

HUBUNGAN RESPON TIME DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN *EMERGENCY SEVERITY INDEX* LEVEL 1 DAN 2 DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA

Clara Kurnia Destiningrum¹, Eva Marti², Dwi Antara Nugraha³

¹STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular no 401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, Email: clarakurniad@gmail.com

²STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular no 401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, Email: evamarti85@stikespantirapih.ac.id

³STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular no 401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, Email: dwi_antaranugraha@stikespantirapih.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang : Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di rumah sakit. IGD merupakan salah satu unit yang mendukung kepuasan pasien pertama kali. Pelayanan yang cepat dan tepat dilaksanakan sesuai prioritas berdasarkan kondisi kegawatannya pasien. Rumah sakit Panti Rapih mengadopsi sistem triase Emergency Severity Index (ESI) sebagai sistem dalam memilah atau mengkategorikan pasien berdasarkan tingkat kegawatannya. Respon time yang dibutuhkan untuk penanganan ESI level 1 dan 2 adalah kurang dari 5 menit. Hasil studi pendahuluan dengan metode observasi didapatkan data masih terdapat pasien yang menunggu diperiksa lebih dari 5 – 10 menit sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien dan keluarga dan sebanyak 45 pasien batal diperiksa pada periode 1 bulan

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui hubungan respon time dengan tingkat kepuasan keluarga pasien ESI level 1 dan 2 di IGD Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observational analitic dengan desain cross sectional. Sampel yang digunakan sejumlah 67 responden yang diambil dengan accidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner angka kepuasan yang diberikan secara langsung pada responden dan lembar observasi untuk mengukur respon time.

Hasil : Hasil penelitian didapatkan sebagian besar response time tepat sebanyak 61 responden (91%), sedangkan untuk kepuasan keluarga mengatakan sangat puas sebanyak 60 responden (89,6%). Uji Fisher Exact Test antara kepuasan dan respon time menunjukkan kemaknaan secara statistik diperoleh data p value $0,000 < 0,05$.

Simpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara respon time dengan tingkat kepuasan keluarga pasien ESI level 1 dan 2 di IGD Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Saran: Penelitian lebih lanjut mengenai faktor faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan dan respon time.

Kata kunci: IGD, respon time, kepuasan, triase ESI

ABSTRACT

Background : Patient satisfaction was one of the factors used to evaluate the quality of service in hospitals. The ER was one of the units that supports patient satisfaction the first time. Fast and precise service was carried out according to priority based on the patient's emergency condition. Panti Rapih Hospital adopts the Emergency Severity Index (ESI) triage system as a system for sorting or categorizing patients based on their level of emergency. The response time required for handling ESI levels 1 and 2 was less than 5 minutes. The results of the preliminary study used the observation method obtained data that there were still patients waiting to be

examined for more than 5-10 minutes, causing patient and family dissatisfaction and as many as 45 patients canceling the examination in a period of 1 month.

Objective: The purpose of this study was to determine the relationship between response time and the level of family satisfaction of ESI patients level 1 and 2 in the emergency department of Panti Rapih Hospital, Yogyakarta.

Methods: This research was an analytical observational quantitative study with a cross sectional design. The sample used was 67 respondents who were taken by accidental sampling. The data collection technique used a questionnaire that was given directly to the respondent and an observation sheet

Results: The results showed that most of the response time was correct as many as 61 respondents (91%), while for family satisfaction said they were very satisfied as many as 60 respondents (89.6%). While the results of the Fisher Exact test obtained data p value $0.000 < 0.05$.

Conclusion: There was a significant relationship between response time and the level of family satisfaction of ESI patient level 1 and 2 in the emergency department of Panti Rapih Hospital, Yogyakarta.

Suggestion: Further research on factors related to satisfaction level and response time.

Keywords: *ER, response time, satisfaction, ESI triage*

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Nasional RI No.3 tahun 2020, mengatakan bahwa rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, rumah sakit beroperasi 24 jam sehari (Depkes RI, 2013). Instalasi gawat darurat merupakan salah satu bagian dari rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan 24 jam sehari. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di instalasi gawat darurat adalah kepuasan pasien.

