

RESPONSE TIME PERAWAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT

Anatolia K. Doondori ¹, Maria Sekunda,²Sisilia Leny Cahyani,³ Theresia A. Kurnia ⁴
^{1,2,3,4} Program Studi Keperawatan Ende, Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang
Korespondensi penulis: maria.secunda@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepuasan pasien ditentukan oleh pelayanan yang salah satunya adalah waktu tanggap (*response time*) yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat mengurangi luasnya kerusakan organ dalam dan juga menekan beban pembiayaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat hubungan antara *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Ende. **Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah studi korelasi design cross sectional dengan jumlah sampel sebanyak 130 pasien yang dipilih secara *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah arloji untuk menghitung *response time* dan kuesioner kepuasan pasien yang terdiri dari 21 pernyataan mengenai harapan yang diinginkan pasien/keluarga dan kenyataan yang dirasakan pasien/keluarga setelah mendapatkan pelayanan di IGD. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa *response time* perawat RSUD Ende berada pada kategori cepat sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan di IGD RSUD Ende. Korelasi antara respon time perawat dengan kepuasan pasien memiliki nilai p value 0.00 yang berarti semakin cepat respon time perawat maka pasien akan semakin merasa puas terhadap pelayanan di IGD. **Simpulan:** Semakin cepat respon time perawat akan memberikan kepuasan kepada pasien. Oleh karena itu perlu ditingkatkan kualitas SDM dan sarana pra sarana di ruang IGD untuk mempertahankan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : *Response Time*, Kepuasan, Kualitas pelayanan

RESPONSE TIME NURSE IN PROVIDING SERVICE WITH PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY ROOM

ABSTRACT

Patient satisfaction is determined by the service that one of nurse is a fast response time and precise handling. Respon time can reduce the extent of internal organ damage and also suppress the financing burden. The purpose of this research is to determine the correlationship between nursing response time in providing service and patient satisfaction in Emergency Department of Ende General Hospital

This is a correlational research conduct with cross sectional approach. The sample amount of 130 patients selected in accidental sampling. The instrument used in this research is the watch to calculate response time and a patient satisfaction questionnaire consisting of 21 statements on the desired patient/family expectations and the perceived patient/family statement after Get service at Emergency Department.

The results showed that the response time nurse of Ende Publich Hospitall in the fast category so that the patient is satisfied with the service at the IGD RSUD Ende. Analysis results showed there is a link between the response time of nurses in providing service with the satisfaction of patients with a value of P value 0.00. Conclusion: The sooner the time response nurse will provide satisfaction to the patient. Therefore, we need to improve the quality of human resources and facilities in the IGD space to maintain the quality of service

Keywords: Response Time, satisfaction, quality of service.

PENDAHULUAN

Kejadian gawat darurat bisa terjadi kepada siapa saja, kapan saja, dan dimana saja, kondisi ini menuntut kesiapan petugas kesehatan untuk mengantisipasi kejadian itu. Manajemen pertolongan keadaan gawat darurat pada area tersebut sampai saat ini masih sangat mengkhawatirkan. Banyak kematian-kematian di masyarakat yang mestinya bisa di cegah bila kita punya kepedulian terhadap masalah tersebut (Rissamdani, 2014).

Pelayanan pasien gawat darurat merupakan pelayanan yang memerlukan pelayanan segera, yaitu cepat, tepat, dan cermat untuk mencegah kematian atau kecacatan. Salah satu indikator mutu pelayanan berupa response time (waktu tanggap), dimana merupakan indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup (Depkes 2004). Tahun 2007 data kunjungan pasien ke instalasi gawat darurat di seluruh Indonesia mencapai 4.402.205 (13,3% dari total seluruh kunjungan di Rumah Sakit Umum) dengan jumlah kunjungan 12% dari kunjungan IGD. Jumlah yang signifikan ini kemudian memerlukan perhatian yang cukup besar dengan pelayanan pasien gawat darurat sehingga menteri kesehatan pada tahun 2009 menetapkan acuan bagi rumah sakit dalam mengembangkan pelayanan gawat darurat khususnya di Instalasi gawat darurat dimana salah satu prinsip umumnya tentang penanganan pasien gawat darurat yang harus di tangani <5 (lima) menit setelah pasien sampai di IGD yang di sebut response time. Wilde (2009) telah membuktikan secara jelas tentang pentingnya waktu tanggap (response time) bahkan pada pasien selain penderita penyakit jantung. Mekanisme waktu tanggap (response time) disamping menentukan keluasan rusaknya organ-organ dalam juga dapat mengurangi beban pembiayaan.

