk menjelaskan distribusi frekuensi serta persentase dari masing-masing variabel independen yg mencakup , akses pelayanan, korelasi antar individu, ketenangan, kompetensi teknis, gosip , efisiensi serta kontinuitas.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi jawaban responden Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023 (N = 90).

1. Akses Pelayanan

NO	DIMENSI MUTU	YA		TIDAK		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
1	Akses pelayanan						
	a. Apakah pelayanan kesehatan mudah dijangkau ?	76	84,4	14	15,6	90	100
	b. Apakah transportasi menuju pelayanan kesehatan mudah ?	76	84,4	14	15,6	90	100
	c. Apakah biaya pelayanan kesehatan terjangkau ?	71	78,9	19	21,1	90	100
	d. Apakah waktu pelayanan tepat waktu ?	72	80,0	18	20,0	90	100

sesuai tabel dibawah dapat diketahui bahwa secara holistik responden/pasien di IGD menjawab Ya pada indikator pelayanan kesehatan mudah dijangkau namun sebesar 14 % responden menjawab tidak buat indikator simpel dijangkau

2. Hubungan antar individu

NO	DIMENSI MUTU	YA		TIDAK		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
	Hubungan antar individu	86	95,6	4	4,4	90	100
	Apakah petugas memperlakukan anda secara baik ?	89	98,9	1	1,1	90	100
	Apakah petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti ?	88	97,8	2	2,2	90	100
	Apakah petugas mendengarkan dengan seksama keluhan anda ?	87	96,7	3	3,3	90	100
	Apakah petugas memberikan pengertian atau penjelasan yang baik mengenai keadaan anda ?	87	96,7	3	3,3	90	100
	Apakah petugas tidak mengerjakan hal lain saat melayani anda ?	86	95,6	4	4,4	90	100
	Apakah ibu puas dengan pelayanan petugas ?	86	95,6	4	4,4	90	100

berdasarkan tabel dibawah dapat diketahui bahwa secara holistik responden/pasien di IGD menjawab Ya pada indikator pelayanan kesehatan mudah dijangkau tetapi sebesar 14 % responden menjawab tidak untuk indikator simpel dijangkau

3.kenyamanan

DIMENSI MUTU		YA		TIDAK		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
Kenyamanan	37	41,1	53	58,9	90	100	
a. Apakah jumlah tempat duduk di ruang tunggu memadai ?							
b. Apakah keadaan ruang pemeriksaan nyaman, bersih dan tidak pengap	46	51,1	44	48,9	90	100	

berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden/pasien pada IGD menjawab Ya di indikator ruang pemeriksaan nyaman bersih serta tak engap namun sebanyak 48.9 % responden menjawab tidak buat indikator ruang investigasi nyaman bersih serta tak pengap.

4. Kompetensi Teknis

NO	DIMENSI MUTU	YA		TIDAK		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
	Kompetensi teknis	85	94,4	5	5,6	90	100
	a. Apakah petugas menanyakan identitas anda dengan lengkap ?						
	b. Apakah dokter turun langsung memeriksa ?	83	92,2	7	7,8	90	100
	a. Apakah petugas melakukan pencatatan hasil pemeriksaan lengkap ?	82	91,1	8	8,9	90	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan responden/pasien di IGD menjawab Ya pada indikator petugas menanyakan identitas dengan lengkap namun sebanyak 5,6% responden menjawab tidak untuk indikator petugas menanyakan identitas dengan lengkap

5. informasi

NO	DIMENSI MUTU	YA		TIDAK		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
1	Informasi						
	a. Apakah petugas memberikan informasi dan edukasi tentang pelayanan kesehatan yang diberikan ?	80	88,9	10	11,1	90	100
	b. Apakah pasien memahami penjelasan petugas ?	73	81,1	17	18,9	90	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan

responden/pasien di IGD menjawab Ya pada indikator petugas memberikan Informasi dan edukasi tentang pelayanan kesehatan namun sebanyak 11,1 % responden menjawab tidak untuk indikator petugas memberikan informasi dan edukasi tentang pelayanan kesehatan.

