

LITERATURE REVIEW

HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT TERHADAP KEPUASAAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT

Merisa Aprillia^{1*}, Nurma Afiani², Frengki Apriyanto³

^{1,2,3} STIKES Widyagama Husada Malang

*Corresponding author:

Merisa Aprillia

STIKES Widyagama Husada

Email: putriprillia12@gmail.com

Abstract

Emergency nursing services include services for emergency patients who are suddenly in a critical state and life threatening situation. The response time by nurses in nursing actions will affect the level of family satisfaction of patients in the Emergency Room (ER). To find out the literature review of the relationship between nurse response time and family satisfaction of patients in the Emergency Room (ER). This study used Systematic Literature Reviews (SLR), with keywords in 2 languages, namely English and Indonesian. The data used in 10 journals were obtained from the results of screening a number of journals from international journal portal, ScienceDirect, and Google Scholar. From the overall results of 10 journals, it shows that the response time of nurses is in the fast category, there is a patient's family satisfaction with the satisfied category. With this, there is a Correlation of the nurse's response time and the patient's family satisfaction. There is a Correlation of nurse response time and family satisfaction

Keywords : nurse response time; patient's family satisfactio ; emergency department.

Abstrak

Pelayanan keperawatan gawat darurat meliputi pelayanan keperawatan yang ditujukan kepada pasien gawat darurat yaitu pasien yang tiba-tiba berada dalam keadaan gawat dan mengancam nyawa. *Respon Time* oleh perawat dalam tindakan keperawatan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). Mengetahui kajian literatur hubungan antara *Respon time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Metode Penelitian ini menggunakan Systematic Literature Reviews (SLR), dengan kata kunci dalam 2 bahasa yaitu bahasa Inggris dengan bahasa Indonesia. Data yang digunakan adalah 10 jurnal yang diperoleh dari hasil screening sejumlah jurnal dari portal jurnal internasional, ScienceDirect dan Google Scholar. Hasil Dari hasil keseluruhan 10 jurnal menunjukkan bahwa pada *respon time* perawat dalam kategori cepat, adanya kepuasan keluarga pasien dengan kategori puas. Dengan adanya ini ada hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien. Kesimpulan terdapat adanya hubungan antara *respon time* perawat dengan kepuasan keluarga

Kata Kunci: Respon time; kepuasan keluarga pasien; Instalasi Gawat darurat.

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat darurat atau IGD memiliki tujuan agar tercapainya pelayanan kesehatan yang optimal pada setiap pasien secara cepat dan tepat serta terpandu dalam tindakan untuk kondisi gawat darurat sehingga mampu mencegah terjadinya kematian atau kecacatan dengan respon time yang selama 5 menit dan waktu kurang dari 2 jam (Basoeki *et al.*, 2014). Menindak lanjuti tentang pasien dalam kondisi gawat darurat masih ada ditemukan mengenai penundaan pelayanan pasien kondisi gawat darurat dari pihak rumah sakit dikarenakan adanya administrasi dan pembiayaan. Pasien dalam kondisi gawat darurat seringkali harus menunggu proses administrasi terlebih dahulu sampai selesai baru akan mendapatkan tindakan dari petugas kesehatan (Martiono, 2013).

Respon time dilakukan oleh petugas kesehatan diperlukan standart yang sesuai dengan kemampuan dan kompetensi yang dapat menjamin penanganan kondisi gawat darurat dengan respon yang cepat dan penanganan yang tepat. Kecepatan penanganan pasien dilakukan saat pasien datang sampai pasien mendapatkan tindakan dari petugas kesehatan (suhartati *et al.* 2011). Respon time dikategorikan menjadi 3 yaitu prioritas 1 dengan waktu 0 menit, prioritas 2 dengan waktu <30 menit, prioritas 3 dengan penanganan <60 menit (Kemenkes, 2009).

Pengkajian pengkategorian disebut juga dengan triase. Kualitas respon time perawat dalam memberikan pelayanan IGD secara umum telah dievaluasi dengan menilai tindakan keparahan disesuaikan angka kematian, lama tinggal dan besarnya biaya administrasi terhadap tingkat efisiensi perawat. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator kinerja klinis pelayanan di IGD. Karena kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Tidak semua bisa merasakan yang diberikan pelayanan kesehatan (Rimawati, 2016).

