

# Hubungan Respon Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS Khusus Daerah Duren Sawit

Kusnanto<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departement of Nursing, STIKes Abdi Nusantara, Jakarta, Indonesia

Article Info	Abstrak
<p><b>Kata kunci:</b> respon time; kepuasan</p> <p>Dikirim : 5 Juni 2020                      Direvisi : 10 Juni 2020                      Diterima : 10 Juni 2020</p> <p> Kusnanto   kusnanto@gmail.com   -</p>	<p>Angka kunjungan pasien ke IGD mengalami peningkatan sekitar 30%. Berdasarkan data statistic NHS England (2018) di United Kingdom (2018), jumlah kunjungan pasien di IGD diperkirakan lebih dari 23,7 juta. Pada tahun 2019, jumlah pasien yang dirawat di IGD di Korea adalah 10.609.107, sedangkan di Indonesia jumlah kunjungan ke IGD sebesar 4.402.205 pasien (13,3%). Di DKI Jakarta pada tahun 2022 jumlah kunjungan IGD sebanyak 72%. IGD harus bisa memberikan pertolongan yang cepat dan tepat untuk keselamatan pasien yaitu dengan memberikan respon time <math>\leq 5</math> menit. Salah satu indikator penentu kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan di instalasi gawat darurat adalah respon time. Mengetahui hubungan respon time pelayanan instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien.</p> <p><b>Metode Penelitian</b> : Analitik dengan rancangan <i>cross sectional</i>. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien IGD RS Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Timur pada bulan Desember 2023 sebanyak 75 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>Random Sampling</i>. Distribusi frekuensi kepuasan pasien IGD sebagian besar responden mengatakan puas (69,3%) dan respon time pelayanan instalasi gawat darurat sebagian besar cepat (52,0%). Ada hubungan respon time pelayanan instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien (<i>p. value 0,000</i>). Ada hubungan respon time pelayanan instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien. Diharapkan tenaga kesehatan yang bertugas diruang IGD dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan standart rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien.</p>
	<p style="text-align: center;"><i>This is an open access article under the <a href="#">CC BY-SA</a> license.</i></p> <div style="text-align: right;">  </div>

## 1. Pendahuluan

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat

inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Instalasi Gawat Darurat berfungsi memberikan pelayanan medis yang sifatnya gawat dan darurat selama 24 jam, 7 hari seminggu. Penanganan yang cepat tentu saja sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia (seperti dokter/perawat), tata cara kerja, fasilitas pemeriksaan yang menunjang untuk menentukan diagnostic, obat-obatan yang digunakan, serta alur transportasi yang mendukung (Salway, et al, 2019). Angka kunjungan pasien ke IGD mengalami peningkatan sekitar 30%. Berdasarkan data statistic NHS England (2018) di United Kingdom pada tahun 2018, jumlah kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat diperkirakan lebih dari 23,7 juta. Pada tahun 2019, jumlah pasien yang dirawat di IGD di Korea adalah 10.609.107, meningkat 1,76% dibandingkan tahun sebelumnya, dan jumlah pasien yang dirawat melalui IGD juga bertambah menjadi 2,95% dibandingkan tahun sebelumnya (Jung, et al., 2021). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengatakan bahwa jumlah kunjungan ke IGD di Indonesia adalah 4.402.205 pasien (13,3%) dari seluruh kunjungan ke Rumah Sakit Umum. Sedangkan di DKI Jakarta pada tahun 2022 jumlah kunjungan IGD sebanyak 72% dari seluruh pasien rawat inap. Peningkatan pemanfaatan fasilitas IGD oleh masyarakat sebanding dengan kenaikan jumlah kunjungan pasien ke IGD sehingga mengakibatkan kepadatan yang sekaligus menjadi masalah krisis nasional dan internasional. Tidak sedikit rumah sakit yang mengabaikan kejadian ini (Subandi, 2021). Berdasarkan data jumlah kunjungan IGD menunjukkan kenaikan yang signifikan ini dan IGD juga memegang peran yang sangat penting sebagai pintu terdepan rumah sakit, maka dari itu IGD harus bisa memberikan pertolongan yang cepat dan tepat untuk keselamatan pasien yaitu dengan memberikan respon time  $\leq 5$  menit dalam pelayanan pasien di IGD (Kemenkes RI, 2009). Hal ini sesuai dengan prinsip penanganan gawat darurat pada Permenkes RI Nomor 47 (2018) adalah *to save life and limb* yang artinya semakin cepat waktu untuk merespon terhadap kejadian gawat darurat, semakin besar kesempatan untuk menyelamatkan nyawa pasien (Kemenkes RI, 2018).

