

## HUBUNGAN RESPON TIME DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN

### THE RELATIONSHIP BETWEEN RESPONSE TIME AND FAMILY SATISFACTION WITH HEALTH SERVICES

C Mita Arsanti<sup>1</sup>, Eva Marti<sup>2</sup>, Dwi Antara Nugraha<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sarjana Keperawatan, STIKes Panti Rapih Yogyakarta

Email: mokoriat616@gmail.com

#### ABSTRAK

*Respon time yang cepat mampu memicu kepuasan akan pelayanan yang diterima oleh keluarga pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kegawatdaruratan dan standar pelayanan minimal yang harus dicapai. Kejadian terkait komplain respon time dapat mengakibatkan keluarga pasien menjadi tidak puas dalam pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan respon time dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis korelatif menggunakan cross sectional. Teknik sampling dalam penelitian menggunakan accidental sampling selama tanggal 30 Juli – 5 Agustus 2022 sebanyak 143 orang dengan kriteria inklusi yaitu ada hubungan keluarga inti, kooperatif, dan kondisi psikologis keluarga pasien sudah tenang, sedangkan kriteria eksklusi yaitu diantar oleh petugas seperti polisi dan Mr.X atau tanpa identitas. Instrumen yang digunakan yaitu lembar observasi respon time dan instrument kepuasan keluarga yang telah diuji validitas dan realibilitas sebelum dilakukan penelitian. Analisis penelitian menggunakan uji Spearman. Hasil penelitian didapatkan bahwa response time pada pelayanan IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja yaitu tepat sebanyak 115 responden (80,4%) dan puas sebanyak 117 responden (81,8%). Hasil uji spearman didapatkan nilai  $p=0,000$  dan nilai  $r=0,590$  yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara respon time dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan di IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja dengan kekuatan korelasi cukup kuat. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu adanya hubungan antara respon time dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini dapat menjadi kajian dan evaluasi bagi IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan memperhatikan respon time dan kepuasan pasien maupun keluarga.*

Kata Kunci : respon time, kepuasan, instalasi gawat darurat

#### ABSTRACT

*A fast response time can trigger satisfaction with the services received by the patient's family. Patient satisfaction is an indicator of the quality of emergency services and the minimum service standards that must be achieved. Events related to response time complaints can result in the patient's family being dissatisfied with the service. The purpose of this study was to determine the relationship between response time and the level of family satisfaction with health services at the Emergency Unit at Santo Antonio Baturaja Hospital. This research is a quantitative research with a correlative type using cross sectional. The sampling technique in this study used accidental sampling during July 30 - August 5 2022 as many as 143 people with inclusion criteria, namely there was a nuclear family relationship, cooperative, and the psychological condition of the patient's family was calm, while the exclusion criteria were escorted by officers such as the police and Mr. X or no identity. The instruments used were response time observation sheets and family satisfaction instruments which had been tested for validity and reliability prior to conducting the research. Research analysis using the Spearman test. The results showed that the response time in the emergency room service at Santo Antonio Baturaja Hospital was correct for 115 respondents (80.4%) and satisfied by 117 respondents (81.8%). The Spearman test results obtained  $p = 0.000$  and  $r = 0.590$ , which means that there is a significant relationship between response time and the level of family satisfaction with health services in the emergency room of Santo Antonio Baturaja Hospital with a fairly strong correlation. The conclusion in this study is that there is a relationship between response time and patient satisfaction levels. This research can be a study and evaluation for the Emergency Room of Santo Antonio Baturaja Hospital to improve service quality by paying attention to response time and patient and family satisfaction.*

Keywords: response time, satisfaction, emergency department

## **PENDAHULUAN**

Kondisi kegawatdaruratan memerlukan tindakan segera dari tenaga kesehatan untuk memulihkan keadaan klinis pasien. Kondisi ini dapat terjadi untuk memberikan kesempatan hidup dan meminimalkan keparahan yang ditimbulkan.<sup>1</sup> Landasan filosofis *Time Saving its Live Saving* memberikan perspektif yang mendasar bagi tenaga kesehatan jika waktu merupakan langkah yang harus diperhatikan untuk memberikan tindakan yang efektif dan efisien. Layanan utama yang memberikan pertolongan kegawatdaruratan pada rumah sakit yaitu Intalasi Gawat Darurat (IGD)<sup>2</sup>.

IGD menjadi salah satu layanan yang tersedia di rumah sakit dan sebagai salah satu pintu utama masuknya pasien yang memerlukan tindakan segera. Klasifikasi pasien dapat dibedakan dari tingkatan kegawatdaruratan pasien agar dapat ditangani dengan efektif oleh petugas IGD<sup>3</sup>. Oleh karena itu, tenaga kesehatan di IGD seperti perawat ataupun dokter dituntut disamping kompetensi yang baik, juga keterampilan, kesiap siagaan, dan kecepatan dalam pelayanan gawat darurat<sup>4</sup>.