Menurut Muninjaya (2012), kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah

pelayanan yang telah diterima. Kepuasan pasien terjadi apabila kinerja yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien sama atau melebihi dari yang diharapkan. Kepuasan dimulai dari penerimaan pertama pasien saat datang ke instalasi gawat darurat sampai dengan pasien mendapatkan penanganan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan yang dicitasi oleh Istiana (2019), Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Hal yang penting dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien adalah kualitas pelayanan yang ditentukan melalui dimensi kepuasan. Salah satu dimensi yang mempengaruhi mutu layanan adalah *responsiveness* atau daya tanggap yang ditunjukkan dalam respon time yang dilakukan perawat terhadap

pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Anang (2017) menunjukkan nilai *p value* 0,001 dengan koefisien korelasi 0,471 yang diinterpretasikan bahwa ada hubungan antara respon time dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Panti Rapih.

Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta mengadopsi sistem triase *Emergency Severity Index* (ESI) sebagai sistem dalam memilah atau mengkategorikan pasien berdasarkan tingkat kegawatannya. Respon time yang dibutuhkan untuk penanganan ESI level 1 dan 2 adalah kurang dari 5 menit yaitu pasien datang lalu dilakukan *assessment* cepat di triase dan dilakukan pemeriksaan oleh dokter.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 September 2021 masih terdapat pasien yang menunggu diperiksa lebih dari 5 – 10 menit sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien dan keluarga. Pada bulan September 2021, terdapat data bahwa sebanyak 45 pasien batal periksa. Selain itu penempatan staf yang belum sesuai dengan yang diharapkan karena adanya rotasi perawat akhirnya ada kompetensi yang tidak merata yang berpengaruh pada kemampuan atau *skill* dari perawat pelaksana dalam menerapkan respon time. Terdapat pula data bahwa pada tahun 2021, terdapat 8

komplain yang dilakukan oleh keluarga pasien terhadap kinerja di instalasi gawat darurat. Hal tersebut merupakan angka ketidakpuasan keluarga pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 12 September 2021, didapatkan data bahwa pada tahun 2019 angka kepuasan terhadap mutu pelayanan IGD Rumah Sakit Panti Rapih pada triwulan 1 dan 2 rata rata sebesar 91.4%, triwulan 3 sebesar 94,9% dan triwulan ke 4 sebesar 94.2%. Sedangkan pada tahun 2020 pada triwulan 1 rata rata sebesar 94,1%, triwulan ke 2 sebesar 89,73%, triwulan ke 3 sebesar 88,06% dan triwulan ke 4 sebesar 93%. Pada tahun 2021 angka kepuasan pasien di bulan April 91%, bulan Mei 86%, bulan Juli 94,7%, dan angka kepuasan pada bulan Agustus 90,5%. Dari data tersebut didapatkan hasil bahwa dibandingkan pada tahun 2019, angka kepuasan pasien pada tahun 2020 terdapat penurunan. Sedangkan pada tahun 2021 angka kepuasan pasien juga terjadi perubahan yang fluktuatif. Hal tersebut menandakan bahwa angka kepuasan di tahun 2021 belum stabil dan belum dicapai dengan baik (KMKP RSPR, 2021).

Layanan penyelamatan membutuhkan bantuan yang cepat dan akurat. Namun jika kondisi IGD penuh sesak dengan pasien, maka pelayanan

IGD dapat terganggu. Kondisi UGD menjadi *overcrowded* disebabkan oleh banyaknya pasien di UGD dan ketidaksesuaian dengan petugas UGD. Kondisi tersebut dapat menimbulkan beberapa akibat, antara lain waktu tunggu pasien yang lebih lama untuk berobat ke dokter, banyak pasien yang keluar dari UGD tanpa menemuinya, dan ketidakpuasan terhadap pelayanan.. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara respon time dengan tingkat kepuasan keluarga pasien ESI level 1 dan 2 di IGD Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif desain *survei* analitik, observasional, dan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini

yaitu keluarga pasien ESI level 1 dan 2 yang masuk melalui IGD Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta sebanyak 80 responden. Sample penelitian berjumlah 67 orang diambil secara *accidental sampling*. Pengumpulan data Mulai 7 Januari- 4 Februari 2022 Uji validitas dan reliabelitas pada kuesioner kepuasan pasien menggunakan *Product Moment Person* dengan nilai r tabel $> 0,361$ dan dinyatakan valid dan uji reliabelitas dengan *Alpha Cronbach's* menunjukkan hasil $r = 0,951$ yang berarti > 0.7 sehingga dinyatakan reliabel. Uji data menggunakan uji alternatif fisher exact test karena nilai expecting count dan cell tidak memenuhi syarat untuk uji *Chi-Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Umur Keluarga Pasien ESI Level 1 dan 2 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta (n=67)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Usia		
16-25 Tahun	6	9%
26-35 Tahun	15	22.4%
36-45 Tahun	17	25.4%
46-55 Tahun	19	28.4%
56-65 Tahun	10	14.9%
16-25 Tahun	6	9%
Total	67	100.0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	34	50.8%
Perempuan	33	49.2%
Total	67	100%
Pendidikan		
Menengah	27	40.3%
Tinggi	40	59.7%
Total	67	100.0

