

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP RESPONSE TIME PASIEN IGD

Aan Rudiyanto¹, Marwiati^{2*}, M. Fahrurrozi³

¹Rumah Sakit Islam Wonosobo

^{2,3}Universitas Sains Al Qur'an

Korespondensi : marwiati@unsiq.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan suatu indikator paling penting dalam kualitas pelayanan rumah sakit. *Response time* perawat merupakan gabungan dari waktu tunggu atau waktu respon saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit. *Response time* merupakan periode dimana pasien masuk sampai mendapatkan *response* dari petugas gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selesai. Waktu tunggu yang terlalu lama akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan desain survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Besar sampel 90 responden. Data kepuasan pasien dan *response time* dikumpulkan dengan kuesioner. Hasil Analisa menunjukkan tingkat kepuasan pasien di Instalasi IGD RSI Wonosobo sebanyak 90,23%. Analisis multivariat didapatkan p value <0,05 ada hubungan faktor-faktor kepuasan pasien terhadap *response time*. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap *response time* yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, kelengkapan dan kejelasan informasi, waktu tanggap pasien dan fasilitas umum yang tersedia.

Kata kunci : Kepuasan pasien, *Response time*, IGD

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING PATIENT SATISFACTION WITH RESPONSE TIME PATIENT EMERGENCY ROOM

Abstract

Patient satisfaction is one of the most important indicators in the quality of hospital services. *The nurse's response time* is a combination of waiting time or response time when the patient arrives at the door of the hospital. *Response time* is the period when the patient enters until getting a *response* from emergency personnel with service time, which is the time it takes for the patient to finish. Too long waiting time will affect the level of patient satisfaction. This study used an analytical survey design with a *cross sectional approach*. Large sample of 90 respondents. Data on patient satisfaction and *response time* were collected by questionnaire. The analysis results showed that the level of patient satisfaction at the emergency room installation of RSI Wonosobo was 90.23%. Multivariate analysis found p value <0.05 there is a relationship between patient satisfaction factors to *response time*. Factors that affect patient satisfaction with response time are service procedures that are not complicated, completeness and clarity of information, patient response time and available public facilities.

Keywords : *Patient satisfaction, Response time, Emergency room.*

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan gerbang utama penanganan kasus gawat darurat di rumah sakit yang memegang peranan yang sangat penting dalam kelangsungan hidup pasien. Pelayanan gawat darurat memerlukan pertolongan penanganan segera yaitu cepat, tepat dan cermat untuk menentukan prioritas kegawatdaruratan pasien untuk mencegah kecacatan dan kematian (Petruzella & Easter, 2021).

Gawat darurat adalah suatu kondisi klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis dengan segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut. Salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan rutin sehari-hari maupun sewaktu bencana (Mendelson, 2018).

Response time perawat merupakan gabungan dari waktu tunggu atau waktu respon saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapatkan tanggapan atau *response* dari petugas gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selesai (Mudatsir et al., 2017). *Response time* keperawatan perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit khususnya di unit gawat darurat, agar pasien puas dengan pelayanannya. Perawat merupakan pionir rumah sakit dan memegang peranan yang sangat penting di unit gawat darurat dan rumah sakit. Namun peran tenaga keperawatan sangat menentukan kepuasan pasien, karena setiap pasien yang dirawat di rumah sakit pasti menginginkan pelayanan yang terbaik khususnya dibidang kesehatan. Pelayanan secara cepat dan tepat oleh tenaga perawat diharapkan dapat memberikan kepuasan pada pasien. Dimungkinkan juga untuk meningkatkan fasilitas, prosedur, pelayanan, sumber daya, sumber daya manusia dan upaya teknis lainnya untuk menyelaraskan kualitas pelayanan medis dengan harapan pasien, sehingga memungkinkan rumah sakit untuk memberikan layanan dan memungkinkan pasien untuk mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan dan medis terbaik (de Steenwinkel et al., 2022; N. A. H. J. K. ;

Jamal et al., 2021).

Kecepatan *response time* dalam memberikan layanan gawat darurat menjadi pusat perhatian yang sangat penting di negara-negara seluruh dunia. Hasil studi yang diperoleh dari *National Health Service* di Inggris, Amerika, Kanada dan Australia, tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (Doondori et al., 2019).