Kunjungan pasien terus meningkat secara signifikan. Secara global, penerimaan pasien melalui unit gawat darurat telah meningkat sekitar 30%<sup>5</sup>. Di Indonesia mencatat pasien yang masuk melalui IGD sebanyak 4.402.205 pasien (13,3%) dan sisanya melalui rujukan lainnya<sup>6</sup>. Mengatasi jumlah kunjungan yang terus meningkat maka distrituhkan pengklasifikasian agar dapat memilah pasien sesuai dengan kondisi klinisnya. Proses klasifikasi yang bernama triage ini untuk menilai kondisi kegawatdaruratan agar bisa mendapatkan hasil yang optimal dan pasien merasa puas<sup>7</sup>.

Data tentang kepuasan pasien di IGD menunjukkan jika terdapat 59% pasien dan keluarga merasa sangat puas terhadap pemberian layanan di IGD Rumah Sakit Advent Bandung<sup>8</sup>. Sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Nurlina<sup>9</sup> pada pelayanan IGD di salah satu rumah sakit di Lampung menunjukkan 67,7% pasien tidak puas pada layanan yang diberikan di IGD. Pentingnya kepuasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan merupakan salah satu penilaian mutu layanan kegawatdaruratan dan standar pelayanan minimal yang menjadi syarat pelayanan paripurna di IGD<sup>10</sup>.

Secara umum, ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan. Pertama yaitu kualitas dari produk yang mana kepuasan klien berdasarkan hasil evaluasi kualitas produk yang digunakan. Selanjutnya, kualitas dari pelayanan yang mana bila mendapatkan pelayanan sesuai harapan. Ketiga yaitu emosional, berupa perasaan tenang, bangga, dan yakin jika orang lain pun menggunakan hal yang sama. Keempat yaitu harga, produk dengan memiliki kualitas baik dengan harga bersaing menjadi kepuasan bagi klien. Kelima yaitu fasilitas, kenyamanan bagi pengguna jasa dapat dilihat dari sejauh mana kualitas layanan yang diberikan<sup>11</sup>.

Sedangkan, faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan keluarga dalam pelayanan IGD meliputi keterampilan petugas kesehatan, kenyamanan lingkungan, prosedur pelayanan, termasuk *respon time*<sup>9</sup>. Hal ini menjadi penilaian dari mutu pelayanan berupa ketanggapan waktu yang mana proses keberhasilan penanganan gawat darurat. Prinsip umum mengenai layanan IGD yaitu pasien segera mendapatkan penanganan paling lama lima menit begitu sampai di ruang IGD. Penilaian waktu ini dilihat berdasarkan kecepatan pelayanan di IG

yang dihitung dari waktu tiba hingga proses tindakan kegawatdaruratan<sup>12</sup>.

Berdasarkan penelitian Yurnalis and Mendrofa<sup>13</sup> menunjukkan adanya korelasi yang berarti antara *respon time* terhadap kepuasan dalam layanan IGD rumah sakit Aminah Kota Tangerang. Hal ini disebabkan karena kecepatan penanganan yang responsif, kenyamanan ruang tunggu, keramahan petugas kesehatan, hal ini yang meningkatkan kepuasan layanan di IGD. Sejalan dengan penelitian Andila and Ardiyani<sup>14</sup> terdapat kolerasi yang berarti antara *respon time* dengan kepuasan yang dialami oleh keluarga pada pelayanan di IGD RSUD Bangil Pasuruan.

*Respon time* yang cepat mampu memicu kepuasan akan layanan pada pasien dan keluarganya, ini didukung dengan kepedulian, keramahan, dan teknik komunikasi terapeutic yang baik dalam menangani kasus kegawat daruratan<sup>15</sup>. Standar *Respon time* yang baik dapat dilihat dari responsivitas layanan yang dilihat dari waktu tiba hingga tindakan pertama. Secara garis besar, *Respon time* memiliki beberapa kategori dengan yaitu merah dengan tindakan kurang dari 1 menit, kuning dengan tindakan kurang dari 30 menit, hijau dengan tindakan kurang dari 60 menit, dan hitam dengan penanganan lebih dari 60 menit<sup>10</sup>.

Studi pendahuluan yang dilakukan didapatkan data rekam medis dari kunjungan pasien di IGD Rumah Sakit Santo Antonio Tahun 2021 berjumlah 3.631 pasien dan rata-rata perbulan hingga Tahun 2022 berjumlah 302 pasien. Wawancara dengan Kepala Ruang didaapatkan hasil adanya penilaian kepuasan di IGD Rumah Sakit Santo Antonio. Hasil survei kepuasan pelayanan IGD yang dilakukan oleh Rumah Sakit Santo Antonio pada bulan Januari hingga Maret 2022 menunjukkan nilai kepuasan

keluarga yang fluktuatif, yaitu 89, 87, dan 85. Data ini terus menurun dari Bulan Januari hingga Maret 2022. Data *respon time* di Rumah Sakit Santo Antonio juga menunjukkan data yang fluktuatif yaitu 100, 95, dan 90 pada bulan Januari hingga Maret 2022.

Proporsi petugas kesehatan IGD Rumah Sakit Santo Antonio yang bertugas dalam satu shift juga masih terbatas. Sehingga hal ini dapat mengganggu stabilitas waktu *respon time* yang telah ditetapkan sesuai dengan standar. Hal ini dapat memicu terjadinya complain dari pasien atau keluarga. Kejadian terkait complain *respon time* pernah ditemui oleh peneliti selama berdinasi di IGD. Hal ini keluarga menganggap waktu tunggu yang lama sehingga mengakibatkan keluarga pasien menjadi marah. Hingga saat ini, belum ada yang menghubungkan waktu tanggap dengan tingkat kepuasan keluarga dalam pelayanan kegawatdaruratan di Rumah Sakit Santo Antonio. Peran perawat maupun dokter dalam *respon time* bisa sebagai ukuran kualitas layanan kesehatan. *Respon time* yang baik dari tenaga kesehatan memerlukan pengetahuan dan keterampilan pada kegawatdaruratan dengan<sup>16</sup>.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul hubungan *respon time* dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis korelatif menggunakan cross sectional. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui korelasi antara variabel-variabel terkait dalam penelitian tentang hubungan *respon time*

dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen (Pelaksanaan respon time oleh perawat IGD) dan variabel dependen (Kepuasan Keluarga tentang pelayanan kesehatan). Peneliti melaksanakan penelitian di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja pada bulan April-Agustus tahun 2022.

Teknik sampling dalam penelitian menggunakan accidental sampling. Cara pengambilan sampel secara aksidental (accidental) dengan mengambil responden pada saat terdapat pasien diantar oleh keluarga datang ke IGD Rumah Sakit Santo Antonio sebanyak 143 orang.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi respon time dengan 2 pengamatan, terdiri dari tepat dan tidak tepat sesuai dengan standar kategori merah = <1 menit, kategori kuning = <30 menit, kategori hijau = <60 menit, dan kategori hitam = >60 menit. Skala Kepuasan Keluarga menggunakan skala Likert. Soal tersebut berisi 23 pernyataan yang membahas tentang kepuasan pasien dalam kaitannya dengan 5 indikator. Artinya, indeks daya tanggap terdiri dari 5 pertanyaan, aman terdiri dari 5 pertanyaan, kekhususan

terdiri dari 3 pertanyaan, empati terdiri dari 5 pertanyaan, dan reliabilitas terdiri dari 5 pertanyaan. Artinya, dari tidak puas (1) sampai sangat puas (5), nilai tertinggi dari kelima metrik tersebut adalah 115 dan terendah adalah 23. Jadi skor tidak puas = 23-69. Puas = 70-115. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan keluarga terhadap 30 responden didapatkan jika semua item menunjukkan nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel yaitu 0,361 yang berarti dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid. Berdasarkan hasil nilai output uji realibilitas pada instrumen kepuasan keluarga didapatkan nilai Cronbach alpha sebesar 0,753. Hal ini berarti instrument dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Penelitian ini telah mendapat ijin etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) STIKes Bethesda Yakkum Yogyakarta dengan snomor 101/KEPK.02.01/VI/2022.

Analisi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji uji Spearman. Menggunakan tingkat signifikansi  $p < 0,05$  untuk menguji adanya hubungan antara dua variabel signifikan artinya ada hubungan yang signifikan. Selanjutnya, Untuk mengetahui keeratan hubungan antar dua variable dilihat pada nilai  $r$ .

## **HASIL**

**Tabel 1**  
***Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden***

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
<b>Umur</b>		
Remaja (18-25 Tahun)	6	4,2
Dewasa (26-50 Tahun)	90	62,9
Pra Lansia (50-59 Tahun)	35	24,5
Lansia ( $\geq 60$ Tahun)	12	8,4
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	57	39,9
Perempuan	86	60,1
<b>Pendidikan</b>		

SD	8	5,6
SMP	13	9,1
SMA	78	54,5
PT	44	30,8
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/ BUMN/ BUMD	25	17,5
TNI/POLRI	18	12,6
Wiraswasta	69	48,3
Buruh	18	12,6
Tidak Bekerja	13	9,1
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan jika distribusi frekuensi berdasarkan umur dari 143 responden didapatkan sebagian besar dewasa sebanyak 90 orang (62,9%). lebih dari separuh distribusi frekuensi jenis kelamin keluarga pasien yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 86 orang

(60,1%). Distribusi frekuensi pendidikan terakhir keluarga pasien paling banyak yaitu SMA sebanyak 78 orang (54,5%). Distribusi frekuensi pekerjaan keluarga pasien yaitu wiraswasta sebanyak 69 orang (48,3%).

**Tabel 2**  
*Distribusi Frekuensi Respon Time dan Tingkat Kepuasan Keluarga*

Variabel	Frekuensi	%
<b>Respon Time</b>		
Tidak tepat	28	19,6
Tepat	115	80,4
<b>Tingkat Kepuasan</b>		
Tidak puas	26	18,2
Puas	117	81,8
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100</b>

Dilihat dari tabel 2 diatas menunjukkan jika gambaran response time pada pelayanan IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja yaitu tepat sebanyak 115

responden (80,4%). gambaran kepuasan pada pelayanan IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja yaitu puas sebanyak 117 responden (81,8%).

**Tabel 3.**  
*Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan di IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja*

	Kepuasan keluarga		
	n	r	p value
Respon Time	143	0,590	0,000

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan hasil uji spearman didapatkan nilai  $p=0,000$  dan nilai  $r=0,590$  yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara respon time dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan di

IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja dengan kekuatan korelasi cukup kuat.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan jika distribusi frekuensi berdasarkan umur dari 143 responden didapatkan sebagian besar dewasa sebanyak 90 orang (62,9%). Sejalan dengan penelitian Tambengi, Mulyadi and Kallo<sup>17</sup> menunjukkan jika distribusi data usia dari responden di IGD Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yang paling banyak adalah rentang usia 35-50 tahun sebanyak 70%.

Umur keluarga pasien yang menemani di IGD merupakan kategori dewasa. Umur dilihat sebagai suatu kondisi yang menjadi ukuran kematangan pertumbuhan dan perkembangan individu. Sebab, ini diperlukan karena keluarga membutuhkan informasi yang terbaru mengenai kondisi klinis pasien. Selain itu, keluarga bisa berperan dalam pengambilan suatu keputusan untuk memutuskan langkah kolaboratif dengan petugas kesehatan dalam menentukan tindakan. Kelengkapan informasi dan kecekatan petugas kesehatan kepada keluarga dapat meningkatkan kepuasan pada keluarga pasien<sup>18</sup>.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti berpendapat jika usia dewasa dapat mencerminkan kematangan berpikir dan memutuskan suatu tindakan yang diperlukan saat di pelayanan gawatdarurat. Sehingga, usia dewasa banyak diperlukan untuk keperluan administrasi pasien dan pengambilan keputusan lainnya.

Dilihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa lebih dari separuh distribusi frekuensi jenis kelamin keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 86 orang (60,1%). Hal ini sejalan dengan penelitian Akhirul and Fitriana<sup>19</sup> menunjukkan jika Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Sejalan dengan penelitian Isrofah and Indriono<sup>20</sup> yang menunjukkan

jika perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki saat mendampingi pasien di IGD RSUD Batang. Persepsi dan tanggapan terhadap presentasi klinis dipengaruhi oleh jenis kelamin. Jenis kelamin perempuan lebih sensitif dan memiliki tingkat kepedulian yang tinggi untuk pendampingan keluarga yang sakit<sup>21</sup>.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti berasumsi jika responden yang berjenis kelamin perempuan akan lebih sensitive dalam merasakan kepuasan. Hal ini dikarenakan *mother insting* yang dimiliki perempuan lebih memiliki rasa kepedulian yang tinggi.

Dilihat dari tabel 1 diatas menunjukkan jika distribusi frekuensi pendidikan terakhir keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja paling banyak yaitu SMA sebanyak 78 orang (54,5%). Didukung oleh Penelitian Lestari, Sunarto and Kuntari<sup>22</sup> yang menunjukkan jika mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 53,5%. Sejalan dengan Ulya and Anggraeni<sup>23</sup> menunjukkan 62,5% responden dengan pendidikan SMA.

Orang dengan tingkat pendidikan formal yang lebih tinggi lebih berpengetahuan daripada mereka yang memiliki tingkat pendidikan formal yang lebih rendah. Hal ini dikarenakan, individu dirasa mampu dan memahami maksud dan arti kesehatan dari keluarganya. Seseorang dengan Riwayat pendidikan tinggi memungkinkan mereka mempunyai kebutuhan yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, mereka membutuhkan pelayanan yang berkualitas untuk mendapatkan kepuasan<sup>9</sup>. Berdasarkan hal tersebut peneliti berpendapat jika pengetahuan individu memiliki kesadaran terhadap pemanfaatan layanan kesehatan.

Dilihat dari tabel 1 diatas menunjukkan jika distristrisi frekuensi pekerjaan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja paling banyak yaitu wiraswasta sebanyak 69 orang (48,3%). Penelitian Ulya and Anggraeni<sup>23</sup> juga menunjukkan hasil yang sama yaitu mayoritas responden yaitu bekerja sebagai wiraswasta. Sejalan dengan penelitian Isrofah and Indriono<sup>20</sup> yang menunjukkan jika responden dengan pekerja wiraswasta lebih banyak yaitu 57%.

Secara konsep, rumah sakit tidak membedakan antara pasien satu yang lainnya<sup>20</sup>. Pekerjaan wiraswasta juga lebih fleksibel dibanding pekerjaan lain karena tidak memiliki ikatan baku dalam aturan pekerjaan. Sehingga keluarga yang bekerja sebagai wiraswasta lebih leluasa untuk menemani pasien dirumah sakit. Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti berasumsi jika pekerjaan wiraswasta memiliki waktu yang fleksibel untuk menemani pasien dirumah sakit.

### **Distribusi Frekuensi Tingkat Respon Time dan Tingkat Kepuasan Keluarga**

Dilihat dari tabel 2 diatas menunjukkan jika gambaran *response time* pada pelayanan IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja yaitu tepat sebanyak 115 responden (80,4%). Penelitian Akhirul and Fitriana<sup>19</sup> tentang *repons time* pelayanan IGD di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto menunjukkan kategori cepat (baik) sebanyak 81,9%. Sejalan dengan temuan Sugiono and Muflihatin<sup>21</sup> di IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie juga menunjukkan hasil yang sama yaitu <5 menit (tepat) sebanyak 88,5%.

Berdasarkan klasifikasi triase pasien pada penelitian ini menunjukkan jika Sebagian besar pasien yang datang ke IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja yaitu

kategori kuning sebanyak 76 orang (53,14%), kategori hijau 35 orang (24,47%), kategori merah 27 orang (18,88%), dan hitam 5 orang (3,4%). Gambaran respon time menunjukkan sebagian besar respon time pelayanan IGD di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja yaitu tepat 115 orang (80,4%). Sedangkan, masih terdapat 28 orang (19,6%) yang memiliki respon time yang tidak tepat. Dari 28 orang tersebut, terdapat 21 orang yang berkategori hijau tidak diberikan layanan sesuai dengan standar respon time yang ada. Hal ini disebabkan karena ketersediaan tenaga kesehatan yang bertugas di IGD.

Secara teoritis, Hammond and Zimmerman<sup>1</sup> menjelaskan ketersediaan personel, sarana, dan prasarana merupakan faktor yang mempengaruhi waktu tanggap. Ketika ketersediaan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana sudah sesuai standar, perawat melayani klien dengan cepat dan tepat. Dalam penelitian ini masih terdapat 19,6% gambaran response time yang tidak tepat. Hal ini dikarenakan ketersediaan sumber daya manusia di IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja terbatas. Per shift dinas, terdapat 2 atau 3 perawat dengan 1 dokter umum. Sehingga, bila terdapat pasien yang memerlukan observasi khusus, pasien yang memerlukan tindakan bedah minor, dan atau kondisi kunjungan pasien IGD sedang ramai. Maka respon time penanganan di IGD dapat terganggu.

Kejadian terkait komplain *respon time* pernah ditemui oleh peneliti selama berdinas di IGD. Hal ini keluarga menganggap waktu tunggu yang lama sehingga mengakibatkan keluarga pasien menjadi marah. Hingga saat ini belum ada yang menghubungkan waktu tanggap dengan tingkat kepuasan keluarga dalam pelayanan kegawatdaruratan di Rumah Sakit Santo Antonio. Peran

perawat maupun dokter dalam *respon time* bisa sebagai ukuran kualitas layanan kesehatan. *Respon time* yang baik dari tenaga kesehatan memerlukan pengetahuan dan keterampilan pada kegawatdaruratan dengan <sup>16</sup>.

Tingkat ketepatan waktu dalam waktu tanggap bergantung pada ketepatan petugas kesehatan yang bertugas dalam memberikan asuhan ataupun tindakan medis untuk menyelamatkan nyawa ataupun mengurangi keparahan penyakit <sup>24</sup>. Tindakan dalam Penanganan gawat darurat memiliki landasan filosofis *Time Saving it's Live Saving* yang dapat diartikan sebagai waktu sebagai kehidupan atau bagian dari semua tindakan. Tentu saja hal ini menjadi pengingat pada kondisi nyawa bisa jadi tidak terselamatkan dalam hitungan menit kedepan <sup>25</sup>. Berdasarkan analisis hasil penelitian, maka peneliti berpendapat bahwa gambaran *respon time* pada pelayanan IGD Rumah Santo Antonio Baturaja yaitu tepat sebesar 80,4%.

Dilihat dari tabel 2 diatas menunjukkan jika gambaran kepuasan pada pelayanan IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja yaitu puas sebanyak 117 responden (81,8%). Penelitian Rama and Wowor <sup>26</sup> menunjukkan responden di IGD Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Manado mayoritas puas sebesar 73,4%. Sejalan dengan Akhirul and Fitriana <sup>19</sup> menunjukkan bahwa 77 responden merasa sangat puas (81,9%) di pelayanan IGD Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto.

Pada penelitian ini ditunjukkan jika terdapat 18,2% responden tidak puas terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja. Namun, hal ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh rumah sakit yaitu batas tingkat kepuasan responden yaitu 80%. Ketidakpuasan sebesar 18,2% yang dialami oleh responden dapat disebabkan oleh *respon time* yang belum tepat. Hal ini disebabkan karena keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang bertugas

dalam pelayanan yang diringi bila terdapat pasien yang memerlukan observasi khusus, pasien yang memerlukan tindakan bedah minor, dan atau kondisi kunjungan pasien IGD sedang ramai. Maka *respon time* penanganan di IGD dapat terganggu.

Analisis dari item kuesioner menunjukkan jika item kepuasan pasien yang memiliki skor terendah yaitu pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*). Item pertanyaan meliputi petugas IGD tanggap jika pasien datang ke IGD dan petugas tanggap dalam menanggapi setiap keluhan pasien menunjukkan skor terendah dibandingkan item pertanyaan lainnya. Hal ini menunjukkan jika kepuasan pasien yang memiliki skor terendah terdapat di dimensi daya tanggap.

Selanjutnya, secara garis besar profil responden yang tidak puas memiliki karakteristik rata-rata usia 45 tahun, jenis kelamin perempuan, pekerjaan wiraswasta, dan pendidikan SMA. Peneliti berpendapat jika kategori usia 45 tahun (dewasa) sudah memiliki peran yang distituhkan dalam pengambilan suatu keputusan untuk memutuskan langkah kolaboratif dengan petugas kesehatan dalam menentukan tindakan. Selanjutnya, jnies kelamin perempuan memiliki tingkat kepedulian yang tinggi untuk pendampingan keluarga yang sakit. Berdasarkan pekerjaan, wiraswasta juga fleksibel dalam aturan pekerjaan sehingga keluarga lebih leluasa untuk menemani pasien dirumah sakit. Selanjutnya, jenjang pendidikan SMA termasuk kategori pendidikan tinggi yang berarti memungkinkan mereka mempunyai kebutuhan yang lebih komprehensif.

*Respon time* sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan. Salah satunya termasuk kedalam dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan rasa ingin



untuk menolong dan memberikan jasa layanan kesehatan yang tersedia bagi konsumen. Lingkup daya tanggap seperti adanya informasi yang memadai, kesesuaian waktu penyampaian layanan, kecepatan, ketepatan, ketersediaan sumber daya manusia kesehatan, dan kecukupan waktu dalam menanggapi permintaan konsumen dengan efektif efisien<sup>27, 28</sup>.

Sejalan dengan Nurlina<sup>9</sup> yang menjelaskan kepuasan pasien yang mendapat pelayanan di IGD dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti *respon time*. *Respon time* tenaga kesehatan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien maupun keluarga. Kepuasan pasien dan keluarga dapat terwujud dengan baik bila terpenuhinya standar layanan yang diinginkan. Maka dari itu, tenaga kesehatan memerlukan kompetensi, pengetahuan, dan *soft skill* yang baik. Bila hal ini tidak dapat diwujudkan, maka pasien dan keluarga tidak akan merasa puas dan menimbulkan keluhan terhadap pelayanan<sup>13</sup>.

