

Jurnal Kesehatan : Amanah Prodi Ilmu Keperawatan STIKES Muhammadiyah Manado
**HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PENANGANAN PASIEN KATEGORI TRIASE KUNING DI
UGD RS. TK. III R. W. MONGISIDI
MANADO**

Zainar Kasim

Program Studi Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Manado

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh karena adanya pasien atau keluarga pasien gawat darurat pada triase kuning yang menyatakan lama mendapatkan penanganan dan dibiarkan menunggu sehingga menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang didapatkan.

Tujuan penelitian ini mengetahui Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Penanganan Pasien Kategori Triase Kuning Di UGD RS.TK. III R. W. Mongisidi Manado.**Metode penelitian** ini dilakukan dengan menggunakan metode survei analitik yang bersifat *cross sectional*. Sampel diambil berdasarkan jumlah responden sebanyak 30 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan kuesioner. Selanjutnya data yang telah terkumpul diolah dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 21 untuk dianalisa dengan uji statistik *Fisher Exact* dengan tingkat kemaknaan (α) 0,05. **Hasil** penelitian menunjukkan bahwa didapatkan respon time perawat yang tidak tepat > 5 menit sebanyak 18 orang (60,0 %) dan tingkat kepuasan penanganan pasien kurang baik / kurang puas sebanyak 20 Orang (60,7 %).

Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara respon time perawat dengan tingkat kepuasan penanganan pasien hal ini ditunjukkan dengan nilai $p = 0,000$. Nilai p ini lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$.

Kata Kunci : Respon Time, Kepuasan, Triase Kuning

PENDAHULUAN

Salah satu bagian Rumah Sakit yang memberikan pelayanan adalah Unit Gawat Darurat.(UGD) merupakan gerbang utama jalan masuknya Penderita Gawat Darurat.UGD adalah suatu Instalasi bagian Rumah Sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triase terhadap pasien.Pelayanan keperawatan gawat darurat meliputi pelayanan keperawatan yang ditunjukan kepada pasien gawat darurat yaitu pasien yang tiba - tiba berada dalam keadaan gawat atau akan menjadi gawat dan terancam nyawanya / anggota badannya (akan menjadi cacat) bila tidak mendapat pertolongan secara cepat dan tepat (*Musliha, 2010*).

Waktu tanggap(*Respon Time*) yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit(Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Berbeda dengan di Amerika dimana tidak ada Undang – undang Federal mengenai waktu tanggap. Waktu tanggap hanya diatur melalui kesepakatan kontrak antara penyedia *Emergency Medical Service (EMS)* dengan subdivisi politik yang menetapkan waktu tanggap kemudian ditetapkan standar waktu tanggap 12 atau 15 menit sejak panggilan darurat diterima untuk penyedia EMS Swasta (*Ludwig, 2004*).

Waktu tanggap pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen – komponen lain yang mendukung seperti layanan laboratorium, radiologi, farmasi dan administrasi.

Dari studi pendahuluan dan hasil wawancara dengan keluarga pasien tersebut peneliti ingin mengidentifikasi faktor-faktor dalam *Respon Time* yang dilakukan petugas kesehatan dan melihat adakah hubungan *Respon Time* dengan kepuasan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Penanganan Pasien Kategori Triase Kuning Di UGD RS. TK. III R.W. Mongisidi Manado.

TUJUAN PENELITIAN

- a. Diidentifikasi respon time perawat di UGD RS. TK. III R.W. Mongisidi Manado.
- b. Diidentifikasi tingkat kepuasan penanganan pasien kategori triase kuning di UGD RS. TK. III R. W. Mongisidi Manado.

- c. Dianalisis hubungan respon time perawat dengan tingkat kepuasan penanganan pasien kategori triase kuning di UGD RS.TK. III R.W. Mongisidi Manado.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan desain penelitian survei analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*, dimana seluruh data menyangkut variabel penelitian diukur/diamati satu kali dalam waktu bersamaan yaitu untuk menganalisa hubungan respon time perawat dengan tingkat kepuasan penanganan pasien kategori triase kuning di UGD RS.TK. III R.W.Mongisidi Manado.

teknik sampel yang peneliti gunakan adalah *non probability sampling* yaitu *accidental sampling* yang merupakan cara pengambilan sampel dengan mengambil responden atau kasus yang kebetulan ada atau tersedia.Sampel diambil dari rata – rata kunjungan per bulan pasien dengan kategori triase yang datang di UGD RS.TK.III R.W. Mongisidi Manado yaitu 120 pasien.

Instrumen dalam penelitian ini adalah untuk mengumpul data respon time perawat,peneliti menggunakan lembar observasi.Sementara untuk mengetahui tingkat kepuasan penanganan pasien, peneliti menggunakan kuesioner, kuesioner yang dibuat dengan berpedoman pada tinjauan pustaka.

