

HUBUNGAN WAKTU TANGGAP KEGAWATDARURATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD KABUPATEN BEKASI

Zeni Wulandari^{1*}, Sahrudi²

¹⁻²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara Jakarta

Email Korespondensi: wulandarizeni9@gmail.com

Disubmit: 27 Juni 2023

Diterima: 06 Desember 2023

Diterbitkan: 01 Februari 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i2.10673>

ABSTRACT

The development of health services reflects efforts to adapt to the global world, marked by intense competition between public and commercial hospitals. Customers have access to sufficient information and can choose from a variety of alternative services in a highly competitive environment. Basuki (2015) stated that in order for hospitals to be able to outperform their competitors to get new clients, they must be able to offer superior health services so as to satisfy patients and families. Emergency response time on the level of patient satisfaction in the Emergency Room of the Bekasi District Hospital in 2023. The research design used in this research is correlational by using the cross sectional study method or research conducted where the collection of all variables is carried out at one and the same time. From the results of bivariate analysis, a p value = 0.004 ($p < 0.05$) was obtained, so that it can be said that there is a significant relationship between response time and patient satisfaction at the Emergency Room at Bekasi Regency Hospital in 2023. From the results of the bivariate analysis, it was obtained a p value = 0.004 ($p < 0.05$), it can be concluded that there is a significant relationship between response time and the level of patient satisfaction at the Emergency Room at the Bekasi Regency Hospital in 2023.

Keywords: *Emergencies, Satisfaction Level*

ABSTRAK

Perkembangan layanan kesehatan mencerminkan usaha untuk beradaptasi dengan dunia global, ditandai dengan persaingan ketat antara rumah sakit publik maupun komersial. Pelanggan memiliki akses ke informasi yang cukup dan dapat memilih dari berbagai layanan alternatif di lingkungan persaingan yang ketat. Basuki (2015) menyatakan bahwa agar rumah sakit mampu mengungguli pesaing mereka untuk mendapatkan klien baru, harus mampu menawarkan layanan kesehatan unggul sehingga memuaskan pasien serta keluarga. Waktu tanggap kegawatdaruratan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Kabupaten Bekasi Tahun 2023. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan menggunakan metode penelitian *cross sectional study* atau penelitian yang dilakukan dimana pengambilan dari semua variabel dilakukan pada satu waktu yang bersamaan. Dari hasil analisa bivariat diperoleh nilai p value = 0,004 ($p < 0,05$), sehingga dikatakan terdapat hubungan yang signifikan

pada waktu tanggap dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Bekasi pada tahun 2023. Dari hasil analisa bivariat diperoleh nilai p value = 0,004 ($p < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara waktu tanggap dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Bekasi pada tahun 2023.

Kata Kunci: Kegawatdaruratan, Tingkat Kepuasan

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara perseorangan, meliputi pelayanan promotif, kuratif, preventif, dan rehabilitatif menyelenggarakan layanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 47 tahun 2018. Instalasi Gawat Darurat (IGD) berdasarkan Permenkes nomor 47 tahun 2018 merupakan area layanan rumah sakit yang berfungsi sebagai pintu masuk utama fasilitas dan menawarkan perawatan segera untuk pasien dengan penyakit akut, berat, mendesak, atau rusak untuk menurunkan kemungkinan mereka akan meninggal atau menjadi cacat.

IGD merupakan bagian dari rumah sakit yang menawarkan perawatan segera pada pasien dengan penyakit dan cedera yang dapat membahayakan nyawa mereka. Pelayanan medis darurat sebagai pelayanan yang ditawarkan setiap hari dalam seminggu. Menurut pandangan AHCA (*America Hospital Association*) tahun 2017 berpendapat bahwa pergi ke unit gawat darurat untuk mendapatkan perawatan, terlepas dari apakah penyakit mereka mengancam jiwa atau tidak. Sumber daya yang harus merawat pasien akut serta mendesak dapat diterapkan terhadap pasien kronis yang tidak mengancam jiwa yang mengunjungi unit IGD.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut *World Health Organization* (2018) mencantumkan sejumlah kondisi sebagai kondisi darurat dan penyebab utama kematian di seluruh dunia, antara lain penyakit jantung iskemik (13,2% atau sebanyak 7,4 juta kasus); stroke (11,9% atau sebanyak 76,7 juta kasus); penyakit paru obstruktif kronik (5,6% atau sebanyak 3,1 juta kasus); infeksi saluran pernapasan bawah (5,5% atau sebanyak 3,1 juta kasus); dan kanker (2,9% atau sebanyak 1,6 juta kasus). Kasus kecelakaan dan cedera dunia menyebabkan 1,2 juta kematian. Informasi tersebut mengungkapkan jumlah pasien rawat inap dengan kebutuhan medis gawat darurat yang membutuhkan bantuan saat ini untuk menghindari cedera permanen atau kematian. Jumlah orang yang mengunjungi IGD pada tahun 2016 adalah 18.250.250 atau 13,1% dari seluruh kunjungan. Oleh karena itu, layanan pasien gawat darurat harus memperhatikan dengan cermat kelompok yang cukup besar ini.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian menurut Nursalam (2011) merupakan seluruh dari perencanaan untuk menjawab pertanyaan peneliti dan mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin timbul selama proses penelitian. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan menggunakan metode penelitian *cross sectional study* atau penelitian

yang dilakukan dimana pengambilan dari semua variabel dilakukan pada satu waktu yang bersamaan.

HASIL PENELITIAN

Rancangan penelitian ini menggunakan metode cross-sectional dan teknik penelitian kuantitatif, dimana variabel bebas dan terikat dikumpulkan secara

bersamaan. Instrumen kuesioner sebagai teknik untuk mendapatkan data untuk mengumpulkan jawaban dari responden pada survei.

Hasil analisa univariat dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat di ruang IGD RSUD Kabupaten Bekasi dengan menggunakan uji statistik *Chi Square*.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pada Waktu Tanggap Perawat IGD di RSUD Kabupaten Bekasi

Variabel		Frekuensi (n)	Presentase (%)
Waktu Tanggap	Lambat	9	15,0%
	Cepat	51	85,0%
Total		60	100,0%

Sumber : Pengolahan data SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa dari 60 responden, 9 perawat memberikan respon waktu tanggap lambat dengan persentase 15,0%. Waktu respons untuk perawat

cepat, dengan 51 perawat merespons dan tingkat respons keseluruhan 85,0% berarti memiliki lebih banyak perawat dengan reaksi cepat.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pada Tingkat Kepuasan Pasien IGD di RSUD Kabupaten Bekasi

Variabel		Frekuensi (n)	Presentase (%)
Tingkat Kepuasan	Tidak Puas	4	6,7%
	Kurang Puas	3	5,0%
	Puas	35	58,3%
	Sangat Puas	18	30,0%
Total		60	100,0%

Sumber : Pengolahan data SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel 2 di atas diketahui bahwa 4 pasien (6,7%) dari 60 responden menunjukkan tanda ketidakpuasan secara teratur. Ada

hingga 3 pasien yang tidak puas (5,0%). Sebanyak 35 pasien (58,3%) puas. 18 pasien (30,0%) merasa sangat puas.

Hasil Analisis Bivariat

Keterkaitan antara variabel independen dan variabel dependen diperiksa dengan menggunakan analisis bivariat. Uji Chi Square dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), adalah uji statistik yang

digunakan. Keterkaitan antara variabel independen Waktu Tanggap Perawat dengan variabel dependen Tingkat Kepuasan Pasien diteliti pada penelitian menggunakan analisis bivariat, yang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. Hubungan Waktu Tanggap Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Bekasi

Waktu Tanggap	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
	n	3	0	5	1	9
	%	33,3%	0,0%	55,6%	11,1%	100,0%
	n	1	3	30	17	51
	%	2,0%	5,9%	38,8%	33,3%	100,0%
	n	4	3	35	18	60
	%	6,7%	5,0%	58,3%	30,0%	100,0%

Sumber : Pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa hasil uji bivariat mengenai hubungan waktu tanggap dengan tingkat kepuasan pasien, didapatkan waktu tanggap yang lambat seluruhnya ada 9 pasien dengan tingkat kepuasan pasien yang tidak puas ada 3 pasien (33,3%), kurang puas 0 pasien (0,0%), merasa puas 5 pasien (55,6%), dan yang sangat puas 1 pasien (11,1%). Serta didapatkan juga waktu tanggap yang cepat seluruhnya ada 51 pasien dengan tingkat kepuasan pasien yang tidak puas 1 pasien (2,0%), kurang puas 3 pasien (5,9%), merasa puas 30 pasien (38,8%), dan yang sangat puas 17 pasien (33,3%).

Jadi, total tingkat kepuasan pasien yang tidak puas baik waktu

tanggap lambat maupun cepat adalah 4 pasien (6,7%), tingkat kepuasan pasien yang kurang puas baik waktu tanggap lambat maupun cepat adalah 3 pasien (5,0%), tingkat kepuasan pasien yang merasa puas baik waktu tanggap lambat maupun cepat adalah 35 pasien (58,3%), dan tingkat kepuasan pasien yang sangat puas baik waktu tanggap lambat maupun cepat adalah 18 pasien (30,0%).

Dari hasil analisa bivariat diperoleh nilai *p value* = 0,004 ($p < 0,05$), sehingga dikatakan terdapat hubungan yang signifikan pada waktu tanggap dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Bekasi pada tahun 2023.

PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Waktu Tanggap Darurat Perawat IGD di RSUD Kabupaten Bekasi Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1 pada bab 5 memvisualisasikan 60 responden yang mayoritas perawat mempunyai waktu tanggap cepat sebanyak 51 (85,05) sedangkan perawat dengan waktu tanggap yang lambat sebanyak 9 (15,0%).

Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan Resa Saputri Kuryadinata et al. (2022), yang melaporkan bahwa 80,0% atau sebanyak 88 dari 110 responden keluarga yang datang di IGD Puskesmas Penunggan Barat mendapatkan tanggapan dalam waktu kurang dari lima menit. Studi Sepuh (2018), yang menyatakan bahwa perawat menangani pasien di ruang gawat darurat Rumah Sakit

Santa Elisabeth Medan pada tahun 2018 dalam waktu kurang dari 5 menit, memberikan kepercayaan pada penelitian ini. Hal ini dimungkinkan karena perawat dapat menawarkan layanan yang cepat dan efektif. Ini dapat mengurangi tingkat kerusakan organ dalam dan menurunkan biaya pembiayaan dengan layanan waktu reaksi yang cepat dan akurat.

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien IGD di RSUD Kabupaten Bekasi Tahun 2023

Berdasarkan tabel 2 pada bab 5 menunjukkan bahwa dari 60 responden, mayoritas pasien merasa puas sebanyak 35 (58,3%), sangat puas 18 (30,0%), tidak puas 4 (6,7%) dan kurang puas 3 (5,0%).

Studi ini sejalan dengan studi Susanti (2019) menemukan bahwa keluarga pasien yang membawa ke RS Elisabeth Yogyakarta umumnya puas. Kondisi tersebut dimaksudkan agar keluarga pasien dapat mengamati tepat dan cepat pelayanan yang diberikan terhadap pasien. Petugas berhadapan langsung terhadap pasien saat masuk IGD, sehingga tingkat kepuasan pasien dan keluarga tergantung dari tingkat pelayanan.

Hubungan Waktu Tanggap Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Bekasi Tahun 2023

Berdasarkan tabel 3 pada bab 5 menunjukkan bahwa hasil uji bivariat mengenai hubungan waktu tanggap dengan tingkat kepuasan pasien, didapatkan waktu tanggap yang lambat seluruhnya ada 9 pasien dengan tingkat kepuasan pasien yang tidak puas ada 3 pasien (33,3%), kurang puas 0 pasien (0,0%), merasa puas 5 pasien (55,6%), dan yang sangat puas 1 pasien (11,1%). Serta didapatkan juga waktu tanggap yang

cepat seluruhnya ada 51 pasien dengan tingkat kepuasan pasien yang tidak puas 1 pasien (2,0%), kurang puas 3 pasien (5,9%), merasa puas 30 pasien (38,8%), dan yang sangat puas 17 pasien (33,3%).

Jadi, total tingkat kepuasan pasien yang tidak puas baik waktu tanggap lambat maupun cepat adalah 4 pasien (6,7%), kurang puas baik waktu tanggap lambat maupun cepat adalah 3 pasien (5,0%), puas baik waktu tanggap lambat maupun cepat adalah 35 pasien (58,3%), dan sangat puas baik waktu tanggap lambat maupun cepat adalah 18 pasien (30,0%). Kita dapat menarik kesimpulan bahwa waktu respon dan kepuasan pasien ada hubungan yang signifikan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Bekasi tahun 2023 berdasarkan temuan analisis bivariat, yang menunjukkan p value = 0,004 ($p < 0,05$).

Studi ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Resa Saputri Kuryadinata dkk. tahun 2022, yang menemukan bahwa waktu respon dan kepuasan keluarga ada hubungan yang signifikan di IGD Puskesmas Panunggungan Barat tahun 2021, dengan nilai P -Value $< 0,05$ (0,007). Temuan penelitian Sepuh (2018) juga mendukung penelitian ini, menunjukkan hubungan yang kuat antara waktu respons perawat dan tingkat kepuasan pasien di bagian gawat darurat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada tahun 2018, dengan nilai P -Value $< 0,005$ (0,003).

KESIMPULAN

Sebagian besar menunjukkan bahwa sebanyak 51 perawat (85,05%) memiliki waktu tanggap cepat dengan tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 30 (38,8%), sangat puas 17 (33,3%), kurang puas 3 (5,9%) dan tidak puas 1 (2,0%), sedangkan 9 perawat lainnya

memiliki waktu tanggap yang lambat dengan tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 5 (55,6%), tidak puas 3 (33,3%), sangat puas 1 (11,1%) dan kurang puas 0 (0,0%). Sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Bekasi.

Dari hasil analisa bivariat diperoleh nilai p value = 0,004 ($p < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara waktu tanggap dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Bekasi pada tahun 2023.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirul, T., & Fitriani, N. F. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. 263271. <https://doi.org/10.30651/jkm.v0i0.5332>
- Anatolia, K. D., Maria, S., Sisilia, L. C., & Theresia, A. K. (2019). Response Time Nurses In Providing Services With Patient Satisfaction Installed Emergency Department. *Jurnal Kesehatan Primer*, 4(2), 76-83. <https://doi.org/10.5281/jkp.v4i2.345>
- Andini, N. A., Plasay, M., & Malik, Muh. Z. (2020). Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Igd Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.
- Astar, F., Tamsah, H., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Takalala Kabupaten Soppeng. In *Journal Of Management* (Vol. 1, Issue 2). <https://doi.org/10.37531/Yum.V1i2.231>
- 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), 5. <https://doi.org/10.1186/s12245-022-00407-7>
- Deji-Dada, O. O., Dada, S. A., Ogunlusi, J. D., & Solomon, O. A. (2021). Patients' Satisfaction With Emergency Care Services In A University Teaching Hospital In South-West, Nigeria. *African Journal Of Emergency Medicine*, 11(2), 321324. <https://doi.org/10.1016/j.afjem.2021.03.015>
- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). *Pengantar Manajemen* (1st Ed., Vol. 1). Deepublish Publisher.
- Hariyanto, S., Mataputun, D. R., & Yunding, J. (2021). Asuhan Keperawatan Gawat Darurat. Yayasan Kita Menulis.
- Hidayat, A. A. A. (2014). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika.
- Hidayat, N., Ahsan, A., Rahayu, M., & Lestari, R. (2020). Response Time, Waiting Time And Service Quality In Emergency Department. *International Journal Of Public Health Science (Ijphs)*, 9(3), 199. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v9i3.20435>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient Satisfaction With The Quality Of Nursing Care. *Nursing Open*, 6(2), 535-545. <https://doi.org/10.1002/nop.2.237>

- Kemenkes, (2009). Standar Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit.
- Kurniati, A., Trisyani, Y., & Theresia, Iwi I. M. (2018). Keperawatan Gawat Darurat Dan Bencana. Elsevier.
- Malara, R., Muliady, & Naser, R. W. A. M. (2015). Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di Igd Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. 3, 1-8.
- Mamik. (2015). Buku Ajar Manajemen Keperawatan (A. Priyanto, Ed.). Zifatama Publisher.
- Messina, G., Vencia, F., Mecheroni, S., Dionisi, S., Baragatti, L., & Nante, N. (2014). Factors Affecting Patient Satisfaction With Emergency Department Care: An Italian Rural Hospital. *Global Journal Of Health Science*, 7(4). <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n4p30>
- Mulugeta, H., Wagnew, F., Dessie, G., Biresaw, H., & Habtewold, T.D. (2019). Patient Satisfaction With Nursing Care In Ethiopia: A Systematic Review And Meta-Analysis. *Bmc Nursing*, 18(1), 27. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>
- Munawir, I. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15-22. <https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155>
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (: Peni Puji Lestari, Ed.; 5th Ed.). Salemba Medik.
- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional* (A. Suslia, Ed.; 4th Ed.). Salemba Medika.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2019). Level Of Patient Satisfaction With Service Nursing In The Institution Unit [Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap]. *Nursing Current: Jurnal Keperawatan*, 5(2), 50. <https://doi.org/10.19166/Nc.V5i2.1707>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien.
- Pollak, Aehlert, & Elling. (2018). *Nancy Caroline's Emergency Care In The Stree*. Jones & Bartlett Learning International.
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsd Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69. <https://doi.org/10.52822/jwk.v6i2.281>
- Resa Saputri Kuryadinata, Rohmah, M., & Zahra Maulida Septimar. (2022). Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan Panrita Husada*, 7(1), 1627. <https://doi.org/10.37362/jkph.v7i1.708>
- Sherman, Scott C., Weber, J. M., Schindlbeck, M. A., & Patwari, R.G. (2014). *Clinical Emergency Medicine*. McGraw Hill Education.
- Soleimanpour, H., Gholipouri, C., Salarilak, S., Raoufi, P., Vahidi, G. R., Rouhi, A. J., Ghafouri, R.R., & Soleimanpour, M. (2011). Emergency Department Patient Satisfaction Survey In Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. *International Journal Of Emergency Medicine*, 4(1), 1-7. <https://doi.org/10.1186/1865-1380-4-2>