Munculnya rasa puas yang dialami pasien menunjukkan jika layanan yang mereka terima di IGD telah sesuai dengan harapan mereka. Layanan prima dalam asuhan yang diberikan merupakan hak pasien yang harus dipenuhi oleh perawat. Hal ini dikarenakan sebagai bentuk kepastian mutu layanan yang baik dari rumah sakit. Kepuasan memiliki kaitan erat dengan mutu layanan petugas kesehatan pada pasien yang dapat diukur dari ketepatan dan kecemasan dalam layanan gawat darurat<sup>29</sup>.

Berdasarkan analisis temuan, peneliti berpendapat bahwa gambaran kepuasan mereka terhadap pelayanan UGD di Rumah Santo Antonio Baturaja adalah memuaskan.

**Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat**

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan hasil uji spearman didapatkan nilai  $p=0,000$  dan nilai  $r=0,590$  yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara respon time dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan di IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja dengan kekuatan korelasi cukup kuat.

Berdasarkan penelitian Yurnalis and Mendrofa<sup>13</sup> menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara response time dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Amina Kota Tangerang. Hal ini didukung dengan waktu pemeriksaan yang relatif singkat, ruang tunggu pasien yang nyaman, perawat yang ramah, dan dokter yang membuat pasien senang di ruang gawat darurat. Sejalan dengan penelitian Andila and Ardiyani<sup>14</sup> terdapat hubungan yang signifikan antara *respon time* dengan kepuasan keluarga di IGD RSUD Bangil Pasuruan.

*Respon time* tenaga kesehatan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien maupun keluarga. Kepuasan pasien dan keluarga dapat terwujud dengan baik bila terpenuhinya standar layanan yang diinginkan. Maka dari itu, tenaga kesehatan memerlukan kompetensi, pengetahuan, dan *soft skill* yang baik. Bila hal ini tidak dapat diwujudkan, maka pasien dan keluarga tidak akan merasa puas dan menimbulkan keluhan terhadap pelayanan<sup>13</sup>.

Kecepatan dalam intervensi atau asuhan pada pasien dengan masalah kondisi klinis menjadi indikator penting keberhasilan penanganan kegawatdaruratan. Adanya waktu tanggung yang perlu diperhitungkan dapat menjadi suatu sistem proses agar mencapai hasil baik. Ketepatan waktu dapat dikatakan sesuai bila tidak kurang dan tidak lebih dari standar waktu yang ada<sup>9, 14</sup>.

Waktu tanggap darurat yang direspon dengan cepat dan akurat terhadap keadaan darurat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga<sup>21</sup>. Hasil survei menunjukkan bahwa semakin cepat IGD merespon pasien maka semakin tinggi kepuasannya, dan sebaliknya semakin lambat respon perawat maka semakin rendah kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan perawat..

Harapan dari pasien selama penelitian menjelaskan jika selalu diberikan layanan yang tepat dan tepat dan diringi dengan keramah-tamahan petugas yang berjaga. Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting untuk menilai kualitas layanan yang diberikan. Menurunnya kepuasan pasien maka akan diiringi dengan kualitas rumah sakit tersebut dan begitu pula sebaliknya. Apabila jumlah angka kunjungan tinggi yang diiringi kualitas layanan yang baik juga, maka konsumen kesehatan akan kembali menggunakan layanan tersebut. Sehingga secara lebih luas, akan meningkatkan citra dan kesejahteraan rumah sakit.

Pada penelitian ini menunjukkan masih terjadinya ketidaktepatan *respon time* dan ketidakpuasan yang dialami oleh keluarga pasien IGD. Perlu diteliti lebih lanjut menggunakan variabel lain seperti ketersediaan petugas kesehatan yang bertugas setiap shift IGD. Pentingnya juga bagi institusi pendidikan dapat dijadikan sebagai sumber bacaan yang baik dan juga memberikan informasi yang berguna terkait respon time dan kepuasan keluarga di IGD.

Penelitian ini menunjukan adanya hubungan respon time dan kepuasan pasien yang berarti menunjukkan harapan pasien terhadap kualitas layanan prima di IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja sudah sesuai dengan harapan mereka. Bila kualitas layanan sudah memenuhi harapan, maka pasien dan keluarganya

akan memiliki rasa kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

## KESIMPULAN

Hasil uji spearman didapatkan nilai  $p=0,000$  dan nilai  $r=0,590$  yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara respon time dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan di IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja dengan kekuatan korelasi cukup kuat.