HASIL PENELITIAN

Tabel 5.1 Distribusi Menurut Umur Responden Di UGD RS. TK. III R.W. Mongisidi Manado Tahun 2016 (n = 30)

Umur	Banyaknya Responden	
	Frequency (f)	Percent (%)
17-25	6	20.0
26-35	13	43.3
36-45	5	16.7
46-55	6	20.0
Total 30	100.0	

Sumber Data WHO

Tabel 5.2 Distribusi Menurut Jenis Kelamin Responden Di UGD RS. TK. III R. W.

Jenis Kelamin	Banyaknya Responden	
	Frequency (f)	Percent (%)
Perempuan	20	66.7
Laki-laki	10	33.3
Total <i>Vol. 2 No.8</i>	30	100.0

Sumber : Data Primer 2016

Tabel 5.3 Distribusi Menurut Pendidikan Responden Di UGD RS. TK. III R. W. Mongisidi Manado Tahun 2016 (n = 30)

Pendidikan	Banyaknya Responden	
	Frequency (f)	Percent (%)
SD	10	33.3
SMP	8	26.7
SMA	8	26.7
PT	4	13.3
Total	100.0	

Sumber Data Primer 2016

Tabel 5.4Distribusi Menurut Pekerjaan Responden Di UGD RS. TK. III R. W. Mongisidi Manado Tahun 2016 (n = 30)

Sumber : Data Primer 2016

Pekerjaan	Banyaknya Responden	
	Frequency (f)	Percent (%)
IRT	12	40.0
Swasta	11	36.7
PNS	5	16.7
Buruh / Tani	2	6.7
Total	30	100.0

Analisis Univariat

Tabel 5.5 Distribusi Menurut Respon Time Perawat Di UGD RS. TK. III R.W. Mongisidi Manado Tahun 2016

Respon Time	n	%
Tidak Tepat (> 5 menit)18	60.0	
Tepat (≤ 5 menit)	12	40.0
Total	30	100.0

Sumber Data Primer 2016

Tabel 5.6 Distribusi Menurut Tingkat Kepuasan Penanganan Pasien Kategori Triase Kuning Di UGD RS. TK. III R. W. Mongisidi Manado tahun 2016

Tingkat Kepuasan	n	%
Kurang baik	20	66.7
Baik	10	33.3
Total	30	100.0

Sumber Data Primer Tahun 2016

Analisis Bivariat

Tabel 6. Hubungan Antara Pola Asuh Orang Tua Dengan Kesehatan Mental Remaja Di Kelurahan Bailang Lingkungan II Manado Tahun 2016 (n = 60)

Kesehatan mental remaja	Frekuensi	
	Sampel (n)	Persentase (%)
Baik	22	36,7
Kurang baik	38	63,3
Total	60	100

Tabel 5.7 Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Penanganan Pasien Kategori Triase Kuning Di UGD RS. TK. III R. W. Mongisidi Manado Tahun 2016

Respon Time	Tingkat Kepuasan		p value
	Kurang Baik	Baik	
	n	%	
	n	%	0.000
	%		
Tidak Tepat (> 5 menit)	18	60.0	
0 0 18 60.0			
Tepat (≤ 5 menit)	2	6.7	
10 33.3 12 40.0			
Total	20	66.7	10 33.3
30 100.0			

Berdasarkan hasil uji statistic *Chi-square* maka didapatkan nilai $p = 0,000$ dan pengujian statistiknya menggunakan *Fisher's Exact Test* yang menunjukkan adanya hubungan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan penanganan pasien dimana diperoleh nilai $p < 0,05$ yaitu 0,000. Hal ini menyatakan H_0 ditolak.

PEMBAHASAN

Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Penanganan Pasien

Respon time sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat khususnya pasien dengan kategori triase kuning karena dapat mengurangi keluasaan rusaknya organ - organ dalam dapat juga mengurangi beban pembiayaan dan *respon time* yang cepat dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pasien atau keluarga pasien ditunjang juga dengan sikap peduli atau *emphaty* dan keramahan juga komunikasi yang baik antara petugas kesehatan khususnya perawat dengan pasien atau keluarga pasien.

Menurut Pasuraman dan Syofyanti, 2014 dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian

dalam memberikan pelayanan), dan *tangible* (mutu jasa pelayanan).

Setelah dilakukan penelitian hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan penanganan pasien. Dimana pada *respon time* yang tidak tepat (> 5 menit) dari 18 responden dan tingkat kepuasan penanganan pasien baik / puas tidak ada. Sedangkan *respon time* yang tepat (≤ 5 menit) dari 12 responden masih ada tingkat kepuasan penanganan pasien yang kurang baik / kurang puas sebanyak 2 responden (6,7 %) terhadap pelayanan yang diterima dari petugas kesehatan dalam hal ini perawat. Hal ini dibuktikan atau sesuai dengan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan penanganan pasien atau nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purba, Kumaat & Mulyadi (2015) di IGD RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado dengan besar sampel 30 responden dan menggunakan uji *Chi-Square* $\alpha = 0,017 < 0,05$ yang artinya ada hubungan antara *respon time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien.

Dari pendapat diatas, peneliti mengasumsikan bahwa semakin baik *respon time* perawat yang dimiliki maka akan semakin cepat pelayanan tindakan yang akan diberikan kepada pasien dengan kondisi gawat darurat dan dapat juga menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pasien atau keluarga pasien, untuk itu diharapkan perawat dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal cepat tanggap, pelayanan tepat waktu, sikap dalam memberikan pelayanan kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan dan mutu jasa pelayanan.

KESIMPULAN

1. Hasil penelitian menunjukkan Respon Time Perawat Di UGD RS. TK. III R. W. Mongisidi Manado Rata- Rata Respon Time Tidak Tepat.
2. Hasil penelitian menunjukkan Tingkat Kepuasan Penanganan Pasien Kategori Triase Kuning Di UGD RS. TK. III R. W. Mongisidi

Manado sebagian besar Kurang Baik / Kurang Puas terhadap pelayanan.

3. Hasil penelitian menunjukkan ada Hubungan antara Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Penanganan Pasien Kategori Triase Kuning Di UGD RS. TK. III R. W. Mongisidi Manado.

SARAN

1. Bagi Institusi Rumah Sakit

Diharapkan kepada Direktur Rumah Sakit lebih ditingkatkan lagi *respon time* yang ada sehingga tercapainya kualitas pelayanan keperawatan yang bermutu dan menunjang rasa puas pada pasien / keluarga pasien yang menerima pelayanan.

2. Bagi Perawat

Diharapkan perawat dapat bekerja dengan Efektif dan Efisien dalam mengatasi masalah dengan cepat dan tepat, perawat dapat melayani pasien dengan ramah dan banyak senyum, serta berbuat adil dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Pada mahasiswa program studi keperawatan hasil penelitian ini dijadikan bahan untuk meningkatkan proses pembelajaran dalam keperawatan gawat darurat.

4. Bagi Peneliti

Untuk peneliti selanjutnya melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian yang lain, sampel yang lebih besar, dan waktu yang lebih lama agar hasil penelitian yang diperoleh lebih signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

Achadiat, Chrisdiono M. (2006). *Dinamika Etika dan Hukum Kedokteran Dalam Tantangan Zamam*. Jakarta : EGC.

Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT.Rhineka Cipta.

American College of Emergency Physician. (2008). Emergency Departement Crowding : Hight Impact Solutions. Diakses dari website <http://ebook.browse.com//emergency-departement-crowding-hight-impact-solutions-acep-task-force-on-boarding-april-2008-pdf-d319291546>. Pada tanggal 3 Mei 2016 jam : 19.10.

Anggraini.(2011). *Kepuasan Pelanggan*.Diakses dari website <http://repository.unand.ac.id./18028/>. Pada tanggal 14 Mei 2016 jam : 20.45.

Canadian Association Emergency Physician. (2012). Overcrowding. Diakses dari website <http://www.caep.ca/advocacy/overcrowding>. Pada tanggal 3 Mei 2016 jam : 21.02.

Departemen Kesehatan RI. (2006). *Sistem Penanggulangan gawat darurat (SPGD)*.Jakarta : Depkses RI.

Erfandi. 2008. *Sejarah Konsep Dan Kategorisasi Triase*. Diakses dari website <http://forbetterhealt.com/2008/12/22/sejarah-konsep-dan-kategorisasi-triase>. Pada tanggal 14 Mei 2016 jam : 21.00.

Haryatun, N & Sudaryanto, A. (2008).*Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori I-V di Instalansi Gawat Darurat RSUD.DR.Moewardi*.Diakses dari website <http://eprintsUMS.ac.id/1042/1/2008v/nz.a4.pqt> . Pada tanggal 15 Mei 2016 jam : 19.00.

Iman. 2009. *Triase*.Diakses dari website <http://www.dokter medis.com>. Pada tanggal 14 Mei 2016 jam : 21.50.

Kepmenkes RI No. 856 (2009).*Standar IGD Rumah Sakit*.Jakarta : Menteri Kesehatan RI.

Ludwig, G. (2004). *EMS Respon Time Standars*.Diakses dari website <http://www.emsworld.com/article/10324786/em-s-response-time-standars>. Pada tanggal 22 April 2016 jam : 14.02.

Musliha, S.Kep, Ns. (2010). *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta : Nuha Medika.

Muninjaya A.A Gde, MPH, dr. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC

Notoadmodjo, Soekidjo. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rhineka Cipta.

Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Setiady. 2013. *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Edisi ke-2. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Siboro,T. (2014). *Hubungan Pelayanan Perawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung* (Skripsi, Universitas Advent Indonesia Bandung). Diakses dari website <http://www.kti.unai.edu>. Pada tanggal 11 Mei 2016 jam : 17.11.

Soedjas, T.MM,SE, SP.A.dr. (2014). *Layanan Waw Untuk Pelanggan*. Yogyakarta : Media Pressindo.

Syofyanti, R.A.(2014). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalansi Gawat Darurat RSSN Bukit Tinggi* (skripsi, UMSB Bukit Tinggi Indonesia). Diakses dari website <http://jurnal.umsb.ac.id/uploads/2014/09/Jurnal-Richa-pdf>. Pada tanggal 22 April jam : 12.53.