Pekerjaan		
IRT	14	20.9%
Swasta	33	49.2%
Wiraswasta	14	20.9%
Lain - lain	6	9%
Total	67	100.0

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan tabel 1, hampir separuh umur responden berada pada usia 46-55 tahun (Lansia awal) yaitu sebanyak 19 responden (28.4%) Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rusviani (2021) dalam penelitiannya tentang "kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien" yang menyatakan karakteristik usia kepuasan pasien responden sebagian besar usia responden 46-65 tahun (63,7%). Menurut Umar (2014) menyatakan fisiologis manusia akan menurun dan biasanya dimulai di usia 30- 45 tahun. bertambahnya usia seseorang maka kondisi fisik akan berkurang dan mudah sakit sehingga pemanfaatan fasilitas kesehatan semakin sering. Guswaman, et.al (2019) kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor usia karena usia dapat mempengaruhi tingkat kematangan dalam memberikan pendapat atau keluhan terhadap suatu produk atau jasa yang dirasakan.

Jenis kelamin paling banyak yaitu laki-laki sebanyak 34 responden (50.8%). Hasil penelitian sejalan dengan yang dilakukan oleh Sombo (2021) yang menunjukkan lebih dari separuh responden

berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 27 orang (51,9%). Jenis kelamin memiliki faktor penting dalam hal memutuskan dan perilaku tanggung jawab. Penelitian yang dilakukan oleh Budiman (2014) menyatakan bahwa jenis kelamin berhubungan dengan kepuasan pasien dimana laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk tidak puas dibandingkan wanita Guswaman, et.al (2019), laki-laki menggunakan logika dalam melihat sesuatu sehingga akan lebih valid dalam menilai kepuasan dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan sedangkan perempuan menggunakan perasaannya sehingga memiliki toleransi yang tinggi dalam menerima layanan yang diberikan.

Lebih dari separuh respondentingkat pendidikan tinggi yaitu sebanyak 40 responden. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yosep (2015) yang mengatakan bahwa responden paling banyak berpendidikan tinggi yaitu 40,0%. Kemampuan berpikir seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin mudah bagi individu untuk

berpikir secara wajar dan melacak informasi baru.

Menurut Notoadmojo (2018), semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, akan cenderung memiliki standar yang lebih tinggi pula dalam menentukan dan memilih fasilitas kesehatan yang diinginkan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang juga akan mempengaruhi tingkat kesadaran seseorang akan status kesehatannya sehingga akan memanfaatkan pelayanan fasilitas kesehatan dengan baik sesuai kemampuannya.

Berdasarkan pekerjaan hampir separuh responden bekerja di bidang swasta yaitu sebanyak 33 responden (49.2%). Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Antari (2019) yang menyebutkan sebagian besar pekerjaan responden adalah pegawai swasta

(49,4%). Pekerjaan seseorang mencerminkan keadaan sosial dari individu atau keluarga di dalam masyarakat. Individu yang berbeda pekerjaan mempunyai kecenderungan yang tidak sama dalam mengerti dan bereaksi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Rudtya & Chalidyanto (2015) menyatakan bahwa status pekerjaan seseorang memiliki hubungan dengan penilaian terhadap kualitas atau produk suatu jasa. Seseorang yang memiliki pekerjaan yang baik akan memiliki informasi lebih banyak mengenai suatu pelayanan yang baik dan akan memilih pelayanan yang baik. Hal ini menyebabkan seseorang memiliki tuntutan akan jasa atau pelayanan yang lebih baik dari pelayanan yang diterimanya tersebut.

Tabel 2
Respon Time Keluarga Pasien ESI 1 dan 2 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta (n=67)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tepat	61	91.0 %
Tidak Tepat	6	9.0 %
Total	67	100.0

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan tabel 2, hampir seluruh responden mendapatkan respon time yang tepat dari perawat IGD. Respon time dengan tepat yaitu sebanyak 61 responden (91%). Sedangkan sebanyak 6 responden (9%) memiliki respon time tidak tepat.

