

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RS CIBABAT

¹⁾Murniati, ²⁾Meilati Suryani, ³⁾Pipit Fitria

^{1,2)}Dosen Program Studi Pendidikan Ners, STIKes Budi Luhur Cimahi, Indonesia

³⁾Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ners, STIKes Budi Luhur Cimahi, Indonesia

Abstrak

Kepuasan pasien ditentukan oleh pelayanan yang salah satunya adalah waktu tanggap (*response time*) yang cepat dan penanganan yang tepat. Kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan kualitas pelayanan rumah sakit dan menjadi modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan loyal dilihat dari dengan jumlah kunjungan yang meningkat. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat gambaran tentang hubungan antara *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di IGD RS.Cibabat. Penelitian ini menggunakan desain penelitian yang bersifat survey analitik dengan pendekatan *cross sectional* dan tehnik sampling yang peneliti gunakan adalah *non probability* sampling yaitu *accidental sampling* dengan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 2623 pasien di IGD RS.Cibabat. Sampel yang digunakan adalah 97 pasien. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah stop watch/arloji untuk menghitung *response time* dan kuesioner untuk kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *response time* perawat IGD RS.Cibabat adalah cepat. Kepuasan pelanggan menunjukkan puas terhadap pelayanan di IGD. Ada hubungan antara *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien dengan $p \text{ value } 0,000 < \alpha (0,05)$. Diharapkan semakin di tingkatkannya *response time* sehingga pasien puas dan kunjungan akan bertambah tentu saja akan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan di Rumah Sakit. Berdasarkan hasil penelitian hasil penelitian terapi rendam kaki air hangat ini diharapkan bisa dijadikan *alternative* intervensi yang dapat dilakukan secara *continue* pada penderita hipertensi.

Kata Kunci : *ResponseTime*, Kepuasan pasien, Kualitas

RELATIONSHIP OF NURSE RESPONSE TIME WITH PATIENT SATISFACTION IN EMERGENCY ROOM CIBABAT HOSPITAL

Abstract

Patient satisfaction is determined by services, one of which is a fast response time and proper handling. Patient satisfaction is an indicator of the success of the quality of hospital services and is the capital to get more and more loyal patients seen from the increasing number of visits. The purpose of this study was to see a description of the relationship between nurse response time in providing services and customer satisfaction in the ER Cibabat Hospital. This study used an analytical survey design with a cross sectional approach and the sampling technique used was non-probability sampling, namely accidental sampling. The population used in this study was 2623 patients in the ER Cibabat Hospital. The sample used was 97 patients. The instruments used in this study were a stop watch to calculate the response time and a questionnaire for patient satisfaction. The results showed that the response time of the emergency room nurse at Cibabat Hospital was fast. Customer satisfaction shows satisfaction with the service in the ER. There is a relationship between the response time of nurses in providing services with patient satisfaction with $p \text{ value } 0.000 < (0.05)$. It is hoped that the response time will be increased so that patients are satisfied and visits will increase, of course, it will improve the overall quality of service at the hospital. Based on the research results, the warm water foot bath therapy is expected to be an alternative intervention that can be carried out continuously in patients with hypertension.

Keywords : *Response Time, Patient Satisfaction, Quality*

Korespondensi:

Murniati

Program Studi Pendidikan Ners, STIKes Budi Luhur Cimahi

Jl. Kerkoff No. 243, Leuwigajah, Cimahi Selatan, 40532, Jawa Barat, Indonesia

0822-9502-7211

melatidikdik@gmail.com

Pendahuluan

Masyarakat pengguna pelayanan kesehatan semakin menuntut untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, kini masyarakat juga sudah semakin kritis dalam menyikapi serta memilih pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan dan menuntut keamanannya. Rumah sakit atau tempat pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan jika tidak memberikan pelayanan yang lebih baik, maka sarana tersebut akan dijaui masyarakat dan masyarakat akan mencari alternatif lain untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan mendapatkan kepuasan atas pelayanan kesehatan tersebut.

Oleh sebab itu setiap rumah sakit ataupun tempat yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan seharusnya dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian *medic*. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan suatu unit pelayanan yang cepat dan tepat agar tujuan dari pelayanan gawat darurat dapat tercapai dan sekaligus memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarga¹⁾. Selain itu IGD adalah ujung tombak atau etalase dari suatu rumah sakit dimana pasien yang datang dalam kondisi yang terancam nyawanya atau dalam keadaan darurat memerlukan pertolongan yang cepat dan tepat²⁾. *Response time* merupakan waktu antara dari permulaan suatu permintaan ditanggapi dengan kata lain dapat disebut waktu tanggap. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit³⁾.