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Kepmenkes RI, 2009). Pelayanan dalam kegawat daruratan memerlukan penanganan secara terpadu dari multidisiplin dan multi profesi termasuk pelayanan keperawatan yang merupakan bagian integral mengutamakan akses pelayanan kesehatan bagi korban dengan tujuan mencegah dan mengurangi angka kesakitan, kematian dan kecacatan (Suhartati et al. 2011).

Triase adalah suatu proses penggolongan pasien berdasarkan tipe dan tingkat kegawatan kondisinya (Zimmerman dan Herr, 2006). Triase juga diartikan sebagai suatu tindakan pengelompokan penderita berdasarkan pada beratnya cedera yang diprioritaskan ada tidaknya gangguan pada *airway, breathing dan circulation* dengan mempertimbangkan sarana, sumber daya manusia dan probabilitas hidup penderita (Kartikawati, 2011).

Dalam penelitian Maatilu (2014) waktu tanggap pelayanan pada pasien di IGD RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado di-dapatkan sebagian besar perawat memiliki Response Time >5 menit sebanyak 17 (56,7%) dengan menunjukkan ada hubungan antara pendidikan, pengetahuan, lama kerja, dan pelatihan dengan response time perawat. Dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti sebelumnya didapatkan jumlah pasien yang masuk IGD RSUD Ende bulan Januari 2018 sebanyak 873, bulan Februari 846 dan Maret 934 dengan jumlah triase kuning kurang lebih 670 orang. Hasil wawancara peneliti dengan keluarga pasien mengenai pelayanan di IGD diketahui bahwa dua dari lima keluarga pasien menyatakan bahwa mereka cepat dilayani sedangkan tiga keluarga lainnya menyatakan mereka dibiarkan menunggu.

Pelayanan dalam kegawatdaruratan memerlukan penanganan secara terpadu dari multi disiplin dan multi profesi termasuk pelayanan keperawatan yang merupakan bagian integral mengutamakan akses pelayanan kesehatan bagi korban dengan tujuan mencegah dan mengurangi angka kesakitan, kematian dan kecacatan.

Dari studi pendahuluan dan hasil wawancara dengan keluarga pasien tersebut peneliti ingin mengidentifikasi faktor-faktor dalam response time yang dilakukan petugas kesehatan dengan melihat adakah hubungan response time dengan kepuasan keluarga pasien. Tujuan

dalam penelitian ini untuk menganalisis hubungan response time dengan kepuasan keluarga pasien gawat darurat pada triase kuning di IGD RSUD Ende.

METODE

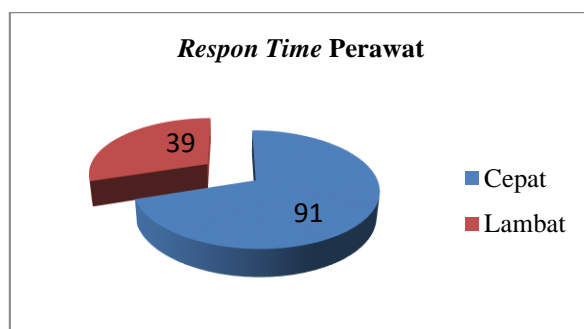
Jenis penelitian non-eksperimental korelasional dengan pendekatan waktu cross sectional. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 130 keluarga pasien dengan teknik accidental sampling dan memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut : 1) berobat di IGD RSUD Ende selama bulan Agustus 2) dirawat di triase kuning, 3) bersedia untuk diteliti. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner terstruktur berisi pertanyaan tentang respon time meliputi waktu tindakan perawat dalam melaksanakan tindakan pengobatan pada pasien sedangkan untuk kepuasan keluarga meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah skala Likert dan diaalisis dengan uji korelasi *Spearman Rank*.