Kepuasan pasien dapat menghasilkan berbagai manfaat, termasuk hubungan yang lebih harmonis antara bisnis dan pasiennya. Adanya layanan berkualitas tinggi yang diberikan oleh bisnis akan menghasilkan kepuasan klien. Ketika seorang pasien puas dengan suatu produk atau layanan, dia akan membandingkan layanan yang ditawarkan. Jika konsumen benar-benar puas, mereka akan kembali dan merekomendasikan kepada orang lain agar mereka melakukan pembelian di lokasi yang sama (de Steenwinkel et al., 2022; Welch, 2010).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien, beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu : kelengkapan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh perawat, informasi yang lengkap dan jelas akan mempengaruhi penerimaan selama dalam masa perawatan, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit yang diterima oleh pasien, waktu tunggu, setiap pasien akan merasakan puas apabila alur administrasi dan waktu tunggu tidak membuat pasien jenuh. Waktu tunggu adalah waktu dimana pasien masuk sampai mendapatkan pelayanan pasien ketika di IGD. Waktu tunggu yang terlalu lama akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan kepuasan pasien akan menurun setiap 5 menit pasien menunggu (Doondori et al., 2019; Putri Hania et al., n.d.). Fasilitas umum adalah semua fasilitas dari instansi tertentu harus tersedia sehingga memudahkan pasien dalam melakukan aktivitas, seperti ruang rawat yang bersih dan rapi dengan kepuasan pasien yang meningkat, maka akan semakin meningkatkan kenyamanan pasien meskipun sedang sakit masih di layani dengan baik serta fasilitas yang memuaskan sehingga diharapkan akan mempercepat penyembuhan.

BAHAN dan METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa faktor-faktor yang

mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap *respon time* pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Wonosobo.

Desain penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan kepada 90 responden pasien IGD dalam waktu Maret-April 2023 dengan menggunakan alat ukur kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS.

HASIL

Ada 4 faktor yang diukur dalam kepuasan terhadap response time dalam penelitian ini yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, kelengkapan dan kejelasan informasi, penyediaan fasilitas yang menunjang perawatan pasien dan waktu tanggap pelayanan.

Tabel 1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

No.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	Persentase
1	Prosedur Pelayanan Yang Tidak Berbelit-Belit	83,9%
2	Kelengkapan dan kejelasan informasi	86,3%
3	Penyediaan fasilitas yang menunjang perawatan pasien	88,5%
4	Waktu Tanggap	93,1%

Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi response time maka dilakukan analisis regresi dan didapatkan hasil :

Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time

Model	Coefficients ^a							
	B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	VIF	
1 (Constant)	2.024	1.308		1.547	.126			
X1	.431	.163	.198	2.638	.010	.725	1.380	
X2	.517	.196	.190	2.631	.010	.782	1.279	
X3	1.124	.239	.357	4.703	.000	.706	1.417	
X4	.921	.201	.345	4.586	.000	.719	1.392	

Berdasarkan tabel 2 bisa dijelaskan bahwa :

- 1) Pengaruh prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Wonosobo.

Berdasarkan tabel diatas, nilai t hitung variabel prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit (X1) sebesar 2,638 dengan nilai signifikansi sebesar 0,010. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari nilai batas signifikansi, yaitu sebesar 0,05. Variabel prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien diterima. Pelayanan. Yang cepat, akurat dan sesuai kebutuhan (tidak berbelit-belit) terbukti meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan di Instalasi Gawat Darurat.

- 2) Pengaruh kelengkapan dan kejelasan informasi terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Wonosobo.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t hitung variabel kelengkapan dan kejelasan informasi (X2) sebesar 2,631 dengan nilai signifikansi sebesar 0,010. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari nilai batas signifikansi, yaitu sebesar 0,05. Hal ini berarti apabila kelengkapan dan kejelasan informasi semakin meningkat maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

- 3) Pengaruh waktu tanggap pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Wonosobo.

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai t hitung variabel waktu tanggap pasien (X3) sebesar 4,703 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti apabila waktu tanggap pasien semakin meningkat maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat

- 4) Pengaruh fasilitas umum yang tersedia terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Wonosobo.