Tingkat kenyamanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat mempengaruhi baik kepuasan maupun

ketidakpuasan seseorang terhadap proses pelayanan yang diterima olehnya. Maka dari itu, proses pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit hendaknya mampu menunjang kesembuhan fisik pasien. Selain itu hendaknya, juga dapat meningkatkan kepercayaan diri pasien untuk berusaha melawan penyakit yang diderita olehnya (Sunaringtyas, 2014).

Kepuasan keluarga yaitu hasil penilaian keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu prodik dengan harapannya (Nursalam, 2011). kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya.

Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka. Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Purba, Kumaat & Mulyadi, 2015).

METODE

Penelitian ini menggunakan 10 jurnal yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi dengan metode pencarian PICOS dengan kata kunci berbahasa Indonesia dan bahasa Inggris dengan *search engine science direct* dan *google scholar*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Respon time Perawat dalam Kategori Cepat

Dari 7 studi dari 10 studi (100%) yang menunjukkan adanya respon time di IGD dilakukan oleh perawat dengan kategori cepat, dan lambat. 7 studi tersebut menunjukkan bahwa respon time perawat di IGD dalam kategori cepat. Dilakukan oleh Dewi *et al.*, (2015), Wayan *et al.*, (2019), Agus *et al.*, (2018), Marlisa *et al.*, (2017), Nining *et al.*, (2019), dan Anatolia,i *et al.*, (2019), Rostiami (2018).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Anatolia,i *et al.*, (2019) mengatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum (RS) kepada masyarakat. Dalam mencapai SPM tersebut, dilakukan kegiatan/program yaitu memenuhi kebutuhan ketenagaan di IGD, memenuhi sarana dan pra sarana dan membangun sistem manajemen IGD yang baik. Sejalan dengan penelitian Marlisa *et al.*, (2017) memenuhi sarana dan pra sarana seperti alat medis yang memadai, Ketersediaan petugas kesehatan dalam kemampuan dan keahlian yang kompeten, untuk memberikan kesan bahwa pelayanan yang cepat diperlukan jumlah stretcher/tempat tidur pasien yang cukup di IGD, posisi stretcher yang mudah dijangkau, membuat perawat lebih cepat memberikan pertolongan.

Dari hasil penelitian oleh Dewi *et al.*, (2015) menyimpulkan bahwa respon time perawat dalam penanganan pasien perawat menentukan Prioritas atau tingkat kegawatan mana yang harus di dahulukan dan mendapatkan tindakan sesuai dengan kondisi pasien yang timbul dan mengancam jiwa. Sejalan dengan penelitian Rostiami (2018) Prioritas pasien ada 3 prioritas, dalam prioritas 1 dan 2 lebih cepat mendapatkan penanganan dari pada prioritas 3 karena pasien tidak dalam kondisi gawat darurat.

Berdasarkan penelitian Wayan *et al.*, (2018) bahwa respon time perawat di IGD dalam kategori cepat. Hasil dibuktikan menggunakan uji *Chi square* dengan tingkat

kemaknaan 72,7% sehingga didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,016 < 0,05$. Dalam penanganan pasien di IGD waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit dan waktu definitif ≤ 2 jam atau sesuai dengan skala prioritas pasien dalam kondisi gawat darurat dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan.

Respon time dalam kategori cepat merupakan tindakan perawat menangani pasien dihitung dari pasien tiba di IGD hingga mendapatkan penanganan. Respon time atau ketepatan waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penangananan yang tepat.

B. Kepuasan Keluarga Pasien dalam Kategori Puas

Dari 9 studi dari 10 studi (10%) yang menunjukkan adanya kepuasan keluarga pasien menggunakan skala likert dengan kategori puas dan kurang puas. Dilakukan oleh Dewi *et al.*, (2015), Wayan *et al.*, (2019), Agus *et al.*, (2018), Marlisa *et al.*, (2017), Nining *et al.*, (2019), Anatolia,i *et al.*, (2019), Freny (2020), Lalena *et al.*, (2015), Maria *et al.*, (2015). bahwa kepuasan keluarga pasien dikatakan semuanya puas, dengan tindakan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang terdapat di IGD.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agus *et al.*, (2018) Kepuasan dirasakan dan dinilai dari penerima klien sejak pertama kali datang sampai mendapatkan pelayanan, pelayanan atau tindakan yang diberikan dengan menggunakan lima prinsip services quality, kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan petugas dan kenyamanan layanan. Sejalan dengan penelitian Lalena *et al.*, (2015) Kepuasan pasien maupun keluarga tergantung pada kualitas pelayanan suatu tindakan dikatakan baik jika pelayanan yang diperoleh memuaskan atau mengecewakan semua ini merupakan persepsi keluarga maupun klien dimana mereka memperoleh jasa yang sesuai dengan kenyataan dalam hal ini termasuk dalam lamanya waktu pelayanan yang diberikan.