HASIL

RSUD Ende merupakan sebuah Rumah Sakit Umum yang bertipe C. Salah satu ruangan pelayanan pada RSUD Ende adalah Instalasi Gawat Darurat. Instalasi gawat Darurat memiliki 5 kamar yang terdiri dari 10 tempat tidur Instalasi Gawat Darurat RSUD Ende memiliki tenaga perawat sebanyak 21 orang dengan klasifikasi pendidikan D3 sebanyak 14 orang, D4 sebanyak 1 orang dan S1 Keperawatan + ners sebanyak 6 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki umur berkisar antara umur 31 – 54 tahun yaitu 51 orang (39%), berjenis kelamin perempuan yaitu 71 orang (55%), pendidikan SMP yaitu 77 orang (58%), bekerja baik sebagai petani maupun pedagang yaitu sebanyak 50 orang (83%).

1. Distribusi responen berdasarkan *Respon Time* Perawat

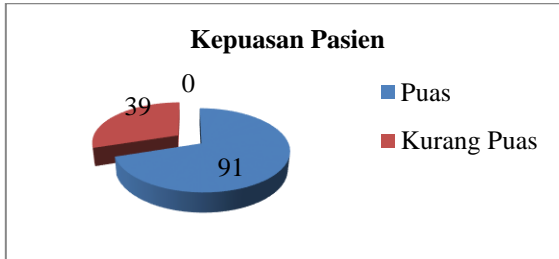


Sumber: Data Primer, 2018

Gambar 1 Distribusi responden berdasarkan Respon Time Perawat

Gambar di atas menunjukkan bahwa mayoritas perawat berespon cepat dalam menangani pasien

2. Distribusi responden berdasarkan Kepuasan Pasien



Sumber: Data Primer, 2018

Gambar 2 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Gambar di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden puas terhadap pelayanan perawat.

3. Hasil Uji Statistik Hubungan Respon Time Perawat Dan Kepuasan Pasien

Tabel 1 Hubungan Respon Time Perawat dengan Kepuasan Pasien

Variabel Independen	Variabel Dependen	p value	Koefisien Korelasi
Respon Time Perawat dalam melayani pasien	Kepuasan pasien	$p = 0.00$	0.05

Sumber: Data Primer, 2018

Berdasarkan hasil uji statistik di atas ditunjukkan bahwa korelasi antara respon time perawat dan kepuasan pasien memiliki p value 0.00 dengan koefisien korelasi 0.05 yang berarti ada hubungan signifikan antara respon time perawat dan kepuasan pasien.

DISKUSI

Hasil distribusi frekuensi *response time* perawat dalam memberikan pelayanan di IGD RSUD Ende menunjukkan kategori "cepat" sebanyak 91 pasien atau sekitar 70%. Kepmenkes (2008) mengatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum (RS) kepada masyarakat. Dalam mencapai SPM tersebut, dilakukan kegiatan/program yaitu memenuhi kebutuhan ketenagaan di IGD, memenuhi sarana dan pra sarana dan membangun sistem manajemen IGD yang baik.

Dilihat dari jumlah kunjungan pasien IGD RSUD Ende saat ini adalah 1.300 pasien/bulan, dengan jumlah perawat dan sebanyak 21 orang, apabila dihitung berdasarkan rumus analisa ketenagaan, maka kebutuhan tenaga perawat sudah cukup.

Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten mendukung tercapainya *response time* yang baik. Hal ini sesuai dengan teori dari *American College of Emergency Physician* (2008) yang menyatakan bahwa pada IGD yang mengalami permasalahan banyaknya jumlah pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, maka menempatkan seorang dokter di bagian triase dapat mempercepat proses pemulangan pasien atau *discharge* untuk pasien minor dan membantu memulai penanganan bagi pasien yang kondisinya lebih sakit. Hal ini tidak sesuai dengan teori Green, et.al. (2006) yang mengemukakan bahwa pada perubahan

yang sangat kecil dan sederhana dalam penempatan staf sangat berdampak pada keterlambatan penanganan di IGD.