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai t hitung variabel fasilitas umum yang tersedia (X4) sebesar 4,586 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari nilai batas signifikansi, yaitu sebesar 0,05. Hal ini berarti apabila fasilitas umum yang tersedia semakin meningkat maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien adalah konsep multi dimensi, karena banyak faktor berperan dalam menentukan kepuasan pasien. Marshall dan Hays mendefinisikan dimensi kepuasan dengan perawatan medis sebagai kepuasan umum, kualitas teknis, cara interpersonal, komunikasi, aspek keuangan, waktu yang dihabiskan dengan praktis, aksesibilitas, dan kenyamanan. Dimensi kepuasan pasien sebagai koordinasi perawatan, kualitas yang dirasakan, hambatan akses ke perawatan medis, kualitas informasi yang diberikan, dan keterampilan teknis dan interpersonal dari praktisi (de Steenwinkel et al., 2022)).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien, beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit sebanyak (83,9%). Untuk memberikan pelayanan yang terbaik tidaklah mudah, terutama dengan kemajemukan masyarakat yang ada saat ini. Rumah Sakit harus dapat menghadirkan pelayanan prima selama mengetahui konsep dan apa yang harus dilakukan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan harapan bagi pasien ketika harus menjalani terapi di Instalasi Gawat Darurat. Prosedur pelayanan yang tepat, akurat dan sesuai kebutuhan pasien (tidak berbelit-belit) yang diberikan oleh petugas akan membuat pasien dan keluarga merasa puas. Setiap petugas memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, bekerja secara profesional, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, dan memberikan kepuasan bagi pengguna (Annisa et al., 2020; Badrin et al., 2019; A. S. B. Jamal et al., 2021; Kumaladewi et al., 2021)

Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan data bahwa kelengkapan dan kejelasan informasi (86,3) membuat pasien merasa puas. Kejelasan dan kelengkapan adalah dua unsur yang membangun dan dapat kita temukan dalam sebuah informasi. Baik kejelasan dan kelengkapan merupakan unsur penting karena memastikan sebuah informasi dapat tersampaikan dan dipahami sebagaimana adanya oleh masyarakat (Butar-butur & Simamora, 2016;

Keperawatan et al., 2020).

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Steenwinkel et al pada tahun (2019) tentang kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat dengan hasil penelitian mayoritas pasien puas ketika menerima informasi umum dan informasi medis dibandingkan dengan pasien yang tidak menerima informasi. Kejelasan informasi tentang kondisi medis pasien merupakan prediktor terkuat dalam kepuasan pasien. Pengalaman pasien dalam menerima informasi kesehatan digunakan untuk menilai komunikasi antar petugas kesehatan dan pasien terkhusus pada masa pandemi. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Kusniri (2017) informasi adalah Sekumpulan data, kenyataan, atau bentuk yang diolah agar dapat memiliki kegunaan, baik untuk sumber pengetahuan maupun sebagai dasar pengambilan keputusan bagi individu dan atau organisasi yang menerimanya informasi yang berkualitas memiliki 3 kriteria, yaitu akurat, tepat pada waktunya dan relevan. Unsur kejelasan dan kelengkapan informasi saling berkaitan erat. Informasi yang jelas hanya dapat disampaikan jika unsur-unsurnya lengkap. Sementara informasi yang lengkap sudah pasti memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.

Angka kepuasan pasien terhadap *response time* pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Wonosobo sebanyak menurun dari 93,1%. Waktu tanggap adalah kecepatan dan ketepatan pelayanan waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan ke gawat daruratan penyakitnya sejak memasuki pintu IGD. Standar respon time tertuang dalam peraturan rumah sakit tentang Standar Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa pasien gawat darurat harus terlayani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di gawat darurat (N. A. H. J. K. ; Jamal et al., 2021).

Response time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai adanya tanggapan dari perawat. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit (Doondori et al., 2019; Keperawatan et al., 2020; Mudatsir et al., 2017).

Fasilitas penunjang pelayanan yang tersedia menunjukkan angka sebesar 85.3%. Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan

Kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (*PP No. 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan*, n.d.).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Mudatsir, Sangkala & Setyawati (2017), mengatakan faktor yang paling kuat mempengaruhi *response time* perawat merupakan fasilitas gawat darurat terdiri dari alat dan bahan seperti obat yang digunakan untuk melakukan penanganan medis, peralatan yang dapat berguna menstabilkan pasien bukan hanya stretcher tetapi ada alat lain yaitu alat suction dan alat intubasi.

Doondori (2019) dalam penelitiannya tentang *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Ende mengatakan bahwa semakin cepat *response time* perawat akan memberikan kepuasan kepada pasien. Peningkatan kualitas SDM dan sarana pra sarana di ruang IGD sangat diperlukan untuk mempertahankan kualitas pelayanannya.

SIMPULAN dan SARAN

Simpulan

Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa factor yang mempengaruhi kepuasan terhadap *response time* pasien adalah adanya prosedur perawatan yang tidak berbelit-belit, waktu tanggap, kelengkapan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh perawat serta adanya fasilitas penunjang pelayanan keperawatan. Semakin maksimal pelayanan keperawatan yang diberikan maka akan semakin berdampak dalam terhadap kualitas pelayanan yang secara langsung berdampak pada kepuasan pasien.