Dari hasil penelitian Freny (2020) mengatakan kepuasan keluarga bahwa dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal Responsiveness (cepat tanggap), reliability (pelayanan tepat waktu), assurance (sikap dalam memberikan pelayanan), empathy (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan tangible (mutu jasa pelayanan). Sejalan dengan penelitian Maria *et al.*, (2015) Analisis Diagram Cartesius komponen kepuasan keluarga pasien pelayanan keperawatan diberikan sesuai yang dijanjikan, perawat cepat dan tepat dalam melakukan tindakan, perawat sigap dalam memberikan pelayanan gawat darurat, perawat cepat tanggap terhadap keluhan keluarga pasien, perawat siap dan sigap dalam melakukan tindakan.

Kepuasan keluarga dalam kategori puas dimana tenaga kesehatan memberikan tindakan sesuai dengan faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan keluarga seperti kinerja, pelayanan, lokasi yang strategis/layak, fasilitas, komunikasi dan kualitas produk maupun jasa yang diberikan kepada keluarga pasien.

C. Hubungan Respon Time Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Dari 6 studi dari 10 studi (10%) yang menunjukkan adanya ada hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien. Dewi *et al.*, (2015), Wayan *et al.*, (2019), Agus *et al.*, (2018), Marlisa *et al.*, (2017), Nining *et al.*, (2019), Anatolia, *et al.*, (2019).

Berdasarkan penelitian Nining *et al.*, (2019) Hasil analisis bivariat menggunakan uji kendall tau didapatkan nilai p value = 0,016 dengan nilai signifikan adalah $\leq 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara response time perawat dengan kepuasan keluarga di IGD RSUD. Jadi response time perawat yang cepat mempunyai peluang dalam mempengaruhi kepuasan keluarga dengan kepuasan di IGD RSUD. Sejalan dengan penelitian Dewi *et al.*, (2015) Berdasarkan hasil uji statistik chisquare maka didapatkan nilai p = 0,017 dan

pengujian statistiknya menggunakan Fisher's Exact yang menunjukkan adanya hubungan response time dengan kepuasan keluarga pasien dimana diperoleh nilai $p < 0,05$ yaitu 0,017. Hal ini menyatakan H_0 ditolak. yaitu ada hubungan antara response time perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD.

Menurut Wayan *et al.*, (2019) ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan yaitu: faktor demografi, faktor geografis, dan faktor psikologis, faktor demografi memfokuskan kepada keadaan populasi statistik manusia seperti, jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan status perkawinan, cara pembayaran, jenis penyakit serta karakteristik lainnya. Sedangkan untuk tempat dan lokasi penggunaan jasa pelayanan dipengaruhi oleh faktor geografis dan untuk faktor psikologis yaitu harapan yang sesuai, manfaat yang diharapkan dan persepsi atau pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan dari tim medis kepada klien yang sesuai standar.

Ada hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga dikarenakan Kepuasan yang dirasakan oleh keluarga pasien sangat berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di IGD yang biasanya pasien dianggap tidak menjadi prioritas atau dibiarkan menunggu waktu lama saat penanganan perawatan. Selain kecepatan dan ketepatan, perilaku perawat merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan keperawatan yang profesional dan memuaskan bagi pengguna jasa.

KESIMPULAN

Hasil kajian literature terkait hubungan dengan respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di IGD menunjukkan bahwa 10 artikel (100%) menyimpulkan bahwa respon time perawat masuk dalam kategori cepat merupakan tindakan perawat menangani pasien dihitung dari pasien tiba di IGD hingga mendapatkan penanganan. Respon time atau ketepatan waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat

menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penangananan yang tepat. Kepuasan keluarga pasien masuk dalam kategori puas. Kepuasan keluarga dalam kategori puas dimana tenaga kesehatan memberikan tindakan sesuai dengan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan keluarga seperti kinerja, pelayanan, lokasi yang strategis/layak, fasilitas, komunikasi dan kualitas produk maupun jasa yang diberikan kepada keluarga pasien. Ada hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga dikarenakan