Langkah selanjutnya untuk mencapai SPM adalah dengan memenuhi sarana dan prasarana. Selain alat medis yang memadai, untuk memberikan kesan bahwa pelayanan yang cepat diperlukan jumlah *stretcher*/tempat tidur pasien yang cukup di IGD. Dengan kunjungan yang cukup banyak, IGD RSUD Ende menyediakan 10 tempat tidur. Posisi *stretcher* yang mudah dijangkau, membuat perawat lebih cepat memberikan pertolongan.

Menurut peneliti, ketersediaan dan penempatan *stretcher* yang mudah dijangkau merupakan faktor yang mempengaruhi *response time* perawat dalam memberikan pelayanan di IGD RSUD Ende. Pendapat ini sesuai dengan *Canadian of Association Emergency Physician* (2015) yang mengatakan bahwa kejadian kurangnya *stretcher* untuk penanganan kasus yang akut berdampak serius terhadap kedatangan pasien baru yang mungkin saja dalam kondisi yang sangat kritis. Hal tersebut dapat terjadi karena kejadian kekurangan *stretcher* untuk beberapa kasus gawat darurat yang terjadi di IGD dapat menyebabkan terjadinya peningkatan permintaan pelayanan yang melebihi kapasitas dan terjadinya kepadatan IGD pada waktu tersebut.

Faktor sistem manajemen IGD yang baik dalam menangani setiap pasien gawat darurat juga ditunjukkan melalui motto pelayanan Kebersamaan dalam Melayani Dengan Hati dan Senyum, memotivasi para petugas termasuk perawat untuk tidak ragu dalam memberikan pelayanan dengan hati yang ikhlas. Jaminan dari manajemen rumah sakit ini sangat penting untuk kinerja bagi pelaksana. Sistem manajemen yang baik ini mendukung Kepmenkes RI No. 856 tahun 2009 tentang Standar IGD Rumah Sakit yang menyatakan bahwa kecepatan dan ketepatan pertolongan 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. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar. Pada tahun 2010, Depkes RI juga mengatakan salah satu prinsip umum pelayanan IGD di RS adalah *response time*, dimana pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD.

Hasil distribusi frekuensi kepuasan pelanggan di IGD RSUD Ende menunjukkan kategori "puas dan kurang puas". Sebagian besar responden yaitu 91 orang atau sebanyak (70 %). Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat IRD.

Selain membangun *spirit* bagi pelaksanaan pelayanan, juga perlu dilakukan pelatihan-pelatihan yang menunjang karyawan untuk tampil/bersikap profesional, ramah dan peduli kepada pasien, sehingga akan memberikan kesan positif pada pelanggan kemudian terbentuk adanya ikatan batin yang akhirnya membuat pasien merasa puas. Hal ini sesuai dengan pendapat Triwibowo Soedjasdan Bayu Aji Aritejo (2014) yang mengatakan bahwa hanya pelayanan yang luar biasa yang membuat pelanggan puas dan terkesan. Pelayanan luar biasa tersebut bisa dirasakan saat momen-momen interaksi yang dapat membentuk ikatan batin yang disebut dengan *moment of truth*.

Hasil kuesioner kepuasan pasien didapatkan nilai terendah adalah pernyataan yang mendapatkan penilaian sedang (78,42%) mengenai kondisi ruang IGD. Pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah sikap perawat dalam memberikan pelayanan (97,68%). Sikap perawat yang dimaksudkan adalah keramahan, kesopanan dan perhatian yang diberikan perawat dalam memberikan pelayanan. Pernyataan tentang dimensi *responsiveness* sendiri mendapatkan nilai 84,33% untuk waktu pelayanan perawat saat pasien tiba di IGD (*response time*) dan 85,23% untuk waktu pelayanan IGD sampai selesai.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kualitas SDM di IGD RSUD Ende memberikan manfaat yang sangat besar bagi kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan penilaian tertinggi tentang sikap perawat, dan dari aspek lain yang memberikan penilaian tinggi pula pada kemampuan dan sikap profesional petugas IGD dibandingkan dengan penilaian terhadap kondisi ruang maupun fasilitas yang terdapat di IGD. Hasil penelitian ini juga menunjukkan *responsiveness* perawat mendapatkan penilaian yang tinggi.

Aspek Kepuasan pasien ini membandingkan antara harapan yang diinginkan sebelum mendapatkan pelayanan di IGD dengan kenyataan yang dialami setelah dilayani di IGD RSUD Ende. Penilaian ini dilakukan sebelum pasien meninggalkan IGD/belum mendapatkan pelayanan di bagian lain setelah dari IGD. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Selain itu juga mendukung pendapat dari Kotler dan Keller (2009) yang menyatakan kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Mengenai masih ada responden yang tidak puas, dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya karakteristik pasien yang datang ke IGD, terutama saat sore dan malam hari, tidak semua merupakan kasus *trueemergency*, yang membutuhkan penanganan segera, sehingga perawat dianggap lambat dalam merespon pasien yang datang karena perawat mendahulukan pasien yang *trueemergency*,

4. Hubungan Respon Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Uji statistik mengenai hubungan *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Ende dengan menggunakan korelasi *Rank Spearman* diperoleh hasil ada hubungan antara *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di IGD RSUD Ende.

Upaya memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien (Muninjaya, 2011).

Waktu tanggap gawat darurat merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat respon dari petugas Instalasi Gawat Darurat (*response time*) dengan waktu pelayanan yang diperlukan sampai selesai proses penanganan gawat darurat (Haryatun dan Sudaryanto, 2016).

Menurut Nurachman (2005), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain faktor psikologis, faktor demografi dan faktor geografis. Faktor psikologis meliputi manfaat yang diharapkan dan persepsi atau pemahaman terhadap produk atau pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan petugas rumah sakit terhadap pasien. Faktor demografi lebih menitik beratkan pada keadaan populasi statistik manusia, diantaranya jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan status perkawinan, cara pembayaran, jenis penyakit serta karakteristik lainnya. Faktor geografis lebih menekankan pada lokasi tempat penggunaan jasa pelayanan.

Berdasarkan teori tersebut, *responsiveness* memberikan dampak bagi kepuasan pasien. Responsiveness dalam pelayanan di IGD mencakup dua hal yaitu *response time* pada saat pasien datang dan waktu pelayanan sampai selesai proses pelayanan di IGD (Haryatun dan Sudaryanto, 2016).

SIMPULAN DAN SARAN

Ada hubungan *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di IGD RSUD Ende, oleh karena itu perlu ditingkatkan ketersediaan SDM yang disertai dengan pemenuhan kompetensi dasar gawat darurat dan pemenuhan sarana yang lebih baik akan memberikan kecepatan dalam pelayanan.

Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Kesehatan RI bidang PPSDM, Direktur Poltekkes Kemenkes Kupang, Ketua Prodi Keperawatan Politeknik Kemenkes Ende, Direktur RSUD Ende di Kabupaten Ende, teman sejawat perawat serta responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Azwar, 2008, Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya, Jakarta, Pustaka Pelajar
- Dadang, 2010, Pengaruh Customer Relationship Managemen terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Indonesia, Vol 7, Bandung Majalah Ilmiah UNIKOM.
- Girsang, 2005, Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan. [http://print.file/beban_kerjapdf..diakses pada tanggal 5 Pebruari 2018](http://print.file/beban_kerjapdf..diakses_pada_tanggal_5_Pebruari_2018)
- Haryatun, N & Sudaryanto, A, 2008, Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori I-V di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Moewardi. Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697, Vol. 1 No.2, hal. 69-74
- Hendrik, (2010).Pelayanan kesehatan masyarakat. Kedokteran, Jakarta : EGC
- Irine, 2009, Hubungan Antara Iklim Kerja Dengan Kepuasan Kerja, Skripsi, Bandung, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2009, Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- KepmenKes RI nomor 856, 2009.Standar IGD Rumah Sakit. Menteri Kesehatan.Jakarta.
- Kotler&Keller, 2009, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Ed. 3, Jakarta, Erlangga
- Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC
- Nurachman, 2005, Hubungan antara supervise,tanggung jawab, pengembangan diri dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Tangerang- Tesis Program pasca sarjana FIK-UI.Depo
- Soedjas, Triwibowo dan Bayu Aji Aritejo, 2014, Merebut dan Mempertahankan Pelanggan. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Sukoco, Budi, 2010, Penentuan Rute Optimal Menuju Lokasi Pelayanan Gawat Darurat Berdasarkan Waktu Tempuh Tercepat, Universitas Sebelas Maret,Surakarta.