

Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

Suryani¹, Fajar Alam Putra², Sutrisno³

^{1,2,3}Universitas Sahid Surakarta
e-mail: ryani_suryani@ymail.com

Abstrak

Latar belakang : Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit terdepan dari bagian pelayanan rumah sakit sehingga kepuasan pasien atau keluarga menjadi hal terpenting untuk rumah sakit. Petugas IGD dalam memberikan pelayanan berorientasi kepada response time sesuai standar ≤ 5 menit

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta

Metode : Jenis penelitian menggunakan metode *obsevasional analitik* dengan pendekatan kuantitatif, dengan desain penelitian *cross sectional* yang menghubungkan dua variabel yaitu variabel independen yaitu *Response time* dan variabel Dependen yaitu Kepuasan Keluarga Pasien. Alat ukur yang digunakan adalah lembar observasi response time dan kuesioner kepuasan keluarga. Teknik pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 76 responden

Hasil : Berdasarkan hasil uji penelitian dengan Kendal Tau didapatkan p value 0,032(<0.05) dan koefisiensi korelasi 0,358. Mayoritas pelayanan di IGD dengan *response time* yang baik dan kepuasan keluarga pasien tinggi sebanyak 53 responden (69.7%).

Kesimpulan :

Terdapat hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta

Kata Kunci: *Response time*, Kepuasan , IGD

Abstract

Background: The Emergency Department (IGD) is one of the leading units in the hospital service department so that patient or family satisfaction is the most important thing for the hospital. Emergency room officers in providing services are oriented towards a standard response time of ≤ 5 minutes

Objective: To determine the relationship between response time and patient family satisfaction in the Emergency Room of the Surakarta Regional Mental Hospital

Method: This type of research uses an analytical observational method with a quantitative approach, with a cross sectional research design that connects two variables, namely the independent variable, namely Response time and the dependent variable, namely Patient Family Satisfaction. The measuring instruments used were response time observation sheets and family satisfaction questionnaires. The sampling technique was purposive sampling, with a total sample of 76 respondents

Results: Based on the results of research tests with Kendal Tau, the p value was 0.032 (<0.05) and the correlation coefficient was 0.358. The majority of services in the ER

with good response time and high patient family satisfaction were 53 respondents (69.7%).

Conclusion :

There is a relationship between response time and patient family satisfaction in the emergency room at the Surakarta Regional Mental Hospital

Keywords: Response time, Satisfaction, IGD

Pendahuluan

Gawat darurat adalah suatu keadaan yang mana penderita memerlukan pemeriksaan medis segera, apabila tidak dilakukan akan berakibat fatal bagi penderita. Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat dilaksanakan oleh tim dokter dan perawat dengan kualifikasi kompetensi dibidang kegawatdaruratan (Pedoman Pelayanan IGD, 2019). Dalam satu dekade terakhir peningkatan kasus kegawatdaruratan baik pada kasus di rumah sakit umum ataupun rumah sakit jiwa namun tidak diimbangi oleh peningkatan jumlah *emergency room* dan juga tempat tidur rawat inap (Bazzoli, 2017). Penelitian yang dilakukan di California, Amerika Serikat oleh Benjamin, Renee Robert et al (2013) menyatakan dari 995,379 pasien di IGD berisiko 5% mengalami kematian (CI 95%) pada saat IGD ramai. Data kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Daerah Surakarta dalam kurun waktu 2 tahun ini mengalami peningkatan. Pada tahun 2021 kunjungan sebanyak 3265 pasien (Laporan RS Tahunan 2021) , pada tahun 2022 sebanyak 3530 pasien. (Laporan RS Tahunan 2022)

Menurut Kemenkes (2011) tentang standar minimal pelayanan gawat darurat di Rumah Sakit umum, untuk waktu tanggap pelayanan kegawat daruratan adalah kurang dari sama dengan 5 menit, sedangkan untuk rumah sakit jiwa standar pelayanan minimal adalah pasien dapat ditenangkan dalam waktu kurang dari sama dengan 48 jam. Penundaan pelayanan pasien gawat darurat yang dilakukan oleh pihak rumah sakit salah satunya karena alasan administrasi dan pembiayaan. Pasien gawat darurat seringkali harus menunggu proses administrasi selesai baru mendapatkan pelayanan (Martino,2013). Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Hal ini akhirnya dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dalam terapi, ketidakpuasan pasien, kehilangan kontrol pada staf, banyaknya pasien yang meninggalkan IGD tanpa di periksa, waktu pelayanan pasien di IGD menjadi panjang, dan lamanya waktu tunggu pasien untuk pindah kebangsal (Fadhilah,dkk, 2013)

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Wahdaniar, dkk, 2019). Untuk mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan perlu memperhatikan berbagai faktor. Menurut Sangadji (2013) mengatakan ada 5 faktor yaitu: karakteristik pasien, bentuk fisik,

jaminan, kepedulian, kehandalan. Muninjaya (2011) menyatakan ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu; cepat tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).

Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta merupakan salah satu rumah sakit jiwa tipe A yang dimiliki Provinsi Jawa Tengah. Sesuai perkembangan jaman RSJD Surakarta dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara professional baik rawat jalan maupun rawat inap supaya masyarakat dan klien merasa puas. *Survey* kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Purona Jaya Indonesia di IGD RSJD Surakarta pada bulan Januari-Juni 2022 sebesar 95,58. Berdasarkan hasil studi pendahuluan pasien yang di IGD rata-rata setiap bulan 323 pasien. Hasil wawancara kepuasan keluarga pasien dari 10 responden, 7 responden mengatakan puas dengan pelayanan di IGD dan 3 mengatakan tidak puas. Sedangkan hasil observasi *response time* dari 10 pasien masih ada 4 pasien yang mendapatkan pelayanan *response time* lebih dari 5 menit.

Berdasarkan hasil pengamatan penelitian dari kunjungan pasien dan dari beberapa upaya yang telah dilakukan serta masih adanya permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian terhadap topik ini secara lebih mendalam, dalam suatu penelitian secara ilmiah, untuk dapat melihat adanya hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta, maka penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul "Hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta."

Metode

Jenis penelitian ini yaitu *obsevasional analitik* dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini berlangsung pada bulan Juni – Juli 2023 di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. Responden dalam penelitian ini sebanyak 76 responden. Analisa data pada penelitian ini menggunakan uji *Kendal tau*.

Hasil dan Pembahasan

Berikut ini adalah data dari hasil penelitian hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta berdasarkan Analisa univariat dan Analisa bivariat sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Menurut Usia

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

Kategori	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Usia		
17-25 tahun	3	3.9
26-35 tahun	9	11.8
36-45 tahun	30	39.5
46-55 tahun	23	30.3
56-65 tahun	8	10.5
> 65 tahun	3	3.9
Jenis Kelamin		
Laki-laki	46	60.5
Perempuan	30	39.5

Pendidikan		
SD	16	21.1
SMP	10	13.2
SMA	35	46.1
Perguruan Tinggi	15	19.7
Total	76	100

Sumber : Data Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa usia mayoritas 36-45. Usia tersebut termasuk dalam kategori usia dewasa akhir (Depkes, 2012). Menurut Murman, (2015) bahwa semakin dewasa usia seseorang maka pola pikir dan persepsinya turut berkembang. Semakin dewasanya usia seseorang akan lebih memaknai setiap kondisi dan situasi yang dialami. Sejalan dengan hasil penelitian Maqbulla (2017) mengatakan kepuasan keluarga yang menjadi responden terbanyak adalah yang berumur antara 35 - 49 tahun yaitu sebanyak 55 orang atau 55%. Berbeda dengan hasil penelitian Frida dkk (2022) mengatakan kepuasan keluarga yang menjadi responden usia kurang dari 35 tahun sebanyak 21 responden (70%).

Hasil penelitian ini mayoritas responden laki-laki. Sejalan dengan hasil Lopian, dkk (2016) menunjukkan dari 39 responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang (61,5%). Berdasarkan jenis kelamin wanita lebih cenderung puas dengan pelayanan di UGD dibandingkan laki-laki (Mutiarasari et al., 2019). Jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap cara pandang pada jasa yang telah diberikan. Jenis kelamin perempuan akan lebih banyak melihat dan menilai penampilan secara detail berbeda dengan jenis kelamin laki-laki yang lebih cuek (Utami, 2018). Berbeda dengan hasil penelitian Jenny & Untung (2020) mengatakan mayoritas keluarga pasien di IGD adalah perempuan sebanyak 132 responden (45%).

Berdasarkan tingkat pendidikan diketahui bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan SMA. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi kepuasan, semakin tinggi taraf pendidikan responden maka semakin tinggi pula tuntutan dan harapan mereka terhadap pelayanan yang akan diterima, sehingga orang yang berpendidikan tinggi akan cenderung merasa tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah (Utami, 2018). Sejalan dengan hasil penelitian Anjani (2022) mengatakan sebagian besar keluarga pasien memiliki tingkat pendidikan SLTA 43 (50.0%). Berbeda dengan hasil penelitian Pane (2020) mengatakan tingkat pendidikan paling banyak yang diploma sebanyak 149 orang (36,8%).

b. *Response time* di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

Tabel 2 *Response time* di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

<i>Response time</i>	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Baik	72	94.7
Kurang	4	5.3
Total	76	100

Sumber : Data Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa *response time* pelayanan IGD yang diberikan baik yang artinya pelayanan diberikan ≤ 5 menit. *Response time* atau 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 dengan waktu pelayanan yang diperlukan sampai selesai proses penanganan gawat darurat. Semua pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat dan mengalami kondisi gawat darurat dengan label non urgensi harus mendapatkan response time perawatan kesehatan dengan professional dalam waktu ≤ 5 menit dari kedatangannya (Pollak et al, 2018).