6. Efisiensi

NO	DIMENSI MUTU	YA		TIDAK		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
1	Efisiensi						
	a. Apakah petugas tempat pelayanan kesehatan selalu ada saat anda datang pada jam kerja ?	81	90,0	9	10,0	90	100
	b. Apakah prosedur pelayanan rumit ?	74	82,2	16	17,8	90	100
	c. Apakah petugas bekerja sesuai tugasnya selama jam kerja ?	74	82,2	16	17,8	90	100
	d. Apakah petugas datang tepat waktu ?	73	81,1	17	18,9	90	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan responden/pasien di IGD menjawab Ya pada indikator petugas selalu ada saat pasien datang pada jam kerja namun sebanyak 10 % responden menjawab tidak untuk indikator Petugas selalu ada pada saat pasien datang jam kerja

3.2 Analisis bivariat

Tabel 2 Distribusi Pengaruh Dimensi Mutu Dengan Respon Time Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023

Akses Pelayanan Dengan Respon Time Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023	Respon Time				Total		P. Value	R
	Cepat	%	Lambat	%		%		
	11-35 Tidak Puas	7	7,8	0	0,0	7		
36-44 Puas	73	81,1	10	11,1	83	92,2		
Total	80	89,9	10	11,1	90	100,0		

Berdasarkan hasil penelitian Akses Pelayanan dengan Respon Time diketahui bahwa responden yang merasakan puas dengan respon time cepat sebanyak 70 responden dan respon time lambat sebanyak 5 responden, Dari hasil uji statistic yang dilakukan dengan menggunakan chi square nilai probabilitas = 0.02 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak, H_a ditertima yang artinya ada pengaruh akses pelayanan dengan respon time pelayanan di IGD rumah sakit umum siti hajar.

Tabel 3 Pengaruh Antar Individu Dengan Respon Time Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023

Pengaruh Antar Individu Dengan Respon Time Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023	Respon Time				Total		P. Value	R
	Cepat	%	Lambat	%		%		
	Antar Individu 11-35 Tidak Puas	8	8,9	0	0,0	8		
36-44 Puas	72	80,0	10	11,1	82	91,1		
Total	80	88,9	10	11,1	90	100,0		

Berdasarkan hasil penelitian Hubungan Antar Individu dengan Respon Time diketahui bahwa responden yang merasakan puas dengan respon time cepat sebanyak 69 responden dan respon time lambat sebanyak 5 responden, Dari hasil uji statistic yang dilakukan dengan

menggunakan chi square nilai probabilitas = 0.00 lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak, H_a ditertima yang artinya ada hubungan antar individu dengan respon time pelayanan di IGD rumah sakit umum siti hajar.

Tabel 5 Pengaruh Kenyamanan Dengan Respon Time Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023

Pengaruh Kenyamanan Dengan Respon Time Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023	Respon Time				Total		P. Value	R
	Cepat	%	Lambat	%		%		
	Kenyamanan 11-35 Tidak Puas	7	7,8	1	1,1	8		
36-44 Puas	73	81,1	9	10,0	82	91,1		
Total	80	88,9	10	11,1	90	100,0		

Berdasarkan hasil penelitian kenyamanan dengan Respon Time diketahui bahwa responden yang merasakan puas dengan respon time cepat sebanyak 71 responden dan respon time lambat sebanyak 7 responden, Dari hasil uji statistic yang dilakukan dengan menggunakan chi square nilai probabilitas = 0.00 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak, H_a ditertima yang artinya ada pengaruh kenyamanan dengan respon time pelayanan di IGD rumah sakit umum siti hajar.

Tabel 4 Kompetensi Teknis Dengan Respon Time Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023

Pengaruh Kompetensi Teknis Dengan Respon Time Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023	Respon Time				Total	P. Value	R		
	Cepat	%	Lambat	%					
	Kompetensi Teknis	11-35 Tidak Puas	7	7,8	1	1,1	8	8,9	0,02
	36-44 Puas	73	81,1	9	10,0	82	91,1		
Total		80	88,9	10	11,1	90	100,0		

Berdasarkan hasil penelitian kompetensi teknis dengan Respon Time diketahui bahwa responden yang merasakan puas dengan respon time cepat sebanyak 77 responden dan respon time lambat se banyak 4 responden, Dari hasil uji statistic yang dilakukan dengan menggunakan chi square nilai probabilitas = 0.02 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak, H_a ditertima yang artinya ada pengaruh kompetensi teknis dengan respon time pelayanan di IGD rumah sakit umum siti hajar.

Tabel 6 Pengaruh Informasi Dengan Respon Time Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023

Pengaruh Informasi Dengan Respon Time Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023	Respon Time				Total	P. Value	R		
	Cepat	%	Lambat	%					
	Informasi	11-35 Tidak Puas	5	5,6	0	0,0	5	5,6	0,00
	36-44 Puas	75	83,3	10	11,1	85	94,4		
Total		80	88,9	10	11,1	90	100,0		

Berdasarkan hasil penelitian Informasi dengan Respon Time diketahui bahwa responden yang merasakan puas respon time cepat sebanyak 74 responden dan respon

time lambat sebanyak 7 responden, Dari hasil uji statistic yang dilakukan dengan menggunakan chi square nilai probabilitas = 0.00 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak, H_a ditertima yang artinya ada pengaruh informasi dengan respon time pelayanan di IGD rumah sakit umum siti hajar.

Tabel 7 Pengaruh Efisiensi Dengan Respon Time Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023

Pengaruh Efisiensi Dengan Respon Time Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023	Respon Time				Total	P. Value	R		
	Cepat	%	Lambat	%					
	Efisiensi	11-35 Tidak Puas	5	5,6	0	0,0	5	5,6	0,00
	36-44 Puas	75	83,3	10	11,1	85	94,4		
Total		80	88,9	10	11,1	90	100,0		

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efisiensi dengan waktu respons, diketahui bahwa 72 responden merasa puas dengan waktu respons yang cepat, sementara 7 responden merasa waktu responsnya lambat, Dari hasil uji statistic yang dilakukan dengan menggunakan chi square nilai probabilitas = 0.00 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak, H_a ditertima yang artinya ada pengaruh efisiensi dengan respon time pelayanan di IGD rumah sakit umum siti hajar.

4. PEMBAHASAN

pengaruh Dimensi Mutu dan Respon Time Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Siti Hajar Kota Medan Tahun 2023

Kualitas pelayanan yang baik dapat dicapai jika agen dapat dipercaya (trustworthy) dalam melayani pasien dengan cepat dan akurat, menunjukkan daya tanggap yang baik dalam pemberian pelayanan, dan mewujudkan pelayanan pelanggan yang baik, merasa aman, menunjukkan empati dan mempunyai bukti fisik fasilitas yang baik. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan memperbaiki kriteria yang masih dianggap kurang memuaskan. Dalam hal ini dapat ditingkatkan dengan memberikan perawatan di rumah (Anisa, 2017). Setiawan (2018) juga berpendapat bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya kaitan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Pengaruh Akses Pelayanan Dengan Respon Time

Berdasarkan hasil penelitian Akses Pelayanan dengan Respon Time menyimpulkan bahwa ada pengaruh akses pelayanan dengan respon time pelayanan di IGD rumah sakit umum siti hajar (p value = $0,02 < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian sri dan rahmat (2021) tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien ada korelasi antara akses pelayanan dengan nilai $p = 0,000$ yang artinya

ada pengaruh akses pelayanan dengan kepuasan pasien.

Peneliti menyimpulkan bahwa ada kaitan antara faktor akses pelayanan dengan kepuasan pasien, di mana jarak antara rumah pasien dan rumah sakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal ini terbukti karena masih ada pasien yang datang ke RSUD Siti Hajar untuk berobat meskipun mereka merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Antar Individu Dengan Respon Time

Berdasarkan hasil penelitian antar individu dengan Respon Time menyimpulkan bahwa ada pengaruh antar individu dengan respon time pelayanan di IGD rumah sakit umum siti hajar (p value = $0,00 < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian penelitian sri dan rahmat (2021) tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien ada korelasi antara antar individu dengan nilai $p = 0,000$ yang artinya ada pengaruh antar individu dengan kepuasan pasien.

Faktor-faktor yang terkait dengan interaksi manusia, seperti respons dokter dan perawat terhadap kecemasan pasien, berpengaruh terhadap kepuasan responden. Peneliti berharap agar staf medis lebih peka terhadap kebutuhan pasien. Dengan demikian, pasien akan memiliki alasan untuk kembali ke IGD rumah sakit ketika sakit dan merasa puas dengan pelayanan medis yang diberikan, karena petugas di meja pendaftaran bersikap ramah

dan responsif terhadap keluhan pasien.