Instalasi gawat darurat dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien sejak datang sampai mendapat pelayanan dalam waktu hitungan menit yang dinamakan sebagai respons time. Respon time tersebut memiliki standar maksimal lima menit di tiap kasus. Respon time pelayanan perlu diperhitungkan agar terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat. Respon time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Respon time yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit (Kemenkes RI, 2018). Respon time sangat dipengaruhi oleh berbagai hal, baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung seperti layanan laboratorium, radiologi, farmasi dan administrasi. Respon time dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada. Memberikan respon time yang cepat dan tepat dalam pelayanan di IGD dapat memberikan kesempatan yang lebih besar dalam penyelamatan nyawa pasien selain itu juga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien (Kemenkes RI, 2018). Respon time juga dapat berarti waktu emas terhadap kehidupan seorang pasien dimana dalam banyak kasus menggambarkan semakin cepat mendapatkan pertolongan definitif maka kemungkinan kesembuhan dan keberlangsungan hidup seseorang akan semakin besar, sebaliknya kegagalan respon time di instalasi gawat darurat dapat diamati dari yang berakibat fatal berupa kematian

atau cacat permanen dengan kasus kegawatan organ vital pada pasien sampai hari rawat di ruang perawatan yang panjang setelah pertolongan di instalasi gawat darurat sehingga berakibat ketidakpuasan pasien dan complain sampai dengan biaya perawatan yang tinggi (Mulugeta et al., 2019). Kepuasan pasien merupakan indikator yang efektif untuk mengukur keberhasilan fasilitas kesehatan dan harus dipertimbangkan ketika merancang strategi peningkatan mutu pelayanan. Kepuasan pasien dianggap sebagai indikator yang paling penting dari kualitas pelayanan kesehatan dan telah menjadi konsep yang sangat ditekankan dalam literatur tentang perawatan darurat (Olabisi et al., 2021). Salah satu indikator penentu kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan di instalasi gawat darurat adalah respon time (cepat tanggap) dari petugas instalasi gawat darurat. Terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat merupakan salah satu bentuk capaian indikator mutu layanan. Kualitas mutu layanan yang baik, dari Instalasi gawat darurat akan membentuk persepsi yang baik dari pengguna layanan yang akhirnya akan berdampak pada kepuasan pasien (Hidayat et al., 2020). Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan terhadap 10 pasien di ruang IGD Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Timur ditemukan bahwa 5 responden (50%) merasa puas dengan respon time pelayanan yang sesuai standar yaitu  $\leq 5$  menit, yang mana 3 orang mendapatkan pelayanan selama 3-4 menit dan 2 orang lagi mendapatkan pelayanan selama 5 menit. Sedangkan yang 5 responden (50%) menunjukkan sikap yang kurang puas karena pelayanannya  $> 5$  menit, yang mana 2 orang mendapatkan pelayanan selama 7-8 menit dan 3 orang lagi mendapatkan pelayanan selama 9-10 menit.. Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan respon time pelayanan instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di RS Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Timur tahun 2023”.

## 2. Metode

Analitik dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien IGD RS Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Timur pada bulan Desember 2023 sebanyak 75 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Random Sampling*.. Metode analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan *uji chi square*

## 3. Hasil

**Tabel 1** Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien IGD

No.	Kepuasan Pasien	F	%
1.	Puas	52	69.3
2.	Tidak puas	23	30.7

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 75 responden sebagian besar mengatakan puas sebanyak 52 orang (69,3%), dan responden yang mengatakan tidak puas sebanyak 23 orang (30,7%).