Waktu tanggap pelayanan merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat tanggapan atau respon dari petugas IGD dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selesai⁴⁾, kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya⁵⁾. Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Cibabat. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Cibabat.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilakukan di RSUD Cibabat Cimahi pada 13 Mei – 26 Juli 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke IGD RSUD Cibabat Cimahi dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang. Teknik pengambilan sampel dengan non probability sampling yaitu accidental sampling. Instrumen yang digunakan adalah lembar kuesioner kepuasan pasien. Sedangkan untuk respon time menggunakan stopwatch. Data dianalisis dengan bantuan sistem komputer dengan menggunakan uji chi square pada tingkat kemaknaan 95% ($\alpha \leq 0.05$).

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi *Response Time* Perawat IGD RS Cibabat

Response Time	Frekuensi	Presentase %
Cepat	71	73,2 %
Lambat	26	26,8 %
Total	97	100 %

Sumber: Data Primer 2017

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di IGD RS Cibabat

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase %
Puas	71	73,2 %
Tidak Puas	26	26,8 %
Total	97	100 %

Sumber: Data Primer 2017

Tabel 3. Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di IGDRS Cibabat

Kepuasan	Response time				total		P value
	Cepat		lambat		frek	persen	
	frek	Persen	frek	perse n			
Tidak puas	0	0	26	100	26	100	0,000
Puas	71	100	0	0	71	100	
Total	71	73,2	26	26,8	97	100	

Sumber: Data Primer 2017

Pembahasan

Hasil distribusi frekuensi *response time* perawat dalam memberikan pelayanan di IGD RS Cibabat menunjukkan kategori cepat sebanyak 71 orang pasien atau 73,2% dengan hasil waktu *response time* > 5 menit. Menteri kesehatan pada tahun 2009 telah menetapkan salah satu prinsip umum tentang penanganan pasien gawat darurat yang harus ditangani paling lama ≤ 5 menit setelah sampai di IGD (Kepmenkes RI No.856, 2009). Menurut Depkes RI (2009) salah satu indikator mutu pelayanan IGD adalah waktu tanggap atau yang disebut *Response Time*. Depkes RI (2009) juga mengatakan salah satu prinsip umum pelayanan IGD di RS adalah *Response Time*, pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD. 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 (*response time*) dengan waktu pelayanan yang diperlukan sampai selesai proses penanganan gawat darurat (Haryatun dan Sudaryanto, 2008).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa *Response Time* (waktu tanggap) merupakan suatu standar pelayanan yang harus dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat. Peneliti juga menyimpulkan bahwa *Response Time* merupakan unsur dari *Responsiveness* yang menjadi salah satu faktor dari kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Keberhasilan waktu tanggap sangat tergantung kepada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan rumah sakit, (Moewardi, 2003 dalam Haryatun, 2008).

Jika terjadi keterlambatan dalam melakukan *response time* dapat terjadi keluhan, kesakitan pasien yang tak ditangani, kerusakan organ, kecacatan bahkan sampai menimbulkan kematian, sehingga sangat besar sekali pentingnya keberhasilan waktu tanggap atau *response time* diberikan pada pasien yang datang ke IGD dengan cepat dan tepat, sehingga dengan begitu dapat terjadi kepuasan pasien/keluarga pasien semaksimal mungkin.

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasan pasien adalah hasil dari akumulasi pasien dalam menggunakan produk atau jasa (Nursalam, 2016). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia) (Nursalam, 2016). Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. (Woodruff and Gardial dalam Supriyanto, 2006). Dari hasil penelitian didapat hasil yaitu 71 orang (73,2%) pasien merasa puas, dan 26 orang (26,8%) pasien merasa tidak puas.

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yang diberikan, indikator yang sering dapat digunakan sebagai objektif adalah jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan yang mereka sampaikan menjadi suatu hal ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan pasien yang sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas RS, diantaranya: keterlambatan pelayanan dokter, perawat atau pengambilan sampel darah dan hasil pemeriksaan, dokter atau petugas kesehatan yang kurang komunikatif dan informative, lamanya proses masuk ke ruangan, dan lain – lain.

Simpulan dan Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Response time* perawat dalam memberikan pelayanan di IGD RS Cibabat memiliki kategori cepat (73,2 %), kepuasan pasien IGD di RS. Cibabat didapatkan hasil puas (73,2%), ada hubungan *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RS. Cibabat dengan p value 0,000 dan kekuatan hubungan antara *response time* dengan kepuasan 0,707 berarti hubungannya kuat. Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan program untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

Haryatun, Nunuk dan Sudaryanto. (2008). Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori I -V Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi. Jurnal Berita Ilmu Keperawatan.

Nursalam, (2008). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu keperawatan. Jakarta : Salemba Medika.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit . Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia

Widodo, 2011. Faktor yang berhubungan dengan Stres Kerja Perawat di Ruang IGDRSU Dr Moewardi Surakarta.