Tingkat cepat tanggap pelayanan IGD terhadap pasien yang datang akan sangat berpengaruh terhadap sebuah kepuasan pelanggan/pasien, pengetahuan dan kompeten seorang petugas IGD akan membentuk sebuah manajemen di IGD akan menjadi baik, dan seiring membaiknya sebuah manajemen IGD untuk melayani pasien yang datang ke IGD semakin baik (Jaya, 2017). Sejalan dengan hasil penelitian Simandalahi dkk (2019) mengatakan mayoritas pelayanan di IGD *response time* tanggap ≤ 5 menit sebanyak 70,3%. Berbeda dengan hasil penelitian Santosa (2016) mengatakan 58% pasien dengan waktu tanggap yang tidak sesuai dengan standart >5 menit. Menurut peneliti lambatnya *response time* diantaranya diakibatkan oleh pasien yang datang bersama-sama dalam satu waktu *emergency*, jumlah kunjungan pasien yang tinggi, beban kerja, ketersediaan sarana dan prasarana yang ada.

c. Tingkat Kepuasan Keluarga di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Keluarga di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

Kepuasan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Tinggi	53	69.7
Sedang	23	30.3
Total	76	100

Sumber : Data Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pada responden mayoritas kepuasan tinggi yang artinya nilai kepuasan antara 76 sampai dengan 100. Keluarga menilai puas sehingga dikatakan bahwa pada umumnya sebagian keluarga merasakan pelayanan keperawatan sudah sesuai dengan harapan atau dapat melampaui harapan keluarga pasien, sehingga keluarga menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Kotler yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Notoatmodjo, 2013). Kepuasan pasien atau keluarga tidak hanya dari segi pemberian pendidikan kesehatan saja namun juga dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya faktor kenyamanan dengan perawat, hubungan pasien dengan petugas RS dan biaya (Mulyanasari, 2017).

Sejalan dengan hasil penelitian Kuzzairi dkk (2018) mengatakan kepuasan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD. Dr. H. Slamet Martodirdjo, Kabupaten Pamekasan adalah kepuasan tinggi antara 87,5 sampai dengan 91,75. Berbeda dengan hasil penelitian Anjani (2022) mengatakan kepuasan terhadap pelayanan di IGD mayoritas kurang puas sebanyak 59 responden (68,6%). Menurut pendapat peneliti faktor yang dapat menyebabkan keluarga merasakan tidak puas dengan pelayanan dapat disebabkan oleh petugas tidak memberikan

penjelasan tentang penyakit yang diderita, sehingga antara pasien dengan petugas belum terjadi komunikasi yang baik dan menimbulkan kesan bahwa petugas kurang ramah, kurang perhatian, serta waktu yang diberikan dalam pelayanan sangat singkat.

d. Hubungan *Response time* dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah surakarta

Tabel 4 Hasil Uji Kendal Tau di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

Variabel		Response time				Total		p- Value	Koefisiensi (r)
		Baik		Kurang Baik					
		f	%	f	%	f	%		
Kepuasan	Tinggi	53	69.7	0	0	53	69.7	0,032	0.358
	Sedang	19	25	4	5.3	23	30.3		
Total		72	4.7	4	5.3	76	100		

Sumber : Data Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta. Mayoritas *response time* yang baik menghasilkan kepuasan tinggi sebanyak 53 responden (69,7%). Sejalan dengan penelitian Jaya (2017) mengatakan *response time* yang baik sebagian besar menghasilkan kepuasan sebesar 23 responden (59%). Penelitian Karam & Husain (2019) mengatakan pasien yang mendapatkan pelayanan ≤ 5 merasakan puas akan pelayanan yang diberikan sebanyak 34,2%. Penelitian Maulina dkk (2019) mengatakan terdapat hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. Berbeda dengan hasil penelitian Putri dkk (2018) mengatakan tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Response time merupakan faktor terpentingnya agar tercapainya mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik berhubungan adalah persepsi kehandalan, persepsi daya tanggap, persepsi jaminan dan persepsi empati. Secara bersama-sama persepsi kehandalan, persepsi daya tanggap, persepsi jaminan dan persepsi empati adalah faktor yang sangat kuat mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga pasien (Batmomolin & Noya, 2019). Pelanggan dalam hal ini pasien dan keluarga akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan (Muninjaya, 2016). Penelitian oleh Prasetya (2012) menunjukkan bahwa terciptanya kepuasan pasien berpeluang 4 kali pasien akan menggunakan ulang pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian Wisnalmawati (2018) menunjukkan rata-rata pasien menggunakan kembali pelayanan kesehatan adalah karena merasa puas dengan pelayanan sebelumnya.