Menurut Virgo (2018) respon time

dilakukan dalam waktu kurang dari 5 menit. Hal ini bertujuan agar penanganan yang cepat pada pasien gawat darurat dapat menurunkan terjadinya perburukan kondisi pasien. Jika waktu tanggap tidak tepat akan berdampak pada kondisi pasien seperti kerusakan organ maupun terjadinya kematian dan kecacatan.

Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih memiliki tenaga kesehatan yang kompeten di bidang kegawatdaruratan. Hal ini terbukti dari adanya penerapan respon time yang sebagian besar tepat yaitu ≤ 5 menit. Pelatihan pelatihan yang berkaitan dengan kondisi layanan di IGD telah dilakukan untuk mengasah kompetensi dan *critical thinking* petugas. Salah satunya

adalah pelatihan mengenai triase dan kegawatdaruratan yang diikuti oleh staf IGD. Pada bulan Mei 2019 sebanyak 38 peserta telah mengikuti pelatihan triase. Dan pada bulan Januari 2022 juga dilakukan seminar dan workshop pelatihan triase internal yang melibatkan dokter dan perawat dan diikuti sebanyak 87 peserta.

Tabel 3
Respon Time Keluarga Pasien ESI Level 1 dan 2 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta (n=67)

Dimensi	Kepuasan	N	%
Daya Tanggap	Sangat Puas	60	89.6%
	Puas	6	9%
	Tidak Puas	1	1.5%
Jaminan	Sangat Puas	61	91%
	Puas	6	9%
	Tidak Puas	0	0%
Bukti Fisik	Sangat Puas	51	76.1%
	Puas	16	23.9%
	Tidak Puas	0	0%
Emphaty	Sangat Puas	51	76.1%
	Puas	15	22.4%
	Tidak Puas	1	1.5%
Keandalan	Sangat Puas	62	92.5%
	Puas	4	6.0%
	Tidak Puas	1	1.5%
Total		67	100.0

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan tabel 3, lebih dari separuh responden pada tiap dimensi merasa “sangat puas” dengan pelayanan di IGD Rumah Sakit Panti Rapih yaitu berkisar antara 76,1% - 92.5% dan yang paling besar ada pada dimensi “keandalan” yaitu 92.5%. sedangkan kategori “Puas” pada tiap dimensi berkisar 6%-23.9% dan yang paling besar pada dimensi “Bukti Fisik” sedangkan yang tidak puas hanya sebesar 1.5% dan tampak pada dimensi Daya tanggap, Emphaty dan Keandalan.

Dimensi keandalan merupakan tingkat kepuasan paling tinggi yaitu sebesar 92.5%. Hal ini didukung dengan sumber daya manusia atau petugas IGD yang memiliki kualitas dan kompetensi yang baik. Semua perawat IGD telah mendapatkan berbagai bekal ilmu pengetahuan dengan tersertifikasi perawat dengan keahlian Gawat Darurat. Dua dimensi lain yaitu jaminan dan bukti fisik dalam penelitian menunjukkan kepuasan yang cukup tinggi juga yaitu 76,1% dan 91%. Dimensi kepuasan

assurance atau jaminan memberikan potensi yang besar untuk dapat menimbulkan kepuasan pada keluarga pasien.

Pada dimensi kepuasan *emphaty*, hampir seluruh perawat memiliki sikap *emphaty* yang tinggi. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang memberikan perhatian secara khusus pada pasien dengan ESI Level 1 dan 2, perhatian tersebut ditunjukkan dalam status monitoring pasien dengan menggunakan fasilitas bedside monitor yang canggih dan melakukan pendampingan psikologis kepada keluarga pasien, memahami keluarga pasien dimana pasien dalam kondisi kritis.

Respon time merupakan salah satu dimensi kepuasan *responsiveness*. Respon time pada pasien dengan triase ESI level 1 dan 2 kurang dari 5 menit. Rumah Sakit Panti Rapih telah mempunyai system triase yang memilah pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratan sehingga kondisi pasien yang kritis segera dapat teratasi dengan tujuan meminimalkan terjadinya kematian dan kecacatan. Faktor skill dan performa dalam daya tanggap perawat menjadi salah satu unsur yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam dimensi *responsiveness*.

