

Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS X Tahun 2022

Maria

Departement: RS Mayapada Kuningan

Jl. H. R. Rasuna Said No.Kav C-17, RT.2/RW.5, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12940

Email: m7911970@gmail.com

Artikel Info	Abstrak
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi Berbagi Serupa 4.0 Internasional .	Latar Belakang: Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan respon time merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat dan memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan pasien yang juga menjadi tolok ukur kualitas mutu rumah sakit. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara <i>respon time</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS X tahun 2022. Metode: Penelitian analitik dengan desain korelasional untuk mengetahui ada tidak nya hubungan antar variabel dengan menggunakan pendekatan <i>cross-sectional</i>. Yang dimana ingin mengetahui hubungan <i>respon time</i> dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS X. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien IGD dengan kesadaran compos mentis, berusia setidaknya 20 tahun, dan bersedia menjadi responden dalam penelitian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 39 responden yang ditarik dengan menggunakan convenience sampling. Istrumen penelitian menggunakan kuesioner dan pengujian data menggunakan <i>chi-square test</i>. Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan antara <i>respon time</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGS RS X dengan <i>p-value</i> 0,036 (OR=5,5; 95% CI=1,323-22,862). Kesimpulan: Terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara <i>respon time</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien IGD RS X

Pendahuluan

Menurut *American Heart Association* gawat darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan.¹ Pelayanan Gawat Darurat adalah tindakan medis yang dibutuhkan oleh korban atau pasien. Gawat Darurat dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan.² Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah suatu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mengalami penyakit akut maupun yang mengalami trauma sesuai dengan standar yang ditetapkan.³ Karakteristik pasien yang mengancam jiwa dengan cepat dalam keadaan darurat meliputi henti napas dan jantung, dengan kematian klinis setelah 68 menit, dan kerusakan otak ireversibel setelah 810 menit tanpa denyut nadi. Kecepatan dan ketepatan perawatan pasien di unit gawat darurat (IGD) memerlukan standar yang sesuai dengan kemampuan dan kemampuan mereka untuk memastikan bahwa perawatan darurat dapat diberikan dengan respon yang cepat dan pengobatan yang tepat. Meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia, dan manajemen unit gawat darurat rumah sakit sesuai standar.⁴

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang

standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan respon time merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat.⁵ Pada tahun 2009 Menteri Kesehatan telah menetapkan prinsip umum penanganan pasien (respon time) gawat darurat harus ditangani paling lama lima (5) menit setelah sampai di instalasi gawat darurat.⁶ RS X memiliki standar respon time dari awal masuk, penanganan sampai dapat kamar pasien <120 menit. Berdasarkan hasil data 3 bulan terakhir yang diperoleh dari rekam medik pasien sebanyak 1.656 diantaranya pada bulan Juni dengan pelayanan <120 menit sebanyak 335 pasien dan pelayanan >120 menit sebanyak 186 pasien, sementara bulan Juli pelayanan IGD <120 menit sebanyak 328 pasien dan respon time IGD >120 menit sebanyak 219 pasien. Pada bulan Agustus respon time IGD <120 menit sebanyak 395 pasien dan respon time IGD >120 menit sebanyak 193 pasien, apabila ditelaah dari bulan Juni-Agustus tahun 2022 terdapat peningkatan jumlah pasien dengan respon time >120 menit.

Respon time (waktu tanggap) yang tepat dan efisien sangat berperan penting dalam setiap pengambilan keputusan mulai sejak awal pasien datang hingga pasien dipindahkan dari Instalasi Gawat Darurat.⁷ Respon Time (waktu tanggap) pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal, baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen - komponen lain yang mendukung.⁸ Salah satu tujuan dalam pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan pelanggan baik itu pasien maupun keluarga.⁹ Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien, di antaranya karena hasil yang terlihat merupakan resultan dari berbagai faktor yang berhubungan. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah pelayanan yang diberikan oleh para perawat di Instalasi Gawat Darurat terkait dengan respon time.¹⁰ Berdasarkan hasil latar belakang di atas sehingga menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS X tahun 2022.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik dengan desain korelasional untuk mengetahui ada tidak nya hubungan antar variabel dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Yang dimana ingin mengetahui hubungan *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS X. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien IGD dengan kesadaran compos mentis, berusia setidaknya 20 tahun, dan bersedia menjadi responden dalam penelitian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 39 responden yang ditarik dengan menggunakan *convenience sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan pengujian data menggunakan *chi-square test*.