Pengaruh Kenyamanan dengan respon time

Berdasarkan hasil penelitian antar individu dengan Respon Time menyimpulkan bahwa ada pengaruh kenyamanan dengan respon time pelayanan di IGD rumah sakit umum siti hajar ($p \text{ value} = 0,00 < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian dan rahmat (2021) tentang mutu pelayanan terhadap kenyamanan ada korelasi dengan nilai $p = 0,000$ yang artinya ada pengaruh kenyamanan dengan kepuasan pasien.

Pengaruh Kompetensi Teknis Dengan Respon Time

sesuai yang akan terjadi penelitian antar individu dengan Respon Time menyimpulkan bahwa terdapat efek kompetensi teknis dengan respon time pelayanan pada IGD rumah sakit umum siti hajar ($p \text{ value} = 0,02 < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian anaang (2017) kepuasan pasien menggunakan dimensi mutu pelayanan terdapat hubungan kompetensi teknis menggunakan kepuasan pasien yang dimana dalam hal ini menyampaikan pelayanan setiap petugas pelayanan diharapkan mempunyai pengetahuan dan keahlian, kemandirian dan profesionalisme kerja yg tinggi sebagai akibatnya aktivitas kerja bisa menyampaikan betuk pelayanan yg memuaskan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan oleh IGD RSUD Siti Hajar Medan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan tersebut. Dengan kata lain, kepuasan pasien meningkat karena rumah sakit mampu memenuhi lebih banyak kebutuhan teknologi yang disediakan.

Pengaruh informasi dengan respon time

Berdasarkan hasil penelitian antar individu dengan Respon Time menyimpulkan bahwa ada pengaruh informasi dengan respon time pelayanan di IGD rumah sakit umum siti hajar ($p \text{ value} = 0,00 < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian imeldan dkk terdapat korelasi pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Efisiensi Dengan Respon Time

Berdasarkan hasil penelitian antar individu dengan Respon Time menyimpulkan bahwa ada pengaruh efisiensi dengan respon time pelayanan di IGD rumah sakit umum siti hajar ($p \text{ value} = 0,00 < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian sri dan rahmat (2021) tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien ada korelasi antara efisiensi dengan nilai $p = 0,000$ yang artinya ada pengaruh efisiensi dengan kepuasan pasien.

Ketepatan waktu merujuk pada kondisi di mana segala hal diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Durasi pelayanan yang diberikan oleh UGD

kepada pasien juga mencerminkan ketepatan waktu dalam layanan di Rumah Sakit Siti Hajar Medan. Faktor-faktor seperti disiplin waktu kerja petugas, kedatangan dan keberangkatan petugas medis, serta waktu pemeriksaan dokter menjadi aspek penting dalam penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa staf UGD memberikan pelayanan yang tepat waktu.

5. KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh akses pelayanan dengan respon time di IGD RS Siti Hajar Medan Tahun 2023
2. Terdapat pengaruh kenyamanan dengan respon time di IGD RS Siti Hajar Medan Tahun 2023
3. Terdapat pengaruh kompetensi teknis dengan respon time dari di IGD RS Siti Hajar Medan Tahun 2023
4. Terdapat pengaruh informasi dengan respon time di IGD RS Siti Hajar Medan Tahun 2023
5. Terdapat pengaruh efisiensi dengan respon time di IGD RS Siti Hajar Medan Tahun 2023
6. Terdapat pengaruh keamanan dengan respon time di IGD RS Siti Hajar Medan Tahun 2023

6. DAFTAR PUSTAKA

Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*

Dicky Fachriza et al. 2018. Perspektif Pasien dan Manajemen tentang Mutu Pelayanan IGD

HerriZanPieterS.psi,BethasaidaJaniwariS.psi,dr..MartiSaragih.(2011). Buku dimensi mutu pelayanan kedokteran. Jakarta : Penerbit Prenada Media Group,Edisi 1.

Hutapea, A.; Daraphonna, C. (2017). Hubungan Penatalaksanaan Gawat Darurat Dengan Waktu Tanggap (Respon time) Keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Kesehatan STIKes Santa Elisabeth Medan* Vol. 6 No.1(4).

Inengahsumirta,AAistrilaraswati.(2015).Faktoryangrespon time pada pasien di rumah sakit. Denpasar: Politeknik kesehatan Denpasar -*Jurnal Kedokteran*2

Iskim,Moch.(2017).(Journal kedokteran), Semarang : Pelayanan rumah sakit fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan AgungVol.VIII,No.3,345-350.

Muninjaya, G. (2012). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC.

Notoadmojo,. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta