

### **HUBUNGAN *RESPON TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT PUSKESMAS X**

Muhammad Azhary Romdhon Nurhidayatulloh

Prodi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas  
Alma Ata Yogyakarta

Email: [azharyromdhon@gmail.com](mailto:azharyromdhon@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Latar Belakang: Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu layanan kesehatan yang berperan penting dalam penanganan gawat darurat, kecepatan dan ketepatan penanganan sangat penting diperlukan untuk mencegah kecacatan dan kematian di IGD. Respon time merupakan salah satu indikator penting untuk melihat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Kepuasan pasien merupakan respon emosional yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan di fasilitas kesehatan dan harapan pasien terhadap pelayanan. Tujuan: Menganalisis hubungan *respon time* tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas X. Metode: Penelitian ini merupakan penelitian Observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*, teknik pengambilan sampel adalah *simple random sampling*. Jumlah responden sebanyak 50 orang, instrumen yang digunakan adalah stopwatch dan kuesioner dengan uji validitas  $r$  tabel 0,451 dan uji reliabilitas dengan *cronbach alpha* 0,663. Analisis data dilakukan dengan uji *chi square*. Hasil: didapatkan hasil respon time <5 menit sebesar 78% dan kepuasan pasien dengan kategori puas sebesar 62%, sangat puas 18% dan tidak puas 20%. Hasil uji korelasi didapatkan  $p$  value =  $0,000 < 0,05$ . Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara respon time dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas X.

**Kata Kunci:** *Respon Time*, Tingkat Kepuasan Pasien, IGD

#### **Latar Belakang**

Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan kerangka sistem pelayanan kesehatan yang berfokus pada kegiatan promoti, preventif serta penanganan tingkat awal. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam sistem pelayanan kesehatannya tetap menjaga mutu pelayanan dan efisiensi biaya dengan tetap mengutamakan pelayanan terbaik (1). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salahsatu bagian pelayanan di Puskesmas

yang berperan dalam pelayanan kegawatdaruratan serta melakukan tindakan triase berdasarkan derajat keparahan pasien (2).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Instalasi Gawat Darurat, *Respon time* atau waktu tanggap pelayanan gawat darurat adalah lamanya waktu pasien saat datang ke IGD sampai pasien dilakukan penanganan pertama kali dalam hitungan menit. Respon Time mempunyai standar maksimal 5 menit saat pasien datang ke IGD sampai dilakukan tindakan penanganan. Kepuasan pasien merupakan perasaan yang muncul setelah mendapatkan pelayanan dengan harapan yang diinginkan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan (3,4)

### **Metode**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan *studi cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah simple random sampling. Sampel merupakan pasien yang datang ke IGD Puskesmas X dengan triase hijau dan kuning dengan total sampel sebanyak 50 pasien. Instrumen yang digunakan kuesioner pengukuran kepuasan pasien dengan nilai uji validitas  $r$  tabel 0,451 dan uji reliabilitas dengan *cronbach alpha* 0,663 (5). Data kemudian dilakukan analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

### **Hasil**

#### **Karakteristik Responden**

<b>Variabel</b>	<b>Frekuensi (N)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Jenis Kelamin		
Laki-laki	14	28%
Wanita	36	72%
Umur		
<25 tahun	9	18%
>25 tahun	41	82%
Pendidikan		
SD	13	26%
SLTP	5	10%
SLTA	22	44%
Sarjana	10	20%

Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	9	18%
Petani	11	22
Swasta	26	52
Pedangang	4	8
Jaminan Kesehatan		
BPJS	37	74
Umum	13	26

Berdasarkan tabel 1, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki 14 orang (28%) dan perempuan 26 orang (72%). Responden paling banyak berada >25 tahun (82%), Pendidikan terakhir paling dominan SLTA (44%), pekerjaan paling banyak adalah swasta (26%) dan Jaminan kesehatan paling menggunakan BPJS (74%).

Variabel	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Respon Time		
≤ 5 Menit	39	78
> 5 Menit	11	22
Kepuasan Pasien		
Sangat Puas	9	18
Puas	31	62
Tidak Puas	10	20

Berdasarkan tabel 2, untuk waktu tanggap (respon time), 78% responden merasa mendapatkan waktu yang tepat (≤5 menit) sedangkan 22% responden merasa waktu tanggap kurang tepat (>5 menit). Dari sisi kepuasan responden terhadap pelayanan di IGD, didapatkan 62% responden merasa puas dan hanya 10% yang merasa tidak puas.

### Analisis Bivariat

	Kepuasan Responden						Total	
	Puas		Sangat Puas		Tidak Puas		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Respon Time								
Baik	29	74,3	7	17,9	3	7,6	39	100
Kurang Baik	2	18,1	2	18,1	7	63,6	11	100

---

Total	31	62	9	18	10	20	50	100
<i>Chi Square</i>								<i>P Value = 0,000</i>

---

Tabel 3 menunjukkan bahwa respon time baik dengan kepuasan pasien puas yaitu 29 responden (74,3%), respon time baik dengan kepuasan pasien sangat puas adalah 7 responden (17,9%) dan respon time baik dengan kepuasan pasien tidak puas yaitu 3 responden (7,6%). Respon time kurang baik dengan kepuasan pasien puas yaitu 2 responden (18,1%), respon time kurang baik dengan kepuasan sangat puas sebanyak 2 responden (18,1%) dan respon time kurang baik dengan kepuasan tidak puas sebanyak 7 responden (63,6%). Berdasarkan uji statistik *Chi Square* didapatkan *P Value* = 0,000.

### **PEMBAHASAN**

Hasil *respon time* tenaga kesehatan di Puskesmas X belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan minimal, namun secara keseluruhan *respon time* tenaga kesehatan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari hasil responden yang dilayani dengan hasil *respon time* yang sesuai, mengacu pada standar pelayanan instalasi gawat darurat bahwa kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien diperlukan sesuai dengan kompetensi dan kemampuan petugas untuk menjamin pelayanan gawat darurat dengan waktu tanggap yang cepat (6). Hal ini didukung dengan penelitian Marry *et al* yang menyatakan bahwa peningkatan kepuasan pasien berkorelasi positif dengan identifikasi dokter yang tepat dan waktu tunggu yang singkat (7).

Berdasarkan pengamatan peneliti, perilaku petugas kesehatan terhadap pasien sangat ramah dan tangkas, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Eshghiet *et al* dimana kepuasan pasien berhubungan dengan tingkat pendidikan, perilaku, dan keterampilan dokter dan perawat serta lingkungan dan alur kerja IGD (8). Selain itu, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh proses pelayanan, asuhan keperawatan, perilaku petugas kesehatan serta waktu tunggu (9).

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian secara emosional yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Adanya ketidakpuasan yang terjadi dapat dipengaruhi oleh kesiapan dan ketangkasan tenaga kesehatan baik dokter maupun perawat. Penelitian oleh

Mutiarasari *et al* menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan dengan kepuasan pasien (10).

Hasil uji korelasi menunjukkan terdapat hubungan antara *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien dilihat dari nilai *p value* lebih kecil dari *alpha* ( $0,00 < 0,05$ ). Hal ini sesuai dengan penelitian Mutiarasari *et al* pada pasien yang datang ke IGD triase kuning dengan jumlah sampel 50 pasien menunjukkan adanya hubungan antara *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien dengan uji *chi square* ( $0,023 < 0,05$ ) (10).

Hasil yang sama juga didapatkan pada penelitian Purba *et al* pada analisis univariat *respon time*  $< 5$  menit dan  $> 5$  menit didapatkan masing-masing 15 responden dan kepuasan pasien didapatkan pada 80% responden. Pada uji *chi square* didapatkan *p value* 0,017 yang menunjukkan adanya hubungan antara *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien di triase merah IGD (11).

*Respon time* tenaga kesehatan diukur dengan menggunakan *stopwatch*. Pengukuran dilakukan saat pertama kali pasien datang sampai dengan pasien dilakukan tindakan awal. Keterlambatan penanganan oleh dokter dapat disebabkan oleh waktu kedatangan pasien yang hampir bersamaan dan pasien dengan kategori merah sehingga memerlukan prioritas penanganan, hasil observasi menunjukkan waktu *respon time* akan cenderung lambat jika terdapat dua atau lebih pasien IGD dalam jangka waktu yang sama. Hasil ini sesuai dengan penelitian Jafari *et al* dimana ketidaktepatan *respon time* disebabkan karena sistem registrasi pasien yang data secara bersamaan dengan kondisi yang serius sehingga membuat dokter tidak waspada saat proses triase (12).

Penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang ditunjukkan kepada pasien dan keluarga yang mendampingi ke IGD dari awal hingga akhir penanganan. Untuk mencapai mutu pelayanan yang memuaskan, bukan hanya kecepatan dan ketepatan namun sikap tenaga kesehatan yang menunjang dalam pengkajian pasien juga sangat penting (12). Penelitian Cong Liu *et al* menunjukkan bahwa fasilitas yang terdapat di IGD mempengaruhi ketepatan dan kecepatan dalam penanganan pasien, sehingga fasilitas dan ketersediaan alat yang lengkap di IGD memiliki peranan dalam meningkatkan *respon time* (13).

Pelayanan yang cepat, tepat dan berkesan di IGD selain didukung oleh ketersediaan alat kesehatan dan obat-obatan juga diperlukan infrastruktur lain yang menunjang.

Puskesmas X memiliki ruang tunggu pasien yang memadai, 3 bed untuk triase, 2 bed untuk bersalin dan 1 tempat untuk resusitasi.

Salahsatu strategi yang penting diperhatikan dalam rangka memenuhi standar *respon time* adalah pemenuhan sarana dan prasarana yang menunjang dan mendukung pelayanan pasien, selain itu peralatan dan alat sekali pakai juga penting supaya pelayanan dan penanganan terhadap pasien tidak terhambat. Adapun ketersediaan sarana dan prasarana tersebut dipengaruhi oleh sistem dan manajemen perencanaan di Puskesmas dan ketersediaan obat di IGD. Puskesmas X tidak mempunyai apotek khusus untuk menunjang penanganan pasien, IGD hanya menyediakan obat-obatan terbatas untuk kondisi emergensi. Menurut Naser et al, ketersediaan peralatan dan obat-obatan yang lengkap di IGD sangat mempengaruhi *respon time* dalam penanganan pasien gawat darurat (13).

Kualitas pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini merupakan salahsatu bagian penting dalam sistem Puskesmas yang harus selalu dilakukan evaluasi. Kepuasan pasien memiliki korelasi dengan pengalaman dokter dan kemampuan penanganan pasien gawat darurat yang cepat dan akurat, selain itu pasien jika mendapatkan pelayanan yang sesuai secara tidak langsung akan melakukan promosi dan merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut dari mulut ke mulut kepada keluarga pasien lainnya (14).

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Kemenkes (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.
2. Rembet, M. A., Mulyadi, N., & Malara, R. (2015). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Pada Triase Kuning (Urgent) Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Keperawatan*, 3(2). <https://doi.org/10.35790/jkp.v3i2.9597>
3. Sumarno, Meggy S. S., Et Al. "Hubungan Ketepatan Pelaksanaan Triase Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado." *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, Vol. 5, No. 1, 2017

4. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2008
5. Prasetya Anang (2017). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tingakt IV Madiun. Skripsi.
6. Standar Pelayanan Minimal Di Instalasi Gawat Darurat. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 Tahun 2009
7. Mary P. Mercer, Tina Hernandez-Boussard, Swaminatha V. Mahadevan, Matthew C. Strehlow, Physician Identification And Patient Satisfaction In The Emergency Department: Are They Related?, *The Journal Of Emergency Medicine*, Volume 46, Issue 5, 2014, Pages 711-718
8. Eshghi, M., Rahmani, F., Derakhti, B., Abdollahi, F., Tajoddini, S. (2016). 'Patient Satisfaction In The Emergency Department: A Case Of Sina Hospital In Tabriz', *Journal Of Emergency Practice And Trauma*, 2(1), Pp. 15-20. Doi: 10.15171/Jept.2015.06
9. Messina G, Vencia F, Mecheroni S, Dionisi S, Baragatti L, Nante N. Factors Affecting Patient Satisfaction With Emergency Department Care: An Italian Rural Hospital. *Glob J Health Sci*. 2014;7(4):30-39. Published 2014 Dec 17. Doi:10.5539/Gjhs.V7n4p30
10. Mutiarasari, D., ., M. And Puspasari, I. (2019) "Response Times And Patient Satisfaction In Emergency Room At Anutapura General Hospital, City Of Palu", *Journal Of Current Medical Research And Opinion*, 2(05), Pp. 152–157. Doi: 10.15520/Jcmro.V2i05.165.
11. Purba, D. E., Kumaat, L. And Mulyadi, N. (2015) "Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di Igd Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado", *Jurnal Keperawatan*, 3(2). Doi: 10.35790/Jkp.V3i2.7451.
12. Jafari M, Mahmoudian P, Ebrahimipour H, Et Al. Response Time And Causes Of Delay In Prehospital Emergency Missions In Mashhad, 2015. *Med J Islam Repub Iran*. 2021;35:142. Published 2021 Oct 27. Doi:10.47176/Mjiri.35.142
13. Zhang Y, Hu Z, Zhang M, Ba W, Wang Y. Emergency Response Resource Allocation In Sparse Network Using Improved Particle Swarm Optimization. *Int J Environ Res Public Health*. 2022;19(16):10295. Published 2022 Aug 18. Doi:10.3390/Ijerph191610295

14. Shah S, Patel A, Rumoro DP, Hohmann S, Fullam F. Managing Patient Expectations At Emergency Department Triage. *Patient Experience Journal*. 2015; 2(2):31-44. Doi: 10.35680/2372-0247.1090.