Hasil

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden (N=39)

Karakteristik Responden	Jumlah	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)
a. Usia		
20 th – 40 th	32	82
>40 th	7	18
Total	39	100
b. Jenis Kelamin		
Laki-laki	18	46
Perempuan	21	54
Total	39	100
c. Tingkat Pendidikan		

D3	13	33
S1	26	67
Total	39	100

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Gambaran *Response Time* IGD RS X Tahun 2022 (N=39)

<i>Response Time</i>	Jumlah	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Cepat ≤ 120 Menit	20	51
Lama > 120 Menit	19	49
Total	39	100
Puas	24	62
Tidak Puas	15	38
Total	39	100

Tabel 3. Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien di IGD RS X tahun 2022 (N=39)

Response Time	Kepuasan Pasien				Total		p-Value	OR
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Cepat	16	80	4	20	20	100	0,036	5,5
Lama	8	42	11	58	19	100		
Total	24	62	15	38	39	100		

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa perawat memiliki *respon time* cepat dan pasien menyatakan puas sebanyak 80% dengan jumlah 16 responden. Hal ini dapat diartikan apabila *respon time* cepat maka mayoritas pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik didapatkan nilai *p-Value* sebesar 0,036, hal ini menunjukkannya bahwa H_0 ditolak yang berarti terdapat hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS X pada tahun 2022. Berdasarkan hasil analisa diperoleh pula nilai *Odds Ratio* yaitu sebesar 5,5. Nilai *Odds Ratio* menunjukkan bahwa $OR > 1$ yang berarti adanya hubungan positif antara *response time* dengan Kepuasan Pasien. Hal ini berarti menunjukkan bahwa *response time* yang cepat memiliki peluang 5,5 kali lebih besar pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan daripada *response time* yang lama

Pembahasan

Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dengan persentase sebesar 82% berusia di antara 20 tahun hingga 40 tahun. Hal ini bukan tanpa sebab, lokasi berdirinya RS X menjadi salah satu faktor kontributor sebagian besar responden berasal dari usia produktif. RS X terletak di area pusat perkantoran di Jakarta Selatan sehingga mempengaruhi karakteristik pasien yang datang dan mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sinurat (2019) di mana dalam penelitiannya dengan karakteristik rumah sakit yang sama sebagian besar respondennya merupakan responden dengan usia produktif 20 tahun hingga 40 tahun. Tidak hanya sampai di situ, hal ini berhubungan dengan latar belakang responden yang dijadikan sampel penelitian.¹¹

Apabila ditinjau berdasarkan jenis kelamin dan latar belakang pendidikan, dapat dilihat pada tabel 4 bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dan mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan Strata 1 (S-1). Seperti yang Peneliti asumsikan pada paragraf sebelumnya, sebagian besar pengguna jasa layanan kesehatan di RS X berasal dari area perkantoran sekitar di mana hal tersebut tentunya berpengaruh pada latar belakang

pendidikan responden. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Mitcel (2022) menunjukkan hasil yang sejalan dengan penelitian ini di mana mayoritas respondennya berasal dari latar belakang pendidikan Strata 1 (S-1).¹²

Perawat IGD dituntut untuk memiliki profesionalisme yang tinggi dan kemampuan tanggap darurat yang tajam sebab IGD sebuah rumah sakit menjadi garda terdepan pemberian tindakan dalam kegawatdaruratan. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hasil sesuai yang tertera pada tabel gambaran *response time* perawat IGD di mana sebagian besar responden dengan persentase 51% menyatakan bahwa IGD RS X termasuk ke dalam *response time* cepat. Sesuai dengan salah satu misi RS X yaitu memberikan pengalaman terbaik dan keselamatan pada setiap pasien melalui sikap belas kasih dan profesionalisme yang ditunjang oleh kualitas sistem dan teknologi. Hal ini mendorong standar pelayanan minimal yang diberikan oleh seluruh tenaga kesehatan, termasuk perawat, untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Standar respon time di IGD RS X sendiri ditentukan sejak awal pasien masuk ke IGD hingga masuk ke dalam ruang rawat inap dilakukan dalam waktu <120 menit. Hal tersebut menyebabkan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan perawat untuk bekerja sesuai dengan prosedur melayani pasien sangat dibutuhkan, terutama di IGD sebagai garda terdepan rumah sakit.

Kepuasan pasien digambarkan sebagai persepsi pasien yang menerima jasa/layanan terhadap seluruh tindakan yang dilakukan oleh pemberi jasa/layanan setelah membandingkan antara kenyataan dengan yang diharapkannya. Tingkat kepuasan pasien ini dinilai dari berbagai macam aspek yang meliputi *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*.¹³ Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat dilihat pada tabel 2 bahwa sebagian besar responden dengan persentase 62% menyatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan yang diberikan di IGD RS X. Sejalan dengan penelitian ini, berdasarkan hasil pengukuran indikator mutu yang dilakukan pada Januari hingga Agustus tahun 2022 terkait kepuasan pasien dan keluarga didapatkan hasil capaian dengan persentase 92%. Di lain pihak, penelitian lain yang dilakukan Simandalahi (2019) turut menunjukkan hasil yang serupa di mana sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan di rumah sakit penelitiannya.⁶