Menurut asumsi peneliti kepuasan yang tinggi salah satunya karena setiap keluhan pasien dalam mendapatkan pelayanan terdapat pada dimensi *responsiveness*

hal ini dirasakan karena respon tepat waktu dalam pelayanan. Hal tersebut harus ditingkatkan agar berdampak positif pada kepuasan yang dirasakan pasien. Kepuasan yang tinggi akan mempengaruhi pasien untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Pasien yang menunggu lama cenderung menganggap layanan perawatan kesehatan kurang dapat diakses dan waktu tunggu kurang dapat diterima. Jaminan waktu tunggu yang cepat memberikan penilaian baik terhadap layanan yang diberikan, semakin cepat waktu tunggu yang diberikan dapat meningkatkan rasa puas pasien dan keluarga terhadap suatu layanan begitu sebaliknya semakin lama waktu tunggu maka pasien dan keluarga akan merasa kurang puas terhadap suatu layanan yang diberikan.

Simpulan dan Saran

Penelitian ini dapat disimpulkan *response time* cepat dapat meningkatkan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta dengan dibuktikan *p value* 0,032 dan koefisiensi (R) 0,358. Diharapkan Rumah Sakit dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bagi tenaga Kesehatan terutama tenaga keperawatan tentang pelayanan perawatan gawat darurat dan *response time* yang cepat dan tepat dengan mengikuti kegiatan seminar, symposium ataupun diklat.

Daftar Pustaka

- Aryani Atik, Vitri Dyah H, Ngadimin. (2022). Identifikasi Kepuasan Keluarga Pasien berdasarkan Response time Di Instalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. *Triage Jurnal Ilmu Keperawatan*.9(2).
- Departemen Kesehatan RI. (2009). Profil Kesehatan Indonesia 2008. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Fadhilah, N., Harahap, W. A., & Lestari, Y. (2013). faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tanggap pada pelayanan kasus kecelakaan lalu lintas di instalasi gawat darurat rumah sakit umum pusat Dr. M. Djamil Padang. <http://jurnal.fk.unand.ac.id>.
- Frida E, Tanpubolon P, Sinaga L. (2022). Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Icu Rsia Stella Maris Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*,9(1).
- Indriyanto, DS Arumawati, FA. Putra. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Pajang Kota Surakarta. Universitas Sahid Surakarta.
- Jenny T & Untung S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawatdarurat Rumah Sakit Advent Bandung. *Jurnal Skolastik Keperawatan*.6(2).
- Kaban W.; Kandou G. D; Lopian L. H. (2015). Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-journal Keperawatan* Vol. 3 No.2.

- Karame, V., & Husain, S. (2019). *Hubungan Respon time perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula. Community & Emergency*, 7(1), 66–76.
https://ejournal.unpi.ac.id/index.php/J_OCE/article/view/194.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Latupono, A., M. M. Alimin., & Andi Z. (2014). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Masohi. *JST Kesehatan* 2015 ; Vol : 5 No. 1.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta
- Mutiarasari. D, Miranti, Demak. I. P. K. (2019). *Response Times and Patient Satisfaction in Emergency Room at Anutapura General Hospital, City of Palu*. *Journal of Current Medical Research and Opinion*.2(9)
- Pohan, Imbalo ,S.(2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku. Kedokteran EGC,
- Pollak, Aehlert, & Elling. (2018). *Nancy Caroline's Emergency Care in the Stree*. Jones & Bartlett Learning International.
- Prasetyajaya Anang. (2017). Hubungan Response time dengan kepuasan pasien di IGD RS Tingkat IV Madiun. <http://repository.stikes-bhm.ac.id/147/>
- Putri. V. J, Firdaus, Ardiansyah. A. A. (2018). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya*. *Global Health Science*, Volume 3 No.4, Desember 2018 ISSN 2503-5088 (P) 2622-1055(e)
- RSJD, *Laporan Kerja IGD Bulan Maret 2023*. Surakarta; 2023.
- RSJD, *Laporan Kerja IGD Bulan Desember 2021*. Surakarta; 2023.
- RSJD, *Laporan Kerja IGD Bulan Desember 2023*. Surakarta; 2023.
- IKM RSJD Surakarta, *Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan atas Pelayanan Publik RSJD dr. Arif Zainudin Januari-Februari 2022*. Surakarta; 2022
- Sangadji dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi