

HUBUNGAN *RESPONS TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN (*Corelation of Respons Time with Patients Satisfaction*)

Khoiroh Umah*, Ika Putri Rizikiyah**

- * Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik Jl. A.R. Hakim No. 2B Gresik, email: ummah@yahoo.co.id
- ** RS Muhammadiyah Jl. KH. Kholil No. 88 Gresik

ABSTRAK

Respons Time adalah kecepatan dan ketepatan pelayanan di suatu rumah sakit yang dapat membeikan keyakinan kepada pelanggan agar selalu menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Instalasi gawat darurat adalah salah satu pintu terdepan dari penerimaan pasien sehingga diperlukan suatu tindakan tanggap darurat yang terukur untuk pertolongan kepada pasien. Itu akan sangat berguna bagi penanganan pasien selanjutnya. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerapan hubungan Respon Time dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan korelasi dengan pendekatan cross sectional. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan responden sebanyak 44 pasien, di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik. Kemudian dianalisis dengan menggunakan uji *Mann Whitey* dengan taraf signifikansi $\alpha < 0,05$.

Hasil perhitungan korelasi sebesar 0,658 antara *respon time* dengan kepuasan pasien adalah kuat yang ditunjukkan dengan nilai korelasi mendekati +1. Dengan *P-value / Sig.* sama dengan $0,00 < 0,05$ dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel.

Kesimpulan, Terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel, yang berarti bahwa respon time berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.

Kata kunci: Respon time, Kepuasan Pasien, Unit Gawat Darurat

ABSTRACT

The respon time strategic is a fastness of service in the hospital which can give a destiny to customers in order always to do health in service in the hospital. Emergency room is a main gate of patient acceptable, so that needed a emergency action for pasien. That will very useful to recovery pasien hereinafter. The direction of this discovery is know including application of respon time strategic that contain destiny, fastness and service to doing by employers to give maximal satisfaction for customers. Health service a bisnistahat needed right done and accurate in order trust and satisfaction customers in permanent guarded. This study is determinethe effect ofthe application ofthe Respon Time Strategy includes confidence, speed, and service that the officerstogivemaximum satisfaction to thecustomer.

This studywas across sectionalcorrelation. The technique used in this research was purposive sampling with the respondents as 44 patient, in unit emergency Muhammadiyah hospital lGresik. Thenanalyzed usingMann Whitney testwith a significance level $\alpha < 0.05$.

The resulted of calculationof correlation of 0,658 between the respon time to the satisfaction of the patient was indicated by the strong correlation value approaching +1. With the P-value/Sig. equal to $0.00 < 0.05$ can be concluded there is a significant relationship between the two variables.

Conclusion, were significant correlation between the two variables. Which meansthat the respon time significantly affect to patient satisfaction in the emergency unit Muhammadiyah Hospital Gresik.

Keywords: Emergency, Respon Time, Patient Satisfaction, Emergency Unit.

PENDAHULUAN

Unit Gawat Darurat adalah bagian dari unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan pada pasien yang mengalami kedaruratan dengan berbagai penyebabnya, termasuk korban bencana atau musibah masal untuk mencegah kematian dan kecacatan. Supaya terwujud perlu adanya suatu respon yang cepat bagi Dokter dan perawat serta staf yang lain di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke UGD dengan berdasarkan suatu sistem *Triage* yaitu pemilahan atau seleksi berdasarkan

tingkat kegawatan dan menerapkan strategi *Respon Time* (Suyanto, Slamet, 2007).

Respon Time adalah suatu tindakan yang dilakukan dengan cepat dan tepat untuk menangani pasien dalam kondisi gawat darurat untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan mencegah keadaan yang lebih parah dari penderita. Waktu maksimal standar pelayanan yang dikenal dengan istilah waktu tanggap *Respon Time* yaitu maksimal lima menit. Dalam *Respon Time* ada tiga faktor penting yaitu keyakinan, kecepatan dan pelayanan. Pelayanan di RS Muhammadiyah Gresik

khususnya di Unit Gawat Darurat, diberlakukan sistem *Triage* pada setiap pasien yang datang. Pada pasien *Triage* dengan label biru tentunya terlebih dahulu didahulukan penanganannya. Tetapi kendala pada hari minggu atau hari libur klinik rawat jalan digabung di UGD. Sehingga perawat sendiri juga bertugas sebagai administrasi. Dokter jaga UGD sekaligus merangkap dokter jaga ruang perawatan. Bila ada konsultan dari ruang perawatan bersamaan di UGD ada pasien, maka pemeriksaan dokter akan terlambat sehingga berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Depkes, pada tahun 2007 di dapatkan rerata waktu tanggap di IGD RS. Cipto Mangunkusumo kurang lebih delapan menit. Adapun di RSUD Bantul didapatkan rerata waktu tanggap baik kasus bedah maupun non bedah di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bantul adalah 10 menit. Dari data kunjungan UGD Rumah Sakit Muhammadiyah pada bulan Juli sebanyak 570 dan jumlah *Respon Time* yang lebih dari 5 menit di dapatkan 9 pasien. Kalau kita cermati dari gambaran umum, data Angka Keterlambatan Pelayanan Gawat Darurat, dapat di analisa sebagai berikut. Meskipun persentasenya kecil tetapi masih ada pasien yang diperiksa dokter lebih dari 5 menit. Dari hasil survei awal kuisioner yang diberikan di UGD yang dilakukan kepada 15 responden 11 (73,3%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan di UGD RS Muhammadiyah Gresik, sedangkan 4 (26,7%) responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di UGD RS Muhammadiyah Gresik. Alasan pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang lama.

Kepuasan dibentuk dari sebuah hasil dan sebuah referensi perbandingan,

yaitu membandingkan hasil yang diterima dengan suatu standart tertentu. Perbandingan tersebut membentuk tiga kemungkinan yaitu pertama adalah bila jasa yang dirasakan melebihi pengharapan (*quality surprise*), yang kedua bila kualitas pelayanan memenuhi pengharapan, dan yang terakhir jika jasa yang diterima lebih buruk dari pelayanan yang diharapkan. Jika pasien merasa puas atau bahkan surprise dengan jasa yang diterimanya, ia akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit dimasa yang akan datang (Zeitami, Parasuraman dan Berry, 2003). Apabila pasien tidak puas dengan pelayanan yang kita berikan, maka pasien tidak akan melakukan kunjungan kembali ke rumah sakit tersebut.

Selain sarana dan prasarana yang memadai diperlukan tingkat penanganan yang tepat dan cepat dalam menangani pasien di Unit Gawat Darurat. Untuk memenuhi itu di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik di lakukan suatu penanganan yang cepat dan terukur. Suatu "*Respon Time*" yang tinggi merupakan salah satu bentuk cara untuk meningkatkan pelayanan di Unit Gawat Darurat. Dan itu merupakan salah satu usaha untuk memberi pelayanan yang prima bagi pasien. Yang pada nantinya akan timbul suatu kepercayaan yang tinggi, baik itu dari masyarakat maupun dapat meningkatkan kepuasan pasien.

METODE DAN ANALISA

Desain yang dipakai dalam penelitian ini adalah korelasi dengan pendekatan *crosssectional*. Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien dengan *Triage* merah dan kuning dalam waktu satu bulan (Oktober – November)

Tahun 2014 sebanyak 50 orang. Teknik sampling dengan *purposive sampling* didapatkan besar sampel sebanyak 44 responden.

Penelitian ini dilaksanakan di UGD Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik. Data yang telah didapatkan diedit dan disajikan secara tabulasi antara variabel independen yaitu respons time perawat dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien, selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan uji statistik *Mann Whitney*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Respons Time dengan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat RS Muhammadiyah Gresik

Analisis kepuasan pasien atas kemampuan *Respon Time* tim medis dalam pelayanan pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.

lain terdapat hubungan antara *Respon Time* observasi pasien dengan kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.

Waktu tanggap tersebut harus mampu dimanfaatkan untuk memenuhi prosedur utama dalam penanganan kasus gawat darurat yaitu *Airway, Breathing, Circulation* dan *Disability*. *Airway* berarti penanganan pada saluran nafas yang terhambat karena kecelakaan atau penyakit. *Breathing* berarti penanganan terhadap kemampuan paru-paru dalam memompa keluar-masuk udara. *Circulation* yang berarti penanganan terhadap kemampuan jantung untuk memompa darah dan *Disability* yang berarti penanganan terhadap kemungkinan terjadinya cacat permanen akibat kecelakaan. Waktu tanggap pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah

Variabel	Kepuasan atas respon time									
	Tidak puas		Kurang puas		Puas		Sangat puas		total	
Respon Time	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Tanggap	0	0%	3	6,8%	18	40,9%	14	31,8%	33	75%
Tidak tanggap	0	0%	4	9,1%	5	11,4%	0	0%	11	25%
Total	0	0%	7	15,9%	23	52,3%	14	31,8%	44	100%
	Sig(2-tailed) 0,000						r = 0,658			

Dari tabel di atas diperoleh *Mann Whitney* 0.658 artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *Respon Time* dengan kepuasan pasien. Hubungan korelasi antara *Respon Time* dengan kepuasan pasien adalah kuat yang ditunjukkan dengan nilai korelasi mendekati +1. Dengan nilai sig 0.000, artinya nilai tersebut signifikan karena kurang dari 0,05. Atau dengan kata

tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung seperti pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi, dan administrasi. Waktu tanggap dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada. 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 atau sewaktu bencana. Keberhasilan waktu tanggap sangat tergantung kepada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian, dan dalam perjalanan hingga pertolongan rumah sakit.

Berdasarkan diagram 5.5 didapatkan hampir seluruh responden sebanyak 8 perawat (80%) berusia 20-30 tahun. Dimana usia ini individu mampu bersikap mandiri, mempunyai tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan serta mampu berkomitmen sehingga semangat kerja semakin meningkat dalam melakukan tindakan keperawatan. Hal ini juga sangat berdampak besar dalam *Respon Time* di Unit Gawat Darurat. Berdasarkan hasil dari responden perawat didapatkan setengahnya berpendidikan S1 sebanyak 5 orang (50%). Dengan pendidikan perawat yang lebih tinggi maka pengetahuan perawat semakin luas dan semakin cekatan dalam menangani pasien. Sehingga menyebabkan *Respon Time* di UGD RS Muhammadiyah Gresik baik. Berdasarkan diagram 5.7 dapat dijelaskan bahwa hampir sebagian besar responden bekerja selama kurang dari 5 tahun sebanyak 7 perawat (70%). Masa kerja yang relatif singkat perlu diimbangi pelatihan sertifikat kegawatdaruratan. Dan selalu berhati-hati dalam melakukan tindakan keperawatan, untuk mencegah terjadinya KTD (Kejadian tidak diharapkan) dan KNC (Kejadian nyaris cedera). Tidak hanya itu, petugas UGD harus memiliki ketrampilan yang lebih luas. Tanggap terhadap setiap keluhan yang dirasakan oleh pasien. Menyampaikan informasi kepada pasien secara jelas dan mudah dimengerti, ramah

dan sopan terhadap pasien. Dan menjalin komunikasi yang baik antara pasien dan perawat.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan dasar yang penting dalam mengukur mutu dari pelayanan. Tingkat kepuasan pasien adalah sangat tergantung pada kinerja penyaji jasa. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi, tingkat kepuasan pasien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. (TjitonoFandy, 2008).

Kepuasan pasien akan tercapai bila seorang perawat mampu melayani pasien dengan baik. Tanggap terhadap setiap keluhan yang dirasakan pasien, ramah dan sopan terhadap pasien. Dari hasil kuesioner didapatkan responden yang puas terhadap pelayanan di UGD RS Muhammadiyah Gresik yaitu pada *Empathy* yang artinya perawat mampu memenuhi dan memahami kebutuhan pasien. Memberikan perhatian kepada pasien, komunikasi yang berjalan dengan baik serta melakukan dan membina hubungan saling percaya antara pasien dan perawat. Bila pasien merasa senang dan puas, maka perawatpun juga merasa puas dengan asuhan keperawatan yang telah kita berikan kepada pasien tersebut. Dari hasil kuesioner didapatkan responden kurang puas terhadap pelayanan di UGD RS Muhammadiyah Gresik yaitu pada *Tangibility* yaitu responden kurang puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit seperti ruang tunggu

pasien dan toilet yang kurang layak. Dari hasil kuesioner kepuasan pasien pada kategori *Responiveness* didapatkan bahwa masih ada perawat yang kurang tanggap terhadap keluhan yang dirasakan oleh pasien. Dan didapatkan juga hasil dari kuesioner tentang kepuasan pasien terdapat 7 responden yang kurang puas terhadap pelayanan di Unit Gawat Darurat RS Muhammadiyah Gresik.