Saran

Penelitian ini telah mengidentifikasi semua factor yang mendukung tetapi diperlukan penelitian lanjutan terkait bagaimana sikap perawat dalam memberikan asuhan selama fase *response time* ini belum teukur sehingga diharapkan akan teridentifikasi dengan jelas factor yang

mempengaruhi kepuasan dalam *response time* pasien di IGD.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RSI Wonosobo yang telah memberi dukungan dan kontribusi terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, T., Wahdaniah, Risnah, & Ridwan, S. (2020). Validity Triage and Response Time Nurses in hospitals emergency room Sheikh Yusuf Gowa. *Journal Of Nursing Practice*, 3(2), 153–164. <https://doi.org/10.30994/jnp.v3i2.82>
- Badrin, N. N., Rachmawaty, R., & Kadar, K. (2019). Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan : Literature Review. *Jurnal Endurance*, 4(1), 87. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i1.3674>
- Butar-butur, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177>
- de Steenwinkel, M., Haagsma, J. A., van Berkel, E. C. M., Rozema, L., Rood, P. P. M., & Bouwhuis, M. G. (2022). Patient satisfaction, needs, and preferences concerning information dispensation at the emergency department: a cross-sectional observational study. *International Journal of Emergency Medicine*, 15(1). <https://doi.org/10.1186/S12245-022-00407-7>
- Doondori, A. K., Sekunda, M., Cahyani, S. L., Kurnia, T. A., Studi, P., Ende, K., Kesehatan, P., & Kupang, K. (2019). Response Time Nurses in Providing Services with Patient Satisfaction Installed Emergency Department. *JKP (Jurnal*

- Kesehatan Primer*), 4(2), 76–83.
<https://doi.org/10.5281/JKP.V4I2.345>
- Jamal, A. S. B., Suartini, D. N., & Budi, A. (2021). FACTORS RELATED TO NURSE'S RESPONSE TIME IN HANDLING OF EMERGENCY PATIENTS. *Nurse and Health: Jurnal Keperawatan*, 10(2), 321–329.
<https://doi.org/10.36720/nhjk.v10i2.245>
- Jamal, N. A. H. J. K. ;, Suartini, A. S. B., & Budi, D. N. (2021). FACTORS RELATED TO NURSE'S RESPONSE TIME IN HANDLING OF EMERGENCY PATIENTS. *Nurse and Health: Jurnal Keperawatan*, 10(2), 321–329.
<https://doi.org/10.36720/NHJK.V10I2.245>
- Keperawatan, J., September, M., Muhammadiyah, J. K., Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
<https://doi.org/10.30651/JKM.V0I0.5332>
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., Aziz, A. N., Bahrul ', S., & Jombang, U. (2021). HUBUNGAN RESPONSE TIME DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN. *JURNAL EDUNursing*, 5(1).
<http://journal.unipdu.ac.id>
- Mendelson, J. (2018). Emergency Department Management of Pediatric Shock. *Emergency Medicine Clinics of North America*, 36(2), 427–440.
<https://doi.org/10.1016/j.emc.2017.12.010>
- Mudatsir, S., Sangkala, Moh. S., & Setyawati, A. (2017). Related Factors of Response Time in Handling Head Injury in Emergency Unit of Prof.Dr.H.M.Anwar Makkatutu Bantaeng General Hospital. *Indonesian Contemporary Nursing Journal* , 2(1), 1–12.
<https://doi.org/10.20956/ICON.V2I1.3579>
- Petruzella, F., & Easter, J. S. (2021). Pediatric emergency medicine literature 2020. *American Journal of Emergency Medicine*, 43, 123–133.
<https://doi.org/10.1016/j.ajem.2021.01.013>
- PP No. 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan. (n.d.). Retrieved November 27, 2023, from <https://peraturan.go.id/id/pp-no-47-tahun-2016>
- Putri Hania, U., Budiharto, I., Arisanti Yulanda, N., Prodi Keperawatan, M., Kedokteran, F., Tanjungpura, U., Keperawatan, D., & Jl Hadari Nawawi, P. H. (n.d.). *LITERATURE REVIEW: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RESPONSE TIME PERAWAT PADA PENANGANAN IGD Literature Review: The Factor Affecting Nurse Response Time In Handling Of Emergency Departments*.
- Welch, S. J. (2010). Twenty years of patient satisfaction research applied to the emergency department: A qualitative review. *American Journal of Medical Quality*, 25(1), 64–72.
<https://doi.org/10.1177/1062860609352536>