Dalam penelitian ini masih terdapat 1 responden atau 1,5% yang mengatakan

tidak puas pada ketiga dimensi ini. Hal ini terjadi karena pemberian komunikasi yang terburu buru sehingga penerimaan informasi menjadi tidak tersampaikan dengan baik dan menimbulkan ketidakpuasan. Selain itu, situasi yang sangat sibuk di layanan IGD juga berpengaruh kepada kualitas layanan yang diberikan sehingga akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini masih belum sesuai dengan target rumah sakit. Hal ini dikarenakan setiap pasien dan keluarga yang datang ke IGD memiliki ekspektasi yang berbeda beda dalam menerima pelayanan yang diberikan. Selain itu, rasa puas merupakan perasaan yang subyektif sehingga penerimaannya pun berbeda meskipun layanan yang diberikan sudah sesuai. Menurut asumsi peneliti beban kerja di ruang IGD sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di IGD.

Beban kerja yang ditanggung oleh perawat IGD berbeda dengan di ruang rawat yang lain. Perawat sangat merasa terbeban karena harus memberikan pelayanan keperawatan ekstra ketat dan cepat untuk menyelamatkan nyawa pasien. Selain itu dengan pemantauan dan pencatatan kondisi pasien secara rutin dan kontinyu juga merupakan beban tersendiri. Perawat IGD beresiko tinggi

mengalami beban kerja berlebih karena perawat IGD dihadapkan pada pekerjaan yang membutuhkan perhatian,

pengetahuan, dan keterampilan khusus untuk dapat memberikan tindakan dengan cepat dan tepat (Tarwaka,2014).

Tabel 4
Hubungan Respon Time dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien ESI Level 1 dan 2 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta (n=67)

		Kepuasan			Total	p value
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas		
Respon time	Tepat	59	2	0	61	0.000
	Tidak tepat	1	4	1	6	
	Total	60	6	1	67	

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan tabel 4, tingkat kepuasan responden dengan respon time tepat yaitu sangat puas sebanyak 59 responden, puas sebanyak 2 responden dan tidak ada yang tidak puas. Sedangkan respon time tidak tepat kepuasan “puas” sebanyak 1 responden dan tidak puas sebanyak 1 responden.

Pada tabel data diatas tidak memenuhi syarat untuk dilakukan dengan uji *Chi-square* karena terdapat *expected count* kurang dari 5 sehingga dilakukan dengan uji alterntif *Fisher exact test* dan didapatkan hasil *p value* 0.000 yang berarti nilai *p value* < dari α (0.05%) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara respon time dengan tingkat kepuasan keluarga pasien ESI level 1 dan 2 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

Irma (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD.

Maatilu (2014), menyatakan bahwa indikator keberhasilan manajemen perawatan pasien gawat darurat adalah kecepatan pasien gawat darurat dapat dibantu secara memadai baik dalam situasi sehari-hari maupun bencana. Waktu respons atau keberhasilan waktu reaksi sangat bergantung pada kecepatan yang tersedia dan kualitas dukungan untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan di lapangan saat mencari bantuan dari rumah sakit.

Respons time atau waktu tanggap perawat dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Jika faktor internal diidentifikasi oleh perawat, perawat yang belum siap memberikan perawatan dan

lambat merespon pasien, atau pasien menunggu, fasilitas yang tidak memadai. Perawat lebih menekankan pada pasien gawat darurat, namun faktor eksternal adalah perawat yang harus memindahkan pasien ke ruangan lain karena kurangnya tenaga medis dan kurangnya petugas yang berdedikasi untuk memobilisasi pasien (Aprianti, 2015).

Pasien merasa puas pada pelayanan di ruang IGD diantaranya dengan pelayanan yang cepat dan petugasnya ramah dengan di tunjang oleh fasilitas yang memadai juga ruang tunggu yang nyaman. Tindakan pelayanan keperawatan yang cepat yang tanggap sangat diperlukan untuk kualitas kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dalam pencapaian kepuasan pasien yang maksimal pelaksanaan pelayanan keperawatan harus sesuai kode etik yang ada pada masing-masing rumah sakit dan perlunya peningkatan kualitas pelayanan didalamnya.

