
Hubungan *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi tahun 2022

Dian Andriani, Erna Safariyah, Burhanuddin Basri

Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

How to cite (APA)

Andriani, D., Safariyah, E., & Basri, B. (2023). Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi tahun 2022. *Journal of Public Health Innovation*, 4 (1) 77-83.
<https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.823>

History

Received: 11 Agustus 2023
Accepted: 8 November 2023
Published: 1 Desember 2023

Corresponding Author

Dian Andriani, Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sukabumi;
dianandriani691@gmail.com



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah sakit memiliki pelayanan yang komprehensif dan kuratif yaitu untuk pencegahan penyakit terhadap masyarakat. Instalasi Gawat Darurat (IGD) berperan penting dalam menangani keselamatan pasien. Penanganan kondisi korban harus diutamakan oleh petugas medis di rumah sakit karena keberhasilan penanganan di ruangan gawat darurat tergantung pada kondisi respon, tenaga kesehatan, kualitas dan kecepatan ditemukan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sekarwangi.

Metode: Penelitian menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan metode kuesioner *cross sectional*, teknik ini mengumpulkan dokumen *simple random sampling* dengan jumlah responden 97 orang.

Hasil: Response time pada pasien RSUD Sekarwangi Sukabumi menunjukkan *response time* yang cepat < 5 menit, sejumlah 69 responden dengan nilai (71,1%). Kepuasan pasien di RSUD Sekarwangi Sukabumi menunjukkan 75 responden sangat puas dengan angka ini (77,3%). Berdasarkan hasil analisis uji statistik *Chi-Square* di dapatkan nilai P value : 0,000 (0,05) yaitu H_a diterima.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara *response time* dengan kepuasan pasien di IGD RSU Sekarwangi Sukabumi.

Saran: Diharapkan perawat meningkatkan *response time* untuk pelayanan yang lebih optimal untuk menjaga kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Respon time*, Kepuasan, IGD

Pendahuluan

Rumah sakit memiliki pelayanan yang *komprehensif* dan *kuratif* yaitu untuk pencegahan penyakit terhadap masyarakat. prinsip pelayanan pasien menjadi bentuk peringatan kualitas yang tinggi dan tepat waktu perawat di Inggris. *World Health Organization* (WHO).

Intalasi Gawat Darurat (IGD) berperan penting dalam menangani keselamatan pasien, karena penanganan awal terhadap pasien adalah pintu masuk pertama terhadap masalah gawat darurat (IGD)(Kumaladewi et al., 2021). Menciptakan pelayanan medis yang optimal bagi setiap pasien, dan terintegrasi ke dalam Action for Emergency Conditions untuk mencegah kematian atau kecacatan merupakan tujuan dari Intalasi gawat darurat (IGD)(Rahmawati & Munawar, 2022)

Pada tahun 2016, jumlah pengunjung IGD di seluruh Indonesia adalah 18.250.250 pasien (Toni Akhirul & Nurul Fatwati Fitriana, 2020). Jumlah pasien yang berkunjung ke IGD dari data kementerian tahun 2017 sebanyak 4.402.205, (Prahmawati et al., 2021) Ini merupakan akumulasi 12% kunjungan IGD dari RSU rujukan yaitu 1.033 unit dan 1.319 unit RS lainnya. Setelah itu, pada tahun 2018 terdapat 1.990.104 pasien yang berkunjung ke rumah sakit.(Prahmawati et al., 2021)

Menurut (Prahmawati et al., 2021), pada kenyataannya masih banyak kasus terlewat waktu tanggap keperawatan, ialah tanggap lebih dari 5 menit, menyampaikan bahwa standar ruang gawat darurat belum terpenuhi oleh standar tahun 2009 yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan, memperpanjang waktu respon perawat dalam perawatan darurat dapat mengurangi upaya menyelamatkan pasien dan memperburuk kondisi pasien. Korban tewas mencapai 1,2 juta. Apabila respon lambat akan berpengaruh terhadap kondisi pasien, seperti komplikasi organ, kecatatan yang berakibat kematian sedangkan respon cepat akan berdampak positif. Pentingnya upaya dari pihak rumah sakit terhadap fasilitas

yang optimal yang didukung oleh kompeten dan infrastruktur pendukung dan dijalankan secara profesional. Rumah sakit adalah Institusi dan lembaga yang harus dikelola dengan baik sebagai pelayanan terhadap pasien salah satunya adalah ruang gawat darurat (IGD). (KepMenKes No 340/MENKES/PER/III/2010).

