

PENGARUH *RESPONSE TIME* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSKD IBU DAN ANAK PERTIWI MAKASSAR

Hadzmawaty Hamzah^{1*}, Ulfah Mahfudah², Liliskarlina³, Hilyatul Mufidah⁴

^{1,2,3,4} Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Patria Artha, Indonesia

*E-mail: hadzmawaty.hamzah@gmail.com

Patria Artha Journal of Nursing Science (jouNs)

2017. Vol. 4(1)

p-issn: 2549 5674

e-issn: 2549 7545

Reprints and permission:

<http://ejournal.patria-artha.ac.id/index.php/jns>

Abstrak

Pendahuluan : Response time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Fenomena yang sering terjadi di IGD terkait response time adalah kecemasan pasien tentang penanganan gawat darurat. Salah satu indikator mutu pelayanan berupa response time atau waktu tanggap yang merupakan indikator proses untuk mencapai indikator hasil, yaitu kelangsungan hidup. **Tujuan penelitian :** untuk mengetahui pengaruh response time terhadap kepuasan pasien di pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. **Metode penelitian :** Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional study. Besar sampel 104 responden yang berada di IGD. Penelitian ini menggunakan metode uji statistik yaitu uji t dengan kemaknaan 0,05. **Hasil Penelitian** ada pengaruh yang bermakna (signifikan) antara *response time* perawat dengan kepuasan pada pasien, diperoleh nilai $t_{hitung} -1,914 < t_{tabel} 1,659$ dengan nilai $p 0,000 < \alpha 0,05$.

Kata kunci: *Instalasi Gawat Darurat, Kepuasan Pasien, Response time,*

Pendahuluan

Kepuasan pasien pada pelayanan gawat darurat adalah pelayanan yang memerlukan pertolongan segera yaitu cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan, atau pelayanan pasien gawat darurat memegang peranan yang sangat penting (*Time saving is life saving*) bahwa waktu adalah nyawa. Salah satu indikator mutu pelayanan berupa *response time* atau waktu tanggap, hal ini sebagai indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup.⁽¹⁾

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.⁽²⁾

Respon time menjadi hal yang harus diperhatikan pada pelayanan IGD. Terdapat penelitian tentang hubungan *response time* dengan kepuasan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik yang menemukan adanya korelasi antara *response time* dengan kepuasan pasien dengan P-

value/Sig. sama dengan $0.00 < 0,05$. Hasil tersebut di dapatkan menggunakan uji Mann Whitey dengan taraf signifikansi $\alpha < 0,05$.⁽³⁾

Metode

Jenis penelitian ini adalah observasional dengan menggunakan desain studi *cross-sectional study* dan didukung dengan *indepth interview* yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di IGD RSKD Ibu & Anak Pertiwi Makassar dengan nilai rata-rata sebanyak 140 responden per bulan pada periode Januari 2019 sampai Juli 2019. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara *accidental sampling*. Sampel penelitian adalah pasien yang dirawat di IGD RSKD Ibu & Anak Pertiwi Makassar sebanyak 104 orang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Analisis Univariat

Distribusi tingkat pendidikan responden terbanyak yaitu SMA dan sarjana (47,1% dan 45,2%). Mayoritas status pekerjaan responden adalah Ibu Rumah Tangga dan PNS (35,6% dan 23,1%). Karakteristik umur responden mayoritas rentang usia 18-22 tahun dan 23-27 tahun (43,3% dan 33,7%). Karakteristik *respon time* antara lain lambat (55,8%), cepat (29,8%) dan sangat cepat (14,4%). Karakteristik tingkat kepuasan pasien rendah (50%), sedang (36,5%), tinggi (13,5%).

Analisa Bivariat

Response time ($t_{hitung} -1.914 < t_{tabel} 1,659$ dengan nilai $\rho 0,000 < \alpha 0,05$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RSKD Ibu & Anak Pertiwi Makassar;

Simpulan

Berdasarkan analisis bivariat, *Response time* ($t_{hitung} -1.914 < t_{tabel} 1,659$ dengan nilai $\rho 0,000 < \alpha 0,05$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RSKD Ibu & Anak Pertiwi Makassar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Hoiroh (2015) tentang hubungan *response time* dengan kepuasan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik yang menemukan adanya korelasi antara *response time* dengan kepuasan pasien dengan P-value/Sig. sama dengan $0.00 < 0,05$. Hasil tersebut di dapatkan menggunakan uji Mann Whitey dengan taraf signifikansi $\alpha < 0,05$.⁽³⁾

Tim medis harus mampu memberikan informasi kepada pasien agar pasien dan keluarga pasien mengetahui berapa menit standar penanganan yang harus dilakukan. Seorang pasien atau keluarga pasien yang menerima informasi dengan baik maka akan menunjukkan kepuasan terhadap kinerja medis, terutama saat melakukan waktu tanggap dengan tepat sesuai kegawatdaruratannya. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa respon time terbanyak adalah dengan kategori lambat, dikarenakan waktu tanggap perawat lambat di pengaruhi oleh tingginya angka kunjungan pasien baik pasien dengan true emergency maupun pasien poliklinik ditangani oleh perawat IGD dalam ruangan yang kecil. Pasien merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Dalam hal ini pasien memegang peranan cukup penting dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk menilai kualitas layanan. Pentingnya peranan pasien bagi kelangsungan hidup perusahaan sering diungkapkan oleh para pelaku bisnis dengan cara mengungkapkannya dalam bentuk pujian dan kebanggaan kepada pasien.⁽⁴⁾ Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: faktor psikologis, faktor demografis

dan faktor geografi. ⁽⁵⁾Waktu tanggap pelayanan medis adalah kecepatan pelayanan dokter jaga di Instalasi Gawat Darurat sejak pasien datang sampai mendapat pelayanan dokter jaga dengan standar waktu kurang dari 5 menit. ⁽⁶⁾

9. Eko Widodo. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2015
10. Boswick. *Perawatan Gawat Darurat (Emergencu Care)*. Jakarta: EGC; 2015

Ucapan Terima Kasih

Penulis berterimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan memberi kontribusi selama penelitian dilaksanakan.

Daftar Pustaka

1. Haryatun N & Sudaryanto A. *Perbedaan waktu tanggap tindakan keperawatan pasien cedera kepala kategori I-V di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi*. Berita Ilmu Keperawatan. 2008:69-74
2. Kepmenkes RI No. 856. *Standar IGD Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan. Jakarta; 2017.
3. Hoiroh. *Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik*. Gresik: Repository Stikes BHM; 2015.
4. Hendrik. *Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : EGC; 2016.
5. Muninjaya. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC; 2018
6. Depkes RI. *Sistem Penanggulangan Gawat Darurat (SPGD)*. Jakarta : Departmen Kesehatan; 2017
7. Notoadmojo, Soekidjo. *Metode Peelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rhineka Cipta; 2017
8. Suhartati, et al. *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Di Rumah Sakit*. Jakarta : Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan dan Keteknisan Medik Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan RI; 2016