**Tabel. 2 . Distribusi frekuensi *Respon Time* Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Pasien IGD**

No.	Respon Time	F	%
1.	Cepat	39	52.0
2.	Lambat	16	21.3
3.	Sangat lambat	20	26.7

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 75 responden sebagian besar dengan *respon time* cepat sebanyak 39 orang (52,0%), *respon time* sangat lambat sebanyak 20 orang (26,7%) dan dengan *respon time* lambat sebanyak 16 orang (21,3%).

**Tabel 3 .Hubungan *Respon Time* Pelayanan IGD Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

<i>Respon Time</i>	Kepuasan Pasien				Total		P. Value
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Cepat	39	100,0	0	0,0	39	100,0	<b>0,000</b>
Lambat	7	43,8	9	56,3	16	100,0	
Sangat lambat	6	30,0	14	70,0	20	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 39 responden dengan *respon time* cepat semuanya mengatakan puas sebanyak 39 orang (100,0%), dari 16 responden dengan *respon time* lambat sebagian besar mengatakan tidak puas sebanyak 9 orang (56,3%), dan dari 20 responden dengan *respon time* sangat lambat sebagian besar mengatakan tidak puas sebanyak 14 orang (70%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai p.0,000 (*p.value* < 0,05) maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan diatas, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian dapat diartikan bahwa ada hubungan yang bermakna antara *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien IGD.

#### 4. Pembahasan

##### Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien IGD

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 75 responden sebagian besar mengatakan puas sebanyak 52 orang (69,3%), dan responden yang mengatakan tidak puas sebanyak 23 orang (30,7%). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Karena kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa berkualitas dengan harga bersaing (Kotler, 2018). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sugiono (2022) yang mengatakan bahwa sebagian besar pasien IGD merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (71,9%). Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Toni Akhirul (2020) yang juga mengatakan bahwa pelayanan di IGD

sangat memuaskan (81,9%). Menurut pendapat peneliti dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Timur didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden mengatakan puas terhadap layanan yang telah diterima pada saat menjalani kegawat daruratan di ruang IGD, hal ini dikarenakan pasien merasakan pelayanan yang telah diberikan oleh perawat di ruang IGD dengan cepat dan diagnosa tepat, sopan ramah dan rapi semua terarah dengan ketentuan yang ada di ruang IGD sehingga pasien mendapatkan penanganan yang tepat dan cepat yang dapat memberikan pasien nyaman sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien merasa puas dan senang.

### **Hubungan *Respon Time* Pelayanan IGD dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 39 responden dengan *respon time* cepat semuanya mengatakan puas sebanyak 39 orang (100,0%), dari 16 responden dengan *respon time* lambat sebagian besar mengatakan tidak puas sebanyak 9 orang (56,3%), dan dari 20 responden dengan *respon time* sangat lambat sebagian besar mengatakan tidak puas sebanyak 14 orang (70%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai  $p.0,000$  ( $p.value < 0,05$ ) maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan diatas, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat diartikan bahwa ada hubungan yang bermakna antara *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien IGD. *Respon Time* merupakan kecepatan petugas kesehatan dalam menangani pasien terhitung sejak pasien datang sampai dilakukan tindakan, waktu tanggap yang baik menurut standart yang ada yaitu  $\leq 5$  menit. Berbeda dengan di amerika dimana tidak ada undang-undang federal mengenai *respon time*. *Respon time* hanya diatur oleh kesepakatan antara penyedia *Emergency Medical Service* (EMS) dengan subdivisi politik yang menetapkan waktu tanggap dan kemudian ditetapkan menjadi peraturan (Permenkes RI, 2018). Terjadinya kepuasan berkaitan dengan kinerja seorang perawat sesuai perannya dalam waktu tanggap (*respon time*) yang selanjutnya akan mempengaruhi penilaian pasien atau keluarga terhadap jasa tersebut. Setiap pasien akan merasakan puas ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, namun pasien akan merasa kecewa ketika pelayanan tidak sesuai dengan harapan, sehingga membuat pasien atau keluarga merasa tidak nyaman dan tidak akan kembali lagi kefasilitas pelayanan tersebut (Simandalahi, et al. 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sugiono (2022) yang mengatakan bahwa ada hubungan *respon time* terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dengan nilai  $p value 0,002$ . Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Toni Akhirul (2020) yang mengatakan bahwa ada hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien dengan nilai  $p value 0,001$ . Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Isrofah (2020) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *respon time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang *respon time* pelayanan di IGD RSUD Batang dengan nilai  $p value 0,027$ .

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Timur menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan *respon time* cepat dan mengatakan puas. Hal ini dikarenakan pasien telah mendapatkan pelayanan yang diharapkan sehingga merasa puas atas

elayanan yang diberikan oleh perawat di ruang IGD. Responden juga menyatakan bahwa pelayanan perawat atau respon time perawat di Instalasi gawat darurat dalam memberikan pelayanan di anggap sudah cepat tetapi masih ada dari total responden yang mengakui bahwa respon time perawat lambat. Bagi responden yang mendapatkan pelayanan lambat dan sangat lambat mayoritas responden mengatakan tidak puas, hal ini dikarenakan pasien tidak segera mendapatkan pelayanan yang diharapkan dan menunggu dalam waktu yang lama yang tidak sesuai dengan standar pelayanan di IGD yaitu  $\leq 5$  menit. Ketidakpuasan pasien dapat dilihat dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dan keluhan yang disampaikan oleh responden kepada peneliti. Dilihat dari hasil penelitian, juga ditemukan walaupun respon time perawat dalam memberikan pelayanan sebagian besar dianggap cepat oleh sebagian responden, akan tetapi masih ada beberapa pasien yang merasakan tidak puas dengan pelayanan perawat. Dikarenakan 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 prasarana 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 karena harus menunggu lama untuk mendapatkan penanganan, kondisi ini yang menurut persepsi pasien di Instalasi gawat darurat tidak merasa nyaman, sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien. Dari hasil penelitian yang diperoleh kepuasan pasien di ruang IGD baru mencapai 52% sedangkan target dari data yang didapatkan dari survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh publik service center (PSC) Rumah Sakit Khusus Duren Sawit Jakarta Timur diperoleh nilai kepuasan 88% dari seluruh pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Dengan adanya data tersebut sehingga kepuasan yang di dapatkan di Ruang IGD belum mencapai target yang di inginkan. Dengan demikian diharapkan 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 di ruang instalasi gawat darurat dan rawat inap, peran perawat sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Diharapkan petugas ruang IGD memperhatikan adanya hubungan respon time dan jangan mengabaikan kecepatan. Respon time juga harus ditingkatkan karena dari hasil penelitian membuktikan bahwa respon time lambat 43,8% dan sangat lambat 30,0%.

## 5. Kesimpulan

Distribusi frekuensi kepuasan pasien IGD sebagian besar responden mengatakan puas (69,3%) dan respon time pelayanan instalasi gawat darurat sebagian besar cepat (52,0%). Ada hubungan respon time pelayanan instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien (*p. value 0,000*).

## 6. Daftar Pustaka

- Hidayat, Ahsan, & Lestari. (2020). Respon time, waiting time and service quality in emergency department. *Nternational Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 9(3), 199–204.
- Kotler, (2018). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid I Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, (2018), *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Mulugeta, Wagnew, & Dessie. (2019). *Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta analysis*. *BMC Nursing Journal*, 18(27).
- Olabisi, OlamideDeji, Ayokunle, DadaaSamuel, Abidemi, & Solomona. (2021). Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. *African Journal of Emergency Medicine*, 11(2), 321–324.
- Permenkes. 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. Jakarta.
- Simandalahi, T. (2019). Hubungan ResponTime dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesen cephalon*, 5, 127-132.
- Subandi, A., & Noerjoedianto, D. (2021). Analisis Overcrowded di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi. *PERSPEKTIF*, 10 (2).
- Salway, R.J., Valenzuela, R., Shoenberger, J.M., Mallon, W.K., & Viccellio, A. (2019). *Emergency Department (Ed) Overcrowding: Evidence- Based Answers To Frequently Asked Question*. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 28(2).
- Sugiono, Siti Khoiroh Muflihatin (2022). Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research eISSN:2721-5725, Vol 3, No 2, 2022*
- Toni Akhirul , Nurul Fatwati Fitriana (2020). Hubungan Respon Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah September 2020*
- Jung, H.M. (2021). *The Effect Of Overcrowding In Emergency Departments On The Admission Rate According To The Emergency Triage Level*. Plos One.