## SARAN

Penelitian ini memberikan saran dan evaluasi bagi IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan memperhatikan respon time dan kepuasan pasien maupun keluarga. Hasil penelitian ini dapat menjadi bagi bahan refleksi bagi tenaga kesehatan yang bertugas di IGD agar dapat memberikan pelayanan yang berorientasi pada standar yang telah ditetapkan sehingga mutu asuhan yang diberikan dapat berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Hammond B, Zimmermaan P. *Keperawatan Gawat Darurat dan Bencana Sheehy 1st Edition*. Elsevier; 2017.
2. Tyas MDC. *Keperawatan Kegawatdaruratan & Manajemen Bencana*. Pusat Pendidikan SDM Kemenkes RI; 2016.
3. Phillips K, Knowlton M, Riseden J. Emergency Department Nursing Burnout and Resilience. *Advanced emergency nursing journal*. Jan-Mar 01 2022;44(1):54-62. doi:10.1097/tme.0000000000000391
4. Maillard Acker C. The emergency department triage nurse, a constantly evolving role. *Soins; la revue de reference infirmiere*. May 2018;63(825):30-33. L'infirmier organisateur de l'accueil aux

- urgences, un poste en constante évolution. doi:10.1016/j.soin.2018.03.007
5. Bashkin O, Caspi S, Haligoa R, Mizrahi S, Stalnikowicz R. Organizational factors affecting length of stay in the emergency department: initial observational study. *Israel journal of health policy research*. 2015;4:38. doi:10.1186/s13584-015-0035-6
  6. Deviantony F, Ahsan A, Setyoadi S. Analysis of Factors Associated with Boarding TIME in Yellow Zone of Emergency Department at Dr. Iskak Tulungagung Hospital. *NurseLine Journal*. 2017;2(2):109-116.
  7. Tam HL, Chung SF, Lou CK. A review of triage accuracy and future direction. *BMC emergency medicine*. Dec 20 2018;18(1):58. doi:10.1186/s12873-018-0215-0
  8. Tampubolon J, Sudharmono U. Tingkat Kepuasan Pasien Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung. *Jurnal Skolastik Keperawatan*. 2020;6(2):123-134. doi:10.35974/jsk.v6i2.2430
  9. Nurlina D. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien instalasi gawat darurat Rumah Sakit TNI AD Tk Iv 02.07. 04 Bandar Lampung tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2018;8(3):78-88. doi:10.33221/jikm.v8i03.299
  10. Menteri Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*. Kementerian Kesehatan RI; 2018.
  11. Rizal A. *Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri 4.0*. Deepublish; 2020.
  12. Menteri Kesehatan RI. *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 856/MENKES/SK/IX/2009*. Kementerian Kesehatan RI; 2009.
  13. Yurnalis E, Mendrofa HK. Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*. 2021;1(4):404-410.
  14. Andila WS, Ardiyani VM. Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*. 2018;3(3):557-568.
  15. Fowler LH, Landry J. Nurse Practitioners Improving Emergency Department Quality and Patient Outcomes. *Critical care nursing clinics of North America*. Jun 2019;31(2):237-247. doi:10.1016/j.cnc.2019.02.010
  16. Ulya I, Ratih BK. *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat Pada Kasus Trauma*. Salemba Medika; 2017.
  17. Tambengi H, Mulyadi, Kallo V. Hubungan waktu tunggu dengan kecemasan pasien di unit gawat darurat RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*. 2017;5(1):1-9.
  18. Nugraha IPKW, Setyawan D. Gambaran Kebutuhan Keluarga Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. 2019;2(1):33-39. doi:10.32584/jkmk.v2i1.198
  19. Akhirul T, Fitriana NF. Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*. 2020;5(2):263-271.
  20. Isrofah, Indriono A. Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*. 2020;4(2):19-29.
  21. Sugiono, Muflihatin SK. Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*. 2022;3(2):1666-1674.
  22. Lestari WP, Sunarto, Kuntari T. Analisa faktor penentu tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *JKKI: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*. 2019;2(1):21-37.
  23. Ulya I, Anggraeni M. Hubungan Kualitas Pelayanan Gawat Darurat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di IGD RSI UNISMA Malang. *Viva Medika*. 2017;1(1):55-61.
  24. Grover E, Porter JE, Morphet J. An exploration of emergency nurses' perceptions, attitudes and experience of

- teamwork in the emergency department.  
*Australasian emergency nursing journal : AENJ.* May 2017;20(2):92-97.  
doi:10.1016/j.aenj.2017.01.003
- 25.Prahmawati P, Rahmawati A, Kholina. Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan.* 2021;6(2):69-79.
- 26.Rama RE, Wowor M. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan.* 2019;7(1):1-7.
- 27.Rochana N, Djogotuga NW. Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Journal of Holistic Nursing and Health Science.* 2020;3(2):12-20.  
doi:10.14710/hnhs.3.2.2020.12-20
- 28.Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5.* Salemba Medika; 2015.
- 29.Virgo G. Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners.* 2018;2(1):72-85.  
doi:0.31004/jn.v2i1.712