

**RELATIONSHIP BETWEEN RESPONSE TIME SERVICES IN
EMERGENCY INSTALLATION WITH PATIENT SATISFACTION IN
EMERGENCY INSTALLATION ROOM OF RSUD DR. TJITROWARDOJO
PURWOREJO**

Setyo Wibowo¹, Wahyu Rizky², Zulpahiyana³
Nursing Science Program Faculty of Health Sciences
University of Alma Ata Yogyakarta
West Ring Road Road No 1 Tamantirto, Kasihan Bantul Yogyakarta

ABSTRACT

Background: Emergency is a clinical condition of patients requiring immediate medical action to save lives and prevent further disability. Speed and accuracy of the help given to patients in the emergency department require standards of competence and capability so as to ensure emergency management with response time in accordance IGD service standards.

Objective: To know the relationship between response time of IGD service and patient satisfaction in Emergency Installation Hospital of Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

Method: This type of research is non experimental research with correlational research design using cross sectional approach method. This research was conducted in Emergency Room Installation of RSUD Dr.Tjitrowardojo Purworejo. This research was conducted in June 2017. The sample size in this research are 293 respondents.

Results: Based on the results of crosstabulation and Chi Square test between response time of IGD service and patient satisfaction, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), it means there is relationship between response time of IGD service and patient satisfaction in Emergency Installation Hospital of Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

Conclusion: There is a relationship between the response time with a servise emergency room with patient satisfaction

Keywords: Emergency, Patient Satisfaction, Response time

1 Student of Alma Ata University Yogyakarta

2 Universitas Alma Ata Yogyakarta

3 Universitas Alma Ata Yogyakarta

**RELATIONSHIP BETWEEN RESPONSE TIME SERVICES IN
EMERGENCY INSTALLATION WITH PATIENT SATISFACTION IN
EMERGENCY INSTALLATION ROOM OF RSUD DR.
TJITROWARDOJO PURWOREJO**

Setyo Wibowo¹, Wahyu Rizky², Zulpahiyana³
Nursing Science Program Faculty of Health Sciences
University of Alma Ata Yogyakarta
West Ring Road Road No 1 Tamantirto, Kasihan Bantul Yogyakarta

ABSTRACT

Background: Emergency is a clinical condition of patients requiring immediate medical action to save lives and prevent further disability. The speed and accuracy of the help given to patients in the emergency department require standards of competence and capability so as to ensure emergency management with response time in accordance with IGD service standards.

Objective: To know the relationship between response time of IGD service and patient satisfaction in Emergency Installation Hospital of Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

Research Methodology: This type of research is non experimental research with correlational research design using cross sectional approach method. This research was conducted in Emergency Room Installation of RSUD Dr.Tjitrowardojo Purworejo. This research was conducted in June 2017. The sample size in this research is 293 respondents.

Results: Based on the results of crosstabulation and Chi Square test between response time of IGD service and patient satisfaction, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), it means there is relationship between response time of IGD service and patient satisfaction in Emergency Installation Hospital of Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

Keywords: Emergency, Patient Satisfaction, Response time

1 Student of Alma Ata University Yogyakarta

2 Universitas Alma Ata Yogyakarta

3 Universitas Alma Ata Yogyakarta

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Gawat darurat merupakan keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan selanjutnya. Pelayanan gawat darurat di dalam Rumah Sakit diselenggarakan oleh Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pelayanan gawat darurat seseorang yang mengalami tingkat gawat darurat yang tinggi wajib ditolong terlebih dahulu, untuk memilah pasien yang datang ditinjau dari kegawatdaruratannya menggunakan metode triase (1).

Rumah Sakit yang memiliki IGD wajib menerapkan prinsip umum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No.856 tahun 2009 tentang standar pelayanan IGD yang salah satunya adalah pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD. *Response Time* adalah suatu tindakan yang dilakukan dengan cepat dan tepat untuk menangani pasien dalam kondisi gawat darurat untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan mencegah keadaan yang lebih parah dari penderita. Waktu maksimal standar pelayanan dikenal dengan istilah waktu tanggap (1).

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien di IGD memerlukan standar yang sesuai kompetensi dan kemampuan sehingga dapat menjamin penanganan kegawatdaruratan dengan *response time* yang sesuai dengan standar pelayanan IGD. *Response time* dikategorikan dengan prioritas P1 dengan penanganan 0 menit, P2 dengan penanganan <30 menit, P3 dengan penanganan <60 menit. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana,

prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit(1). Salah satu tujuan *response time* IGD adalah kepuasan pasien yang ditentukan oleh seluruh pelayanan yang diberikan seperti pelayanan administrasi, dokter, perawat, farmasi, sarana dan prasarana serta lingkungan fisik rumah sakit. Salah satu faktor yang menimbulkan ketidakpuasan pasien adalah *response time* yang diberikan oleh paramedis di IGD(2).