Kepuasan atas *Respon Time* menunjukkan bahwa dalam memberikan layanan keperawatan kepada pasien hubungan interpersonal antara pasien dan perawat baik. kepribadian perawat yang baik adalah keadaan fisik yang sehat, penampilan yang menarik, jujur, rendah hati, keramahan, sopan santun, pandai bergaul dan mempunyai rasa humor. Kepuasan pasien atas *Respon Time* menunjukkan juga bahwa dalam memberikan asuhan keperawatan perawat berpegang teguh pada ilmu dan kiat keperawatan. Kiat keperawatan lebih difokuskan kepada kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan secara komprehensif dengan sentuhan seni dalam arti menggunakan kiat-kiat tertentu dalam upaya memberikan kepuasan dan kenyamanan pada pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Sebagian besar didapatkan *Respon Time* dalam kategori tanggap.
2. Sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan di UGD sebanyak 23 pasien (52,3%).
3. Semakin cepat *Respon Time* semakin puas pasien di UGD RS Muhammadiyah Gresik.

Saran

1. Bagi Rumah Sakit
Hendaknya senantiasa meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan terhadap *Respon Time*.
2. Bagi Profesi Keperawatan
Berusaha meningkatkan pengetahuan dan skill dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Melakukan penelitian tentang analisis faktor yang menyangkut kepuasan pasien di Unit Gawat darurat, dan melakukan penelitian dengan observasi *Respon Time* pada kecepatan dan ketepatan tindakan.

KEPUSTAKAAN

- Azwar, A. (1994). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan IDI.
- Assauri, Sofyan, (2003). “*Customer Service yang baik landasan pencapaian Customer Satisfaction*” dalam **Usahawan No. 01**, tahun XXXII, Jakarta.
- Brown, dkk. (2001). *Service Quality Multidisciplinary and Multinational Perspective*. Lexington Books.
- Depkes RI. (2009). *Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*. Jakarta.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management And Marketing*. Publish by Jhon Wiley And Sons Ltd: England.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2007). *Metode Penelitian dan Kesehatan Masyarakat*, Batam : Bina Rapa Aksara.
- Iskandar, D. (2008). *Rumah Sakit Tenaga Kesehatan Dan Pasien*. Jakarta: Sinar Grafik.

- Jacobalis,S., (2000). Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu, Manajemen Rumah Sakit, Yogyakarta : Universitas Gadjahmada.
- Jasito. (2002). *Persepsi Terhadap Citra Rumah Sakit Medistra Di Kalangan Masyarakat Jakarta*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kotler, Philip. (2000). *Menejemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P dan G. Amstrong. (2004). *Dasardasar Manajemen Pemasaran I*. Edisi 9. PT. Prehallindo. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Konsep Dasar Keperawatan Gawat Darurat.<http://UGD TRIAGE> Di akses 18/06/2014 jam 15.30
- Mauludin, Hanif. (2001). *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image*. Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1. <http://kualitaspelayanan.net.com> Di akses 11/01/2011: Jam 13:00
- Astuti, Puji. (2009). Hubungan Beban Kerja Perawat IGD Dengan Waktu Tanggap.skripsitikes. wordpress.com Di akses 18/06/2014: Jam 14.50
- Siahaan, Posma. (2013). *Respon Time*. m.Kompasiana.com. Di akses 18/06/2014 jam15.00
- Supranto, J.(2001).*Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.Jakarta, hal: 256
- Muninjaya, A. A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Wijono, D.(1999). *Manajemen Mutu Pelyanan Kesehatn*. Airlagga University Press. Surabaya, hal: 13 – 17
- Notoatmodjo, S. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo,S.(2005).*MetodePenelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam, (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam, (2001). *Pedoman Praktis Dan Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Surabaya : Universitas Airlangga
- RS. Muhammadiyah Kabupaten Gresik. *Data Pasien Di Unit Gawat Darurat*. Tahun (2014).
- Suyanto, Slame. Skripsi.*Pengarh Strategi Respon Di Instalai Gawat Darurat Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*.(2007). Jurusan Manajemen.Univertas Muhammadiyah Gresik.