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS X dengan *p-value* sebesar 0,036 (OR=5,5; 95% CI=1,323-22,862). Nilai odds ratio >1 menggambarkan bahwa nilai hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RS X bersifat positif, di mana *response time* perawat berperan sebagai faktor risiko pada tingkat kepuasan pasien di IGD RS X. Hal tersebut berarti bahwa semakin cepat *response time* yang diberikan oleh perawat maka akan berpengaruh kepada semakin puasnya pasien atas pelayanan IGD sebesar 5,5 kali. Penelitian ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sinurat (2019), Simandalahi (2019) di mana dalam penelitian mereka disebutkan bahwa terdapat hubungan antara respon time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD.^{6,11}

Penelitian yang melibatkan 39 responden ini didominasi oleh responden dengan latar belakang S-1 dan merupakan responden dengan usia produktif 20 tahun hingga 40 tahun. Berangkat dari data karakteristik demografi, hal tersebut mempengaruhi sebagaimana besar persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan selama mereka berada di IGD. Sebagian besar pasien yang masuk ke IGD RS X merupakan pasien dengan latar belakang pendidikan dan sosial menengah ke atas sehingga memiliki pemikiran dan persepsi yang lebih kritis dalam

menanggapi sebuah tindakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jannah (2021) di mana dalam penelitian Ilmu Psikologinya menyebutkan bahwa manusia yang memasuki usia dewasa awal (18-40 tahun) cenderung memiliki pola pikir yang lebih kritis dan logis.¹⁴ Semakin kritis seseorang maka standar kepuasannya cenderung akan lebih tinggi jika dibandingkan dengan orang lainnya sehingga perawat dituntut untuk memiliki kompetensi yang unggul dalam memberikan pelayanan, dalam hal ini baik buruknya pelayanan di IGD terlihat dari bagaimana perawat IGD merespon kegawatdaruratan dalam *response time* tindakan.¹⁵

Kesimpulan

Diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 20 tahun hingga 40 tahun (82%) dengan jenis kelamin perempuan (54%) dan memiliki latar belakang pendidikan S-1 (67%). Sebagian besar responden menyatakan bahwa *response time* perawat IGD RS X termasuk ke dalam kategori cepat (51%). Sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan IGD RS X (62%). Terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien IGD RS X dengan *p-value* 0,036 (OR=5,5; 95% CI=1,323-22,862).

Konflik Kepentingan

Penelitian ini bersifat independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi manapun.

Ucapan terima kasih

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada RS Mayapada Kuningan yang telah memfasilitasi kegiatan penelitian saya ini.

Pendanaan

Segala biaya penelitian ini ditanggung oleh peneliti.

References

1. Amri A, Manjas M, Hardisman H. Analisis implementasi triage, ketepatan diagnosa awal dengan lama waktu rawatan pasien di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar. J Kesehat Andalas. 2019;8(3):484–92.
2. Purnomo M. Pencapaian standar pelayanan gawat darurat di RSU Habibullah berdasarkan standar pelayanan minimal rumah sakit tahun 2014. 2016;
3. Nurzaman A, Windyaningsih C, Wulandari SD. Hubungan Antara Kompetensi, Beban Kerja, Dan Masa Kerja Dengan Waktu Tanggap Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Medirossa Cikarang. J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones. 2021;5(1):108–14.
4. Sugiono S, Muflihatin SK. Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. Borneo Stud Res. 2022;3(2):1666–74.
5. Dep Kes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Nomor Tambah Lembaran Negara Nomor 4355 Nomor Tambah Lembaran Negara Nomor. 2008;4400(1):5.
6. Simandalahi T, Morika HD, Sartiwi W, Dewi RIS. Hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Puskesmas. J Kesehat Mesencephalon. 2019;5(2).
7. Surtiningsih D, Susilo C, Hamid MA. Penerapan Response Time Perawat Dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawatdaruratan Pada Pasien Kecelakaan Di IGD RSD Balung. Indones J Heal Sci. 2016;6(2).
8. Delinda N, Halimuiddin H, Nurhidayah I. Length of Stay Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. J Ilm Mhs Fak Keperawatan. 2021;5(1).
9. Rimawati, Putra WK. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan. STIKES. 2016;26–33.
10. Anang PJ. Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Tingkat IV Madiun. STIKES Bhakti Husada Mulia; 2017.
11. Sinurat S, Perangin-angin IH, Sepuh JCL. Hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan

- pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. J Penelit Keperawatan. 2019;5(1).
12. Mitcel H. Hubungan Respon Time Petugas Ambulans Gawat Darurat dengan Keberhasilan Penanganan Pasien Cardiac Arrest: Correlation between Response Time of Emergency Ambulance Officers and Successful Management of Cardiac Arrest Patients. Indones Sch J Nurs Midwifery Sci. 2022;2(04):648–55.
 13. Afrilianti AN. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode ServQual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon Tahun 2014. 2016;
 14. Jannah M. Manajemen sumber daya manusia. 2021;
 15. Pisu HD, Rompas S, Malara R. Hubungan Respons TIME Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. RD Kandou Manado. J keperawatan. 2015;3(2).