Menurut penelitian oleh Umah dan Rizikiyah tahun 2015 dengan judul “Hubungan *response time* dengan Kepuasan Pasien” menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Respon Time* dengan kepuasan pasiendi Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik(3).Sedangkan menurut penelitian oleh Purba tahun 2015 tentang “Hubungan *Response Time* Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat pada Triase Merah Di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado” menunjukkan *Response Time* perawat yang cepat (≤ 5 menit) dan yang lambat (>5 menit) sama, masing-masing berjumlah 15 orang (50%). Dampak dari *response time* yang panjang dapat mempengaruhi penanganan pasien untuk peningkatan morbiditas dan mortalitas (4).

Pelayanan IGD baik dari petugas IGD, waktu pelayanan IGD dan tanggapan perawat terhadap keluhan pasien merupakan hal yang dapat menentukan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit. Ketika pelayanan dan *response time* yang diberikan perawat dalam menangani pasien cepat dan tepat maka pasien juga akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini pula yang dapat mempengaruhi kualitas Rumah Sakit. Oleh karena itu

response time waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penangananan yang tepat (6).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Dr. Tjitrowardojo menurut data laporan kinerja mutu pelayanan RSUD Dr.Tjitrowardojo rasio *response time* gawat darurat yaitu 5,25 menit. Hasil pengamatan awal yang dilakukan di IGD dari terhadap 5 tindakan *respon time* dalam sekali waktu menunjukkan rata-rata *respon time* adalah 5,21 menit. Hal ini menunjukkan bahwa *respon time* terhadap pelayanan kegawatdaruratan masih kurang sesuai dengan standar tindakan yaitu kurang dari 5 menit (5). Oleh karena itu, berdasarkan hasil uraian latar belakang peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan respon time dengan kepuasan pelayanan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD.Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan yaitu “Apakah ada hubungan antara *response time* pelayanan IGD dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara *response time* pelayanan IGD dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pasien Instalasi Gawat Darurat.
- b. Mengetahui *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritik

Diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya mengenai hubungan antara *response time* pelayanan gawat darurat dengan kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Profesi Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perawat sebagai bahan evaluasi *response time* pelayanan gawat darurat di instalasi gawat darurat khususnya kepuasan pasien dalam menerima pelayanan

kesehatan. Sehingga dapat membantu perawat dalam pengambilan keputusan yang tepat dalam melakukan tindakan keperawatan.

b. Bagi Universitas Alma Ata Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan dan bahan pustaka mengenai pemberian asuhan keperawatan gawat darurat secara cepat dan tepat. Sehingga dapat menjadi sumber untuk memperdalam ilmu manajemen kegawatdaruratan.

c. Bagi RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi mengenai prinsip utama dalam pemberian pelayanan kegawatdaruratan untuk mencegah keparahan, kecacatan, maupun kematian dalam ruang lingkup keperawatan gawat darurat. Sehingga pasien maupun keluarga pasien akan mengalami kepuasan dalam menerima layanan kesehatan.

d. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi untuk peneliti maupun peneliti selanjutnya mengenai konsep atau prinsip kegawatdaruratan dan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di instalasi gawat darurat. Selain itu juga dapat mengembangkan penelitian yang lebih lanjut terkait dengan manajemen kegawatdaruratan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama peneliti, tahun, judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Umah & Rizkiyah. <i>Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien</i> , 2015.	Terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel, yang berarti bahwa <i>response time</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.	Variabel penelitian yaitu <i>response time</i> dan kepuasan pasien, pendekatan <i>cross sectional</i> .	Waktu dan tempat penelitian
2	Purba, dkk. <i>Hubungan Respon Timedengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat pada Triase Merah di IGD RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado</i> . 2015.	Terdapat hubungan <i>response time</i> dengan kepuasan keluarga pasien (nilai <i>p value</i> = $0,017 < 0,05$) gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.	Variabel bebas yaitu <i>response time</i> , pendekatan <i>cross sectional</i>	Variabel terikat yaitu kepuasan keluarga pasien, subyek penelitian yaitu pasien dengan triase merah.
3	Surtiningsih D, Susilo C, Hamid MA. <i>Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Penanganan Kewatdaruratan pada Pasien Kecelakaan di IGD RSUD Balung</i> , 2015	Ada hubungan <i>response time</i> perawat dengan kepuasan penanganan kegawatdaruratan pada pasien kecelakaan dengan tingkat kemaknaan <i>spearman Rho</i> $\alpha=(0,001)$. <i>Response time</i> perawat harus ditingkatkan sehingga tercapai	Variabel bebas yaitu <i>response time</i> . Pendekatan <i>cross sectional</i> .	Variabel terikat yaitu kepuasan penanganan kegawatdaruratan. Subyek yaitu pasien kecelakaan

kualitas pelayanan
yang bermutu dan
menunjang rasa
puas pada pasien
dan
keluarga pasien
yang menerima
pelayanan.