Respon time merupakan dimensi kepuasan dalam hal cepat tanggap atau *responsiveness*. Hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden dengan respon time tepat yaitu sangat puas sebanyak 59 responden, puas sebanyak 2 responden dan tidak ada yang tidak puas. Sedangkan respon time tidak tepat kepuasan “puas” sebanyak 1 responden dan tidak puas sebanyak 1

responden. Ketidaktepatan respon time perawat memberikan ketidakpuasan pasien di IGD. Semakin tepat respon time yang dilakukan maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anang (2017) yang mengatakan respon time yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, respon time perawat di IGD merupakan indikator yang dapat membuat pasien dan keluarga merasa dianggap dan diterima sebagai pasien yang datang dan membutuhkan bantuan. Adanya hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien menunjukkan bahwa penanganan pasien di IGD sudah dilakukan dengan tanggap, cepat dan tepat. Selain itu juga tenaga dan tim medis yang terlatih dan tersertifikasi dalam kegawatdaruratan membuat semua penanganan dilakukan dengan baik

SIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, ada hubungan yang signifikan antara respon time dengan tingkat kepuasan keluarga pasien ESI level 1 dan 2 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Dari penelitian yang kami lakukan kami meyarankan

1. Bagi Kepala Ruang IGD

Perlu ditinjau kembali terkait beban kerja di IGD dan dipertimbangkan kembali tentang kebijakan dalam melakukan rotasi perawat. Selain itu, perlu adanya pembekalan kompetensi *skill* dalam hal kegawatdaruratan yang dapat dilakukan secara periodik.

2. Saran bagi instiutusi pendidikan kesehatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat dipelajari oleh mahasiswa, khususnya mahasiswa keperawatan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang penerapan triase dan respon time di unit gawat darurat sehingga dapat menciptakan lulusan perawat yang kompeten di bidang kegawatdaruratan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Perlu meneliti analisis faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan dan respon time pasien di layanan IGD.

DAFTAR PUSTAKA

Anang Prasetya. (2017). Hubungan Response time dengan Kepuasan Pasien di IGD RS. Tingkat Madiun IV. *Sekola Tinggi Kesehatan Bhakti Husada Mulia*, 58-71.

Antari, N. L. S. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan Turnover Intention (Studi pada Losari Hotel Sunset Bali). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1, 2685-5526.

Aprianti, R. Wahyuni, dkk. (2015). Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, E-journal Keperawatan Volume 3

Budiman, Agus. (2014). *Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam. Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika.

Depkes RI. (2013). Riset Kesehatan Dasar. Jakarta: Badan Penelitian dan pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.

Guswaman, F., Haryadi & Sutrisna, E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan karakteristik sosiodemografi terhadap minat kunjungan ulang yang dimoderasi oleh kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (JEBA)*, 21(4).

Irma, Rahmawati, (2017). Respon Time (Waktu Tanggap) Perawat Dalam Penanganan Kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Muhammadiyah di Kabupaten Kebumen. Skripsi.

Istiana, Mirzafanny. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*. Volume 01 Nomor 02 2019 ISSN: 2686-4401

KMKP RSPR. (2021). Kepuasan Pasien di unit IGD Rumah Sakit Panti Rapih Tahun 2021.

Maatilu, V., Mulyadi, dan Malara, R.T. 2014. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Response Time Perawat pada Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP. Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi. Manado.

Muninjaya, Gede A. (2012). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC

Notoadmojo. (2018). Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta

Rusviani, Anastasia Mita (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli*

Clara Kurnia Destiningrum, Eva Marti, Dwi Antara Nugraha
Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien *Emergency Severity Index*
Level 1 dan 2 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Stikes Panti Rapih Yogyakarta.

- Presti Sinaga. (2021). *Perbedaan Kepuasan Pasien Dengan Datang Lansung dan Telemedicine di Poliklinik Rumah Sakit Santa Mari Pekanbaru. Stikes Payung Negeri Pekanbaru.*
- Ruditya, Ade Nurma dan Chalidyanto Djazuly. (2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 3 Nomor 2 Juli-Desember 2015.*
- Tarwaka. (2014). *Keselamatan dan Kesehatan Kerja : Manajemen dan Implementasi K3 di tempat Kerja. Surakarta: Harapan press.*
- Umar, Achmadi. (2014). *Kesehatan Masyarakat dan Globalisasi. Jakarta: Rajawali*
- Virgo, G. (2018). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal NersREsearch & Learning in Nuursing Science, Volume 2 N, 72-85.*
- Yosep. (2015). *Perbedaan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi dengan General Anestesi dan General Anestesi. Stikes Bethesda Yakkum Yogyakarta.*