

## HUBUNGAN RESPONS TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUP Prof. Dr. R. D. KANDOU MANADO.

Hermawan D pisu.  
Sefti Rompas.  
Reginus Malara.

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran  
Univesitas Sam Ratulangi Manado  
Email : pisuwawan@gmail.com

**Abstrack** : This study in the background due to the long emergency emergency patients get the care and left waiting, causing dissatisfaction with the services be given. Aim this study was to determine the relationship of response time nurses with patient satisfaction. Research Design: This study used analytic survey with cross sectional approach where all data relating to the variables measured and observed one at the same time, a sample of 60 respondents. Data were collected by questionnaires fill made by the study and filled by responsden. further data have been collected was processed using SPSS for analysis to the design of analytic survey method with cross sectional approach. The data obtained were processed using the chi-square test with significance ( $\alpha$ ) = 0.05. The results showed that there is a relationship between the response time to the satisfaction of nurses, patients with a fast time response categories and satisfied 19 (51.4%), 11 people less satisfied (29.7%), while disgruntled 7 (18.9) while the slow response time is not satisfied 10 (43.5%), less satisfied 9 (39.1%), and satisfied 4 people (17.4%). Conclusion The results of this study there was a significant relationship between response time nurses with patient satisfaction, the faster the response time nurses more satisfied patients, and vice versa when the nurse slow response time increasingly dissatisfied patients.

**Keywords:** *Response Time*, Patient Satisfaction

**Abstak** : Penelitian ini dilatarbelakangi oleh karena adanya pasien gawat darurat lama mendapat penanganan dan dibiarkan menunggu sehingga menyebabkan ketidak puasan terhadap pelayanan yang diberikan. **Tujuan penelitian** ini adalah untuk mengetahui hubungan respons time perawat dengan kepuasan pasien. **Desain penelitian** : Penelitian ini menggunakan survei analitik, dengan menggunakan pendekatan *Cross sectional* dimana seluruh data yang menyangkut variabel penelitian diukur dan diamati satu kali dalam waktu yang bersamaan, Sampel 60 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuisioner yang dibuat oleh penelitian dan diisi oleh responsden. selanjudnya data yang telah terkumpul diolah menggunakan SPSS untuk di analisa dengan desain metode kuantirtatif dengan pendekatan *cross sectional*. Data yang di peroleh di olah menggunakan uji *chi-square* dengan kemanknaan ( $\alpha$ ) = 0,05. **Hasil penelitian** menunjukan bahwa ada hubungan antara respons time perawat dengan kepuasan pasien dengan kategori respons time cepat dan puas 19 orang (51,4%), 11 orang kurang puas (29,7%), sedangkan yang tidak puas 7 orang (18,9) sedangkan respons time lambat tidak puas 10 (43,5%), kurang puas 9 orang (39,1%), dan puas 4 orang (17,4%). **Kesimpulan** hasil penelitian ini ada hubungan yang bermakna antara respons time perawar dengan kepuasan pasien, semakin cepat respons time perawat semakin puas pasien, dan sebaliknya semakin lambat respons time perawat semakin tidak puas pasien.

**Kata kunci** : *Respons Time*, Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Keperawatan merupakan ujung tombak dari pelayanan di rumah sakit dimana selama 24 (dua puluh empat) jam perawatlah yang selalu berada di dekat pasien sehingga perawat memegang peran cukup dominan dalam rangka memberi kepuasan kepada pelanggan/konsumen dalam hal ini pasien (Mustofa, 2008). Kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya (Philip Kotler, 1999, dalam Mustofa, 2008).

Pasien sendiri merupakan sasaran utama dalam pelayanan kesehatan yang berasal dari berbagai suku, agama, usia, dan status ekonomi yang berbeda, namun memiliki masalah fasilitas, prosedur, pelayanan, dan aspek teknis lainnya (Rinaldy, 2005). Oleh sebab itu peran perawat sangat penting karena selain sebagai ujung tombak di instalasi gawat darurat dan rawat inap, peran perawat sangat menentukan tingkat kepuasan pasien.

Respons time perawat merupakan gabungan dari waktu tanggap atau waktu respon perawat saat pasien tiba didepan pintu rumah sakit, sampai mendapatkan tanggapan atau respon dari petugas instalasi gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selesai (Haryantun, 2008).

Prinsip dari kualitas layanan (Service Quality) Jumlah pasien yang masuk di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr.R. D. Kandou Manado selama juni tahun 2014 berjumlah 1.196 pasien. Rata-rata jumlah pasien setiap hari dalam setiap shift 7 – 8 yang masuk di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Kandou Manado berjumlah pasien. Dengan tenaga perawat yang dinas di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr.R. D. Kandou manado berjumlah 54 orang, dengan tingkat pendidikan, Sarjana 37 orang , Diploma 17 orang, dengan berbagai jadwal dinas di atur oleh kepala ruangan instalasi gawat darurat dengan pembagian shift sebagai berikut: pada shift pagi perawat yang berdinasi berjumlah 7 samapi 8 orang, pada shift siang 8 orang, pada

shift malam 6 sampai 7 orang (Rekam medik RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou manado, 2014).

## METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan survei analitik, dengan menggunakan pendekatan *Cross sectional* dimana seluruh data yang menyangkut variabel penelitian diukur dan diamati satu kali dalam waktu yang bersamaan.. Tempat penelitian di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr.R.D. Kandou Manado. Penelitian ini berlangsung pada Bulan juni 2015. Dalam penelitian ini sampelnya adalah Total Sampling, pasien yang datang di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr.R. D. Kandou Manado sebanyak 60 reponden selama bulan harapan yang sama yaitu pelayanan yang baik dan berkualitas yang dapat memberi kepuasan. Kualitas pelayanan kesehatan ditingkatkan sesuai dengan harapan pasien melalui upaya perbaikan yang menyangkut juni 2015. Penelitian ini menggunakan alat insrumen kuisisioner dengan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan penelitain dan lembaran observasi pada pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado. Data di analisis menggunakan bantuan komputerisasi dan menggunakan uji Chi-square pada tingkat kemaknaan 95.5% ( $\alpha \leq 0,05$ ).

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Analisis unvariat

Hasil penelitian diperoleh sampel sebanyak 60 pasien, dengan karakteristik sebagai brikut :

Tabel 5.1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis kelamin	Banyak Responden	
	n	(%)
Laki-laki	31	51,7%
Perempuan	29	48,3%
Total	60	100%

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan distribusi responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang (51%)

A. Tabel 5.2. Distribusi responden berdasarkan umur.

Umur	Banyak Responden	
	n	(%)
15 – 24 tahun	24	40%
25 – 34 tahun	15	25%
35 – 44 tahun	6	10%
45 – 54 tahun	9	15%
55 – 60 tahun	6	10%
Total	60	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 15 – 24, yaitu berjumlah 24 orang sebesar (40%).

B. Tabel 5.3. Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Tingkat pendidikan	Banyak Responden	
	n	(%)
SMP	18	30%
SMA/SMK	24	40%
DIPLOMA	7	11,7%
SARJANA/PASCA	11	18,3%
TOTAL	60	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK, yaitu sebanyak 24 orang sebesar (40%).

C. Tabel 5.3. Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Tingkat pendidikan	Banyak Responden	
	n	(%)
SMP	18	30%
SMA/SMK	24	40%
DIPLOMA	7	11,7%
SARJANA/PASCA	11	18,3%
TOTAL	60	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden

berpendidikan SMA/SMK, yaitu sebanyak 24 orang sebesar (40%).

D. Tabel 5.4. Distribusi responden berdasarkan Respons time perawat di instalasi gawat darurat BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Respons Time	Banyak Responden	
	n	(%)
Cepat	37	61.7%
Lambat	23	38,3%
Total	60	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 60 responden yang ada, sebanyak 37 orang (61%) merasakan Respon Time cepat

E. Tabel 5.5 Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof.Dr. R D. KandouManado.

Kepuasan Pasien	Banyak Responden	
	n	(%)
Puas	23	38.3%
Kurang Puas	20	33,3%
Tidak Puas	17	28,3%
Total	60	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 60 responden yang ada, sebanyak 23 (38,3%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## 2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat pada penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis yaitu hubungan *respons time* dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dengan menguji statistik Chi-square ( $X^2$ ) dengakan tingkat kemaknaan  $\alpha = 0.05$  atau interval kepercayaan 95%.

Tabel 5.6. Hubungan *respons time* perawat dengan kepuasan pasien dengan diinstalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Time	Kepuasan pasien								Total	
	Puas		Kurang Puas		Tidak puas		n	%	p	X <sup>2</sup>
	N	%	N	%	n	%				
Cepat	19	51,4	11	29,7	7	18,9	37	100	0,022	7,663 <sup>a</sup>
Lambat	4	17,4	9	39,1	10	43,5	23	100		
Total	23	38,3	20	33,3	17	28,3	60	100		

## PEMBAHASAN

### *Respons Time* Perawat

Berdasarkan tabel distribusi reponden *respons time* di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado, menunjukkan bahwa dari 60 responden yang ada, sebanyak 37 responden (61,7%) yang *respons time* perawat  $\leq 5$  menit atau pelayanan cepat dan 23 responden(48,3%) yang *respons time* perawat  $\geq 5$  menit atau pelayanan lambat. Sudah cukup jelas bahwa *respons time* perawat di instalasi gawat darurat dapat dikatakan cepat dengan waktu pelayanan  $\leq 5$  menit.

Widodo 2007, dalam penelitiannya hubungan beban kerja dengan *respons time* perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di instalasi Gawat Darurat RSU Pandan Aranf Boyolali, ada hubungan antara beban kerja fisik dengan *Respons Time* perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSU Pandan Arang Boyolali.

Faktor lain yang mempengaruhi *Respons time* perawat di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado lambat  $> 5$  menit, yaitu keterbatasan jumlah perawat dengan jumlah pasien yang masuk , pergantian shift jaga dan prasarana yang kurang memadai dengan jumlah psien yang masuk, serta beberapa pasien yang tiba dalam waktu yang bersamaan di instalasi gawat darurat sehingga perawat memprioriasikan masalah pasien yang paling darurat.

Upaya pelayanan penderita gawat darurat pada dasarnya mencakup suatu rangkaian kegiatan yang harus dikemabangkan sedemikian rupa sehingga mampu mencegah kematian atau cacat yang mungkin terjadi. Keberhasilan *respons time* sangat tergantung pada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak ditempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan rumah sakit (Moewardi, 2003).

### Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou menunjukkan bahwa dari 60 responden yang ada sebanyak, 23 responden (38,3%) yang puas, 20 responden (33,3%) yang kurang puas dan 17 responden (28,3%) yang tidak puas.

Berdasarkan penelitian diatas disimpulkan kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan keperawatan yang di berikan perawat kepada pasien serta ketepatan dan kecepatan memberikan pelayanan menunjang tingkat kepuasan pasien. Dalam mewujudkan kualitas pelayanan keperawatan yang profesional dan memuaskan bagi pengguna jasa.

( Pohan, 2003 ) kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien

membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai harapannya.

#### Hubungan *Respons Time* Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel distribusi *Respons Time* perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado menunjukkan bahwa Responden terbanyak adalah perawat yang melakukan *Respons Time* cepat  $\leq 5$  menit dan pasien merasa puas sebanyak 19 orang (51,4%). Dan *Respons time* Lambat  $\geq$  menit dan pasien merasa tidak puas 10 orang (43,5%). Pada uji statistik Chi-Square tidak ada terlihat nilai harapan atau nilai Ekpektif yang kurang dari 5,  $X^2 = 7,663$  maka dapat nilai  $p = 0,022$  hal ini berarti  $p$  lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) dengan demikian dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara *Respons Time* perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Penelitian yang dilakukan Mustafa (2008) Hubungan Antara Presepsi Pasien Terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang gawat darurat inap dirumah sakit umum PKU Muhammadiyah Temanggung didapatkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi ketanggapan pasien. Dalam hal ini pelayanan yang lebih tanggap dan lebih peduli terhadap harapan dan keinginan pasien.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa pelayanan perawat atau *respons time* perawat di Instalasi gawat darurat dalam memberikan pelayanan di anggap sudah

cepat tetapi masih ada dari total responden yang mengakui bahwa *respons time* perawat lambat. Dilihat dari hasil penelitian, walaupun *respons time* perawat dalam memberikan pelayanan sebagian besar dianggap cepat oleh sebagian responden, akan tetapi masih ada beberapa pasien yang merasakan kurang puas dan tidak puas dengan pelayanan perawat. Dikarnakan masih ada perawat yang merespon pasien lambat, kurang interaksi, kualitas pelayanan jasa yang diberikan perawat kepada pasien masih dirasa kurang oleh pasien, serta keterbatasan perawat dan keterbatasan sarana dan prasarna rumah sakit yang kurang memadai dibandingkan jumlah pasien yang tiba dalam waktu bersamaan di instalasi gawat darurat sehingga perawat memprioritaskan masalah paling darurat, sehingga pelayanan yang diterima menjadi lambat karna harus menunggu lama untuk mendapatkan penanganan kondisi ini yang menurut persepsi pasien di Instalasi gawat darurat tidak merasa nyaman, sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan di tingkatkan sesuai dengan harapan pasien melalui upaya perbaikan yang menyangkut masalah fasilitas, prosedur, pelayanan, dan aspek teknis lainnya. Oleh sebab itu peran perawat sangat penting karena selain ujung tombak dirumah di instalasi gawat darurat dan rawat inap, peran perawat sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

##### B. Kesimpulan

1. *Respons time* perawat di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado secara umum baik dengan pelayanan waktu  $\leq 5$  menit.
2. Sebagian besar pasien sudah merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

3. Terdapat hubungan yang bermakna antara respons time perawat dengan kepuasan pasien di instalasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

#### B. Saran

1. Bagi Profesi Keperawatan gawat darurat dapat mempertahankan respons time  $\leq 5$  menit di instalasi gawat darurat dalam rangka mewujudkan pelayanan perawat yang cepat dan baik sehingga kepuasan pasien bisa mencapai maksimal.
2. Bagi pelayanan di instalasi gawat darurat dapat mempertahankan dan meningkatkan. Karena indikator keberhasilan penanggulangan medik pasien gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada pasien yang berpengaruh dalam memajukan rumah sakit.
3. Bagi rumah sakit dapat menambahkan sarana dan prasarana lain yang dibutuhkan pasien.
4. Bagi penulis selanjutnya agar meneliti faktor-faktor lain yang juga dapat berpengaruh atau berhubungan dengan kepuasan pasien

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, Diah., (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat Di Rsud Tugurejo Semarang*. Thesis, Program Studi Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya Manusia. Program pascasarjana Universitas diponegoro. Semarang. Thesis.
- Anwar, Moch (2003). *Dasar-Dasar Statistika*, Bandung : Alfabeta
- Azwar, Azul (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi ketiga. Tangerang : Binarupa Aksara.
- Barokah, Thoifatul (2011). *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Sters Kinerja perawat instalasi Gawat Darurat di RSUD*. Dr. Moewardi Surakarta. Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Boswick J. A, Ir, MD.(1997) *Perawatan Gawat Darurat (emergency Care)*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Chandra, Budiman. (2008). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Kedokteran EGC.
- Departemen Kesehatan. (2004). *Pedoman Sistem Kesehatan Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu.(SPGDT)*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Haryantu, Nunuk dan Sudaryanto. (2008). *Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cidera Kepala Kategori I-V Di Instalasi Gawat Darurat RSUD De. Moewardi*. Jurnal Berita Ilmu keperawatan.
- Irawati, Nisrul Dan Rina Primadha. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Pirngadi Di Medan*. Jurnal Manajemen Bisnis
- Lestari , Sunarto, dan Kuntari. (n.d). *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia
- Mustofa, Akhmad. (2008). *Hubungan Antara Presepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Rawat inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung*.

Jurnal Keperawatan.  
Vol.1NO.2,Maret, 23-27

Pusponegoro, et al. (1997). *Sistem Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses Tanggal 1 mei 2014. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasa-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>

Rangkuti, F. (2006) *Tehnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan pelanggan-JP*. Jakarta

Riyanto, Agus. (2011). *Apikasi Metodologi Penelitian Kesehatan, Yogyakarta: Nuha Medika*.

Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan, Yogyakarta: Graha Ilmu*

Sutawijaya. (2009) *Agenda Gawat Darurat (Critical Care) Jilid 3*. Bandung: PT Alumin.