Kepuasan yang dirasakan oleh keluarga pasien sangat berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di IGD yang biasanya pasien dianggap tidak menjadi prioritas atau dibiarkan menunggu waktu lama saat penanganan perawatan. Selain kecepatan dan ketepatan, perilaku perawat merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan keperawatan yang profesional dan memuaskan bagi pengguna jasa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang turut mendukung penelitian ini sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Sondari, Bambang. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn)*. Journal: Universitas Negeri Semarang
- Ardiyani, V. M. (2018). *Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan*. *Nursing News* , 557-568.
- Basoeki, A.P.,Koeshartono, Rahardjo. E.,& Wirjoadmojdo. 2008.*Penanggulangan Penderita Gawat Darurat Anesteologi & Reanimasi*. Surabaya : FK Unair
- Dahlia & Widaryati, 2015. *Waktu Tanggap Perawat Pada Penanganan Pasien Trauma Dannon Trauma di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, Naskah Publikasi. Program Studi Ilmu Keperawatan. STIKES Aisyiyah Yogyakarta
- Depkes RI. (2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan
- Depkes RI. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Doondori, A. K. (2019). *Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat*. *Jurnal Kesehatan Primer* , 76-83.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM : Jakarta
- Huda, Miftahul. (2013). *Model-model Pengajaran dan Pembelajaran (Isu-isu Metodis dan Pragmatis)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Zainal A. 2007. *Metodologi Penelitian Pada Bidang Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi. Konsep, Teknik, Dan Aplikasi*. Jakarta: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press
- Indriani, M. Y. (2016). *Analisa tingkat kepuasan keluarga tentang pelayanan perawat di instalasi gawat darurat rumah sakit santo borromeus bandung* . 71-81.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Standart Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit*. Jakarta : Mentri Kesehatan Republik Indonesia
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2011. *Standart Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta : kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Kilner, T. (2002, Juli). *Triage decisions of prehospital emergency health care providers, using a multiple casualty scenario paper exercise*. *Emerg Med J*.19, (4):348-53.
- Kartikawati. Dewi. 2011. *Buku Ajar Dasar-Dasar Kegawatdaruratan*. Jakarta : Salemba Medika

- Musliha. 2010. *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Mahsuri, A. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Persiapan Operasi Cito di IGD RS Karya Medika 1 Bekasi*. Journal. Jakarta: UI
- Marlisa. (2016). *Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Pirngadi Medan*. *Jurnal Ilmiah PANNMED*, 45-49.
- Mbaloto, F. R. (2020). *Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Respon Time*. 1-5.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Notoatmodjo,S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. . 2004. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nining Fitrianiingsih, d. a. (2019). *Hubungan Antara Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien*. 1-8.
- Purba, D. (2015). *Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di Igd Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*.
- Rimawati, W.K.P. 2016. *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan*. *Jurnal STIKES*. Vol 9 No 1
- Ramsi, IF dkk (2014). *Basic life support, edisi 13*. Jakarta : EGC
- Rampengan SH. 2015. *Kegawatdaruratan Jantung*. Jakarta : Badan Penerbit
- Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia
- Retnaningsih, D., Aini, D. N., & Yulianti, I. (2017). *Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang ICU Rumah Sakit Permata Medika Semarang*.
- Riyanto, Agus. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta. Nuha Medika. 2011. h. 92-99
- Rostiami. (2018). *Studi Deskriptif Respon Time Perawat Pada Pasien Di Igd Rsud Dr. Loekmonohadi Kudus*. *Prosiding Hefa (Health Events for All)* .
- Suhartati et al. 2011. *Standart Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta : Kementrian Kesehatan
- Siswo, Nurhasim. (2015). *Pengetahuan Perawat Tentang Respon Time Dalam Penanganan Gawat Darurat di Ruang Triage RSUD Karanganyar*.
- Syafrudin, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta : Trans Info Media
- Sunaringtyas, Rachmawati. 2014. *Studi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Dengan Menggunakan Metode Six Sigma*. *Jurnal MHB*, Volume 2.
- Trisnantoro, L. (2010). *Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Triyono, A. (2020). *Hubungan Response Time Dan Komunikasi Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Ortopedi Program Studi Sarjana Keperawatan*. 1-11.
- UU Kemenkes RI No. 44. tahun 2009. *Standart Rumah Sakit*. Jakarta : Mentri Kesehatan
- Ulinuha, F. 2014. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika Semarang*. E-journal keperawatan. Vol.2
- Yarris, L. M. (2014). *Comparison of mailed vs. on-site emergency department patient satisfaction surveys*. *Journal of Emergency Medicine* , 702-709.