

HUBUNGAN ANTARA *RESPONSE TIME* PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD Dr. TJITROWARDOJO PURWOREJO

Setyo Wibowo¹, Wahyu Rizky², Zulpahiyana³

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Alma Ata Yogyakarta
Jalan Ring Road Barat Daya No 1 Tamantirto, Kasihan Bantul Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: Gawat darurat merupakan keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan selanjutnya. 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.

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

Metodologi: Jenis penelitian ini adalah penelitian non-eksperimen dengan rancangan penelitian korelasional dengan menggunakan metode pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD dr.Tjitrowardojo Purworejo. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2017. Besar sampel dalam penelitian ini yaitu 293 responden.

Hasil: Berdasarkan hasil *cross tabulation* dan uji *chi square* antara *response time* pelayanan IGD dengan kepuasan pasien didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), artinya ada hubungan antara *response time* pelayanan IGD dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

Kesimpulan : Ada hubungan antara *response time* pelayanan IGD dengan kepuasan pasien.

Kata kunci: Gawat darurat, Kepuasan pasien, *Response time*

1 Mahasiswa Universitas Alma Ata 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, KasihanBantul 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. Tjitrowardjo 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.Tjitrowardjo 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. Tjitrowardjo 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 University of Alma Ata Yogyakarta

3 University of Alma Ata Yogyakarta

PENDAHULUAN

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). 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⁽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⁾.

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. *Response time* 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 penanganan yang tepat⁽³⁾.

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. 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.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*⁽⁴⁾.

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 6 – 10 Juni 2017 di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Tjitrowardojo

Purworejo. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*⁽⁵⁾. Banyaknya sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 293 responden. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *response time*. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh dari penelitian *response time* pelayanan IGD dengan kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

A. Analisis Univariat

1. Karakteristik responden

Responden penelitian ini adalah pasien IGD sebanyak 293 pasien.

a. Karakteristik responden

Berdasarkan Usia

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik	N	Persentase (%)
Umur (tahun)		
18-30	70	23,9
31-60	223	76,1
Total	293	100

Sumber: Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur antara 31-60 tahun yaitu 223 pasien (76.1%).

Menurut peneliti hal ini terjadi karena pada usia dewasa atau usia lanjut sering terjadi masalah kesehatan, hal ini dikarenakan gaya hidup yang tidak sehat diantaranya merokok,

kurangnya olahraga dan pola makan yang tidak sehat. Hal didukung penelitian Purba 2015 yang menunjukkan bahwa responden terbanyak dengan kategori umur 31-40 tahun dan 41-50 tahun dengan jumlah masing-masing 9 responden (30,0%)(4).

b. Karakteristik responden

berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	N	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	148	50.5
Perempuan	145	49.5
Total	293	100

Sumber: Data Primer (2017)

Berdasar tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 148 remaja (50.5%).

Menurut peneliti kejadian gawat darurat tidak memandang jenis kelamin dan bisa terjadi pada siapapun. Hal ini didukung dengan penelitian Umah dan Rizikiyah tahun 2015 bahwa tingkat kepuasan tidak berdasarkan jenis kelamin responden akan tetapi berdasarkan kategori kecepatan terhadap *response time*⁽⁶⁾.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik	N	Persentase (%)
Tidak sekolah	31	10,6
SD	47	16,0
SMP	23	7,8
SMA	156	53,2
D III	15	5,1
Sarjana	21	7,2
Total	293	100

Sumber: Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 156 responden (53.2%).

Menurut peneliti bahwa tingkat pengetahuan sangat berpengaruh terhadap evaluasi suatu tindakan di Rumah Sakit khususnya di Ruang Gawat Darurat. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan tingkat pengetahuan responden akan semakin baik dalam memberikan evaluasi. Menurut Purba tahun 2014 dengan pengetahuan yang baik seseorang dapat melakukan evaluasi berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek yang ditentukan⁽⁷⁾.

2. Response Time

Distribusi frekuensi *response time* disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4 Distribusi Frekuensi *Response Time*

<i>Response Time</i>	N	Persentase (%)
Cepat	259	88.4
Lambat	34	11.6
Total	293	100

Sumber: data primer (2017)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan *response time* IGD cepat sebesar 259 responden (88.4%).

Hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian Surtiningsih D tahun 2015 yang menunjukkan bahwa *Response time* perawat yang cepat (≤ 5 menit) dan yang lambat (≥ 5 menit) sama, masing-masing berjumlah 15 orang (50%) (6). Keadaan ini menunjukkan telah terpenuhinya standar IGD sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI tahun 2009 yang menyatakan bahwa *response time* adalah kecepatan penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan yaitu ≤ 5 menit⁽¹⁾.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di ruang IGD RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo menunjukkan *response time* yang lebih baik.

3. Kepuasan Pelayanan IGD

Kepuasan pasien dikategorikan dalam puas dan tidak puas. Distribusi frekuensi kepuasan pelayanan IGD disajikan dalam tabel 5 seperti berikut

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	N	%
Puas	254	86,7
Tidak Puas	39	13,3
Total	293	100

Sumber: data primer (2017)

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan IGD sebanyak 254 responden (86.7%).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Purba 2015 yang menunjukkan 80% merasa puas dengan pelayanan keperawatan di IGD yang cepat ⁽⁷⁾.

Berdasarkan hasil analisa peneliti menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan dan *response time* di IGD RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo. Kepuasan pasien akan tercapai bila seorang perawat mampu melayani pasien dengan baik, cepat dan tanggap.

B. Analisis Bivariat

Analisa bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara *response time* dengan kepuasan pelayanan IGD. Uji yang digunakan untuk masing-masing hubungan yaitu uji *chi square*.

Berdasarkan tabel 6 hasil *crosstabulation* dan uji *chi square* Tabel 4.4 antara *response time* pelayanan IGD dengan kepuasan pasien didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0, 05$), artinya ada hubungan antara *response time* pelayanan IGD dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo. Hal ini didukung penelitian oleh Widodo tahun 2015 dengan menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* yang menunjukkan ada hubungan antara *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di IGD RS Panti Waluyo Surakarta ⁽⁸⁾.

Penelitian oleh Purba tahun 2015 yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien. *Response time* sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat khususnya pasien dengan kategori triase merah karena dapat mengurangi keluasan rusaknya organ-organ dalam dapat juga mengurangi beban pembiayaan dan *response time* yang cepat dapat menimbulkan rasa puas

Tabel 6 Hasil Tabulasi Silang antara *response time* dengan tingkat kepuasan pelayanan IGD di Instalasi Gawat Darurat

		Kepuasan Pelayanan IGD						Nilai p
		Tidak Puas		Puas		Total		
		N	%	n	%	n	%	
<i>Response Time</i>	Cepat	8	2,7	251	85,7	259	88,4	0,000
	Lambat	31	10,6	3	1,0	34	11,6	
	Total	39	13,3	254	86,7	293	100	

Sumber: Data Primer (2017)

terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pasien ditunjang juga dengan sikap peduli atau *emphaty* dan keramahan juga komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas kesehatan khususnya perawat ⁽⁷⁾.

Kepuasan merupakan merupakan indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan mendapatkan pasien yang loyal atau setia ⁽⁹⁾. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan ekspektasi pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan ⁽¹⁰⁾.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa ada hubungan antara *response time* pelayanan IGD dengan kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin cepat waktu tanggap perawat terhadap pelayanan pasien, maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Gawat Darurat. Perawat sebaiknya mempertahankan waktu tanggap yang cepat di Instalasi Gawat Darurat sehingga dapat membantu perawat dalam pengambilan keputusan yang

tepat dalam melakukan tindakan keperawatan serta memberikan kepuasan terhadap pasien setelah dilakukan perawatan atau penanganan.

REFERENSI

1. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/Sk/Ix/2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.
2. Siboro, T. *Hubungan Pelayanan Perawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung*. 2014.
3. Surtiningsih D, Susilo C, Hamid MA. *Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Penanganan Kewatdaruratan Pada Pasien Kecelakaan Di IGD RSD Balung*. Faculty Of Health Sciences, University Of Muhammadiyah Jember. 2015.
4. Nursalam. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, edisi 3. Jakarta: Salemba Medika; 2013.
5. Notoatmojo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
6. Umah dan Rizikiyah. 2015. *Hubungan Respons Time Dengan Kepuasan Pasien (Corelation of Respons Time with Patients*

- Satisfaction*). Journal of Ners Community Volume 06, Nomor 02, November 2015 (182 – 188).
7. Purba. 2015. *Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. eJournal Keperawatan (e-Kp) Volume 3 Nomor 2 Mei 2015.
 8. Widodo. *Hubungan Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Di IGD RS Panti Waluyo Surakarta, STIKES Kusuma Husada Surakarta*. 2015
 9. Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika. 2016.
 10. Muninjaya. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. 2011.