Pemilihan pasien dengan metode triase sangat penting untuk mencegah kesalahan terhadap kehilangan nyawa pasien. Akibatnya, semua petugas kesehatan harus cepat dan terampil. Oleh karena itu, agar mutu pelayanan optimal harus tanggap menangani keluhan pasien (Rumampuk & Katuuk, 2019).

Pelayanan keperawatan atau seorang perawat dalam Kegiatan pelayanan yang mengancam jiwa seperti cedera terhadap pasien, harus memiliki kemampuan mengelola reaksi pasien terhadap Resusitasi, Syok, Trauma, ketidakstabilan multisistem dan keracuna. Karena factor tersebut mengancam jiwa pasien (Yelvita, 2022). *Emergency Management* memiliki filosofi ialah *Time Saving is Direct Saving* yaitu segala tindakan yang dilakukan dalam keadaan darurat harus benar-benar *efisien* dan *efektif*(Akhirul & Fitriana, 2020).

Penanganan kondisi korban harus di utamakan oleh petugas medis di rumah sakit Karena keberhasilan penanganan di ruangan gawat darurat tergantung pada kondisi respon, tenaga kesehatan, kualitas dan kecepatan ditemukan(Saktiawati et al., 2021). Kepuasan dikatakan peningkatan perasaan setelah perbandingan keahlian maupun hasil yang dirasakan terasa lebih baik dari yang diharapkan(Isrofah et al., 2020).Prosedur pelayanan medis yang optimal mempercepat pemulihan terhadap pasien serta membantu dalam hal mendukung pemulihan fisiknya. Oleh karena itu, pentingnya keamanan dan kenyamanan maupun kepuasan pelayanan seseorang terhadap pelayanan yang diterima. (Aprillia, 2021).

Kedatangan pasien dirawat dengan waktu respon yang baik ≤ 5 menit dengan

waktu dinilai sebagai kecepatan penanganan (Isrofah et al., 2020). Staf medis memerlukan keterampilan yang baik untuk situasi darurat yang cepat sehingga terjadinya standar yang setara dengan kapasitas untuk penanganan. Tingkat menjemput pasien ketika menerima tindakan petugas medis dilakukan saat pasien datang (Aprillia, 2021). Dengan waktu sebagai berikut, pilihan 1 dengan 0 menit, pilihan 2 dengan <30 menit, pilihan 3 dengan perlakuan <60 menit (Pira et al., 2021).

Berdasarkan penelitian Isrofah et al (2020), terjalin hubungan waktu tanggap pelayan dengan pasien intalasi gawat darurat RSUD Batang. Dengan responden (96,8%), dikatakan kurang baik (3,2%). Sementara tingkat kepuasan pasien di intalasi gawat darurat RSUD Batang yaitu 28 orang (30,1%) dikatakan tidak puas, 39 orang (41,9%) puas dan 26 orang (28,0%) sangat puas.

RS Sekarwangi merupakan rumah sakit umum daerah dengan intalasi gawat darurat IGD dengan kapasitas 2 *bed* resusitasi, 2 *bed* Action, 8 *bed* dewasa, 8 *bed* anak, 1 *bed* bayi, dan 6 *bed* ODP. Berdasarkan data rekam medis UGD RSUD Sekarwangi Sukabumi, angka pasien yang berkunjung dalam 3 bulan mengalami peningkatan yang signifikan dari 2367 di bulan Juli, 2638 di bulan Agustus dan 2898 di bulan September.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan *Respon time* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Sekarwangi”.

Metode

Metode yang diaplikasikan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Desain dimulai saat peneliti melakukan pengamatan atau pengukuran variabel pada waktu yang sama, waktu yang sama, dan hanya sekali, tanpa melakukan pengujian/pengukuran berulang (I Made Sudarma Adiputra, 2021). Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji *chi-squared*.

