



Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien BPJS di IGD Rumkit Tingkat II Dr. J. A. Latumeten Ambon

The Relationship Between Nurse Response Time and Satisfaction Levels Among Families of BPJS Patients in the Emergency Department of Dr. J. A. Latumeten Level II Hospital, Ambon

Windarti Rumaolat

Program Studi Profesi Ners STIKes Maluku

Email : windarti.rumaolat.stikesmh@gmail.com

Article history :

Received : 25-01-2025

Revised : 27-01-2025

Accepted : 29-01-2025

Published : 31-01-2025

Abstract

Introduction: Response time is a quick response in handling patients, where it is calculated from the time the patient arrives until there is a response from the nurse. The speed and accuracy of the rescue measures provided to patients who come to the emergency room require standards in accordance with their competence and abilities so that they can guarantee an emergency treatment with a fast and appropriate response time. The purpose of this study is to find out the relationship between nurse response time and the level of family satisfaction of BPJS patients at the Emergency Room Rumkit Level II Dr.J.A.Latumeten Ambon 2024. This type of research is quantitative with an analytical descriptive design. The sampling technique was by way of Accidental Sampling and using a cross-sectional approach. Data analysis using the chi-square test. The results of the research based on the chi-square test obtained a significance value of $Pvalue = 0.003$, where the value $\alpha < 0.05$. So that H_a is accepted, it means that there is a significant relationship between the relationship between the response time of the nurse and the level of family satisfaction of BPJS patients at the Rumkit Level II Dr.J.A.Latumeten Ambon Emergency Room. Based on the results of the study, it was shown that there was a relationship between nurse response time and the level of family satisfaction of BPJS patients with a value of $Pvalue = 0.003$.

Keywords: *Response time, Emergency Room, Family Satisfaction of BPJS patients*

Abstrak

Respon time merupakan cepat tanggap dalam penanganan pasien, dimana dihitung sejak pasien datang sampai adanya tanggapan dari perawat. Kecepatan dan ketepatan tindakan pertolongan 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 tepat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS di IGD Rumkit Tingkat II Dr.J.A.Latumeten Ambon 2024. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan deskriptif analitik. Teknik pengambilan sampel dengan cara *Accidental Sampling* dan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Analisa data dengan menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian berdasarkan uji chi-square di dapatkan nilai signifikansi $Pvalue = 0.003$, dimana nilai $\alpha < 0.05$. Sehingga H_a diterima, berarti ada hubungan yang signifikan antara Hubungan respon time prawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS di IGD Rumkit Tingkat II Dr.J.A.Latumeten Ambon. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa ada hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS dengan nilai $Pvalue = 0.003$.

Kata kunci : Respon time, IGD, Kepuasan Keluarga pasien BPJS



PENDAHULUAN

Kepuasan keluarga pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah keluarga pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Kepuasan keluarga pasien