Hasil

Pada tabel 1. Dapat dikatakan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin pria sebanyak 56 orang (75,7%). Sebagian besar pasien yang menjadi responden berumur 46-55 tahun sejumlah 19 responden (19,6%). Mayoritas tingkat Pendidikan terakhir pasien yang menjadi responden adalah berpendidikan SD sebanyak 38 orang (39,2%). Mayoritas status pernikahan pasien yang menjadi responden adalah sudah menikah sebanyak 70 orang (72,2%). Sebagian besar pasien yang menjadi responden ialah tidak bekerja berjumlah 62 jiwa (63,9%).

Hasil Univariat

Tabel 1.

Distribusi jenis kelamin, Umur, Pendidikan, Status Pernikahan, Pekerjaan

No	Variabel	Jumlah	(%)
1.	Jenis Kelamin	Pria	56
		Wanita	41
2.	Umur	0-5 Tahun	11
		5-11 Tahun	4
		12-16 Tahun	1
		17-25 Tahun	12
		26-35 Tahun	12
		36-45 Tahun	12
		46-55 Tahun	19
		56-65 Tahun	17
		>65 Tahun	9
		Tidak Sekolah	18
3.	Pendidikan		

	SD	38	39,2%
	SMP	20	20,6%
	SMA	18	18,6%
	PT	3	3,1%
4. Status Pernikahan	Menikah	70	72,2%
	Tidak Menikah	27	27,8%
5. Pekerjaan	Tidak Bekerja	62	63,9%
	Tani	9	9,3%
	Wiraswasta	25	25,8%
	PNS	1	1,0%

Berdasarkan tabel 2. di atas terlihat bahwa waktu tanggap pada tipe cepat sebanyak 69 responden terhitung (71,1%), tipe lambat sebanyak 28

responden terhitung (28,9%), dan tipe sangat lambat sebanyak 0 orang ditanggapi dengan persentase (0,0%).

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Respon time

<i>Respon time</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
Cepat	69	71,1%
Lambat	28	28,9%
Sangat lambat	0	0,0%
Total	97	100,0%

Hasil data tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan klien dikategorikan sangat puas sebanyak 75 responden terhitung 77,3%, tipe puas

sebanyak 22 responden dengan rate (22,7%). %) dan tidak puas. kategori adalah 0 responden dengan persentase (0,0%).

Tabel 3.
Distribusi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sangat puas	75	77,3%
Puas	22	22,7%
Tidak puas	0	0,0%
Total	97	100,0%

Hasil Bivariat

Tabel 4.
Hubungan Respon time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi Tahun 2022

Sifat dan Durasi Sekelompok Sarabandir Tahun 2022								
Respon time	Tingkat kepuasan Pasien				Total		P Value	OR (95%CI)
	Sangat Puas		Puas					
	F	%	F	%	F	%		
Cepat	68	70.1%	1	1.0%	69	71.1%	0,000	204,000 (23.723- 1754.227)
Lambat	7	7.2 %	21	21.6 %	28	28.9 %		
Total	75	77.3 %	22	22.7 %	97	100%		

Berdasarkan tabel 4. Diatas di dapatkan nilai P value : 0,000 (< 0,05), dimana bila ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan *respon time* dengan

tingkat kepuasan pasien di Instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah sukabumi tahun 2022.

Pembahasan**Respon Time**

Waktu adalah faktor penting saat manajemen kedaruratan (Haryatun & Sudaryanto, 2008), mengatakan keberhasilan waktu tanggap sangat bergantung pada ketepatan waktu ketersediaan dan kualitas bantuan atau pencegahan penyelamatan jiwa, pencegahan bencana kecacatan di fasilitas tersebut. , dalam perjalanan ke dukungan rumah sakit, sebab *emergency management* (IGD) di rumah sakit memiliki filosofi bahwa *Saves Time is Saves Lives*, hal ini bisa berarti *time is life* atau segala tindakan yang dilakukan dalam keadaan darurat harus benar-benar efektif dan efisien. Merujuk pada kondisi ini, pasien bisa kehilangan nyawanya hanya dalam beberapa menit.

Keterlambatan penanganan pasien Unit gawat darurat dapat menyebabkan kecacatan atau kematian, waktu tanggap perawat dalam menangani klien akut Lamanya penelitian dapat mengurangi sebagian besar waktu tanggap yang cepat tercapai yaitu hingga 91 responden (72,2%)(Rahil, 2012). Sementara sebuah studi oleh Wa Ode et al, (2012) menunjukkan bahwa hingga 62% dari waktu respon perawat dalam pengaturan darurat bedah dan *non-bedah* Dr. Wahidin Sudirohusodocepat belajar < 5 menit.

Tingkat Kepuasan Pasien

Menurut (Muninjaya, 2011) kepuasan pasien ialah indikator keberhasilan personalisasi pelayanan kesehatan. Kepuasan diartikan menjadi respon klien akan kesamaan tahap keperluan atau harapan lien sebelum mereka mendapatkan layanan dan setelah mereka menerima pelayanan. Kepuasan klien dapat diartikan menjadi tanggapan penerima layanan akan perbedaan antara kepentingan yang dirasakan dan kinerja. Hubungan yang baik antara agen dan klien meningkatkan kepuasan pasien, karena pasien akan berbagi pengalaman dengan keluarga tetangga atau yang lainnya.

Pada dasarnya, pasien ingin menerima layanan terbaik untuk layanan yang mereka

pilih. Mutu dan kualitas layanan merupakan indikator kualitas penyampaian layanan yang kami berikan. Klien baru akan merasakan kualitas pelayanan yang baik jika kinerja perawat yang mereka capai setara dengan upaya menyelamatkan pasien dan memperburuk kondisinya. Rusaknya organ dalam atau komplikasi bisa diakibatkan oleh waktu tanggap yang lambat dari medis sehingga berdampak pada kecatatan atau kematian, dan sebaliknya waktu tanggap yang cepat berdampak positif yaitu mengurangi beban pembiayaan dan tidak akan terjadi komplikasi mortalitas dan morbalitas.

Sejalan dengan penelitian (Andila et al., 2018)di RSUD Bangil pasuruan Hasil penelitian atau melebihi harapan dan sebaliknya kualitas pelayanan akan buruk jika kinerja perawat tidak memenuhi harapan (Pira et al., 2021).

Agar terpenuhinya harapan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan yang prima maka pelayanan gawat daruat harus terus ditingkatkan. Untuk mencapai mutu pelayanan tersebut diperlukan pengembangan kualitas SDM, selain pengembangan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan medis, sekaligus tidak melepaskan prinsip harga yang terjangkau bagi masyarakat (Pira et al. al., 2021).

Menurut penelitian (Prahmawati et al., 2021), sebanyak 23 pasien (52,3%) menyatakan puas dengan IGD RS Muhammadiyah Gresik. Semakin cepat waktu tanggap, pasien semakin puas dengan pelayanan gawat darurat di RS Muhammadiyah Gresik.

Hubungan Respon time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit UmumDaerah Sekarwangi Tahun 2022

Berdasarkan hasil tes statistik menggunakan tes *chi-square* pada hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Sekarwangi Sukabumi, 97 responden dinyatakan lulus dan mendapat nilai P sebesar 0,000 < 0,05. Dapat dikatakan Ha diterima dengan kesimpulan adanya hubungan *response time* dengan

kepuasan pasien di IGD RSUD Sekarwangi Sukabumi tahun 2022.

Maaliatu (2014) keberhasilan penatalaksanaan seperti ketepatan waktu dalam memberikan dukungan tidak dilakukan dalam situasi sehari-hari saja karena keberhasilan medis gawat darurat (IGD) dalam situasi apapun seperti bencana. Keberhasilan respon time dikatakan baik apabila dapat mencegah kecatatan ditempat terjadinya kejadian dalam perjalanan menuju rumah sakit itulah sebabnya respon time sangat tergantung pada kecepatan dan kualitas bantuan medis.

faktor internal dan eksternal dapat dipengaruhi oleh *respon time* atau waktu tanggap. Ketika faktor internal berakhir pada perawat atau staf lain seperti perawat yang tidak kompeten untuk melakukan operasi keperawatan dan penundaan perawatan klien atau klien diharuskan untuk menunggu di fasilitas yang lebih sedikit. Meskipun faktor *eksternal* ialah yang mana perawat lebih memperhatikan pasien gawat darurat, kurangnya tenaga medis, perawat mengharuskan memindahkan klien ke ruangan yang lain karena tidak ada yang memobilisasi klien, kesimpulan analisis ini didukung oleh (Pisu, 2015) yang menunjukkan bahwasannya layanan darurat memberikan waktu tanggap yang dirasakan cepat, namun masih ada responden yang mengakui bahwa waktu tanggapnya cepat, waktu tanggap perawat masih lambat. Karena masih ada perawat yang lambat menanggapi klien, mutu asuhan keperawatan pada pasien masih kurang, serta prasarana rumah sakit masih terbatas dengan jumlah pasien yang datang ke UGD pada waktu yang sama. Di UGD, membiarkan pasien lain mendapatkan pelayanan yang lambat karena menunggu perawatan, keadaan ini dirasakan oleh pasien di UGD tidak nyaman sehingga membuat pasien tidak senang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan response time dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Sekarwangi

Sukabumi tahun 2022, dalam hal ini response time pada Pasien RSUD Sekarwangi Sukabumi menunjukkan response time yang cepat < 5 menit, sejumlah 69 responden dengan nilai (71,1%). Kepuasan pasien di RSUD Sekarwangi Sukabumi menunjukkan 75 responden sangat puas dengan angka ini (77,3%). Hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Sekarwangi Sukabumi dengan menggunakan *uji Chi-Square* menunjukkan p-value = 0,000 $p < 0,05$ maka terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara response time dengan kepuasan pasien di IGD RSU Sekarwangi Sukabumi

Saran

Diharapkan perawat meningkatkan *response time* untuk peningkatan pelayanan yang lebih optimal untuk menjaga kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Andila, W. S., Ardiyani, V. M., & Dudella Desnani Firman Yasin. (2018). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan. *Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan*, 3(3), 557–568. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/1364>
- Adiputra, M. I., (2021) Metodologi Penelitian Kesehatan. Yayasan Kita Menulis
- Anjaryani, W. D. 2009. Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Thesis. Universitas Diponegoro. http://eprints.undip.ac.id/23824/1/wike_diah_anjaryani.pdf Diakses tanggal 03 September 2022 (I Made Sudarma Adiputra, 2021)
- 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*, 69–74.
- Isrofah, Indriono, A., & Setiyarso, T. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsud Batang. *RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 4(2), 19–29. <https://doi.org/10.55686/ristek.v4i2.76>
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal EDUNursing*, 5(1), 62–76.
- Muninjaya. G. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Pisu, H. D. (2015). Analisis unvariat Hasil penelitian diperoleh sampel sebanyak 60 pasien , dengan karakteristik sebagai brikut : Tabel Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin . Banyak Responden Jenis n kelamin Laki-laki Perempuan Total. *E-Jurnal Keperawatan (e-Kp)*, 3(2).
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69. <https://doi.org/10.52822/jwk.v6i2.281>
- Rahil, N. H. (2012). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tanggap Perawat Pada Penanganan Asma Di Instalasi Gawat Darurat. *Tesis Universitas Hasanuddin*.
- Rahmawati, I., & Munawar, A. (2022). Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Triage : Literatur Review The Relationship Between Nurse Response Time with Patient Family Satisfaction in The Triage Room: Literature Review. *Jurnal Sains Kesehatan*, 29(3).
- Rumampuk, J., & Katuuk, M. E. (2019). Hubungan Ketepatan Triase Dengan Response Time Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tipe C. *Jurnal Keperawatan*, 7(1). <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.25206>
- Saktiawati, S., Silvah, S., & Ilham, M. I. A. (2021). Factors Related To the Response Time of Nursing in Emergency Patients Management. *Hospital Management Studies Journal*, 2(2), 73–81. <https://doi.org/10.24252/hmsj.v2i2.18715>
- Toni Akhirul, & Nurul Fatwati Fitriana. (2020). Hubungan rensponse time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 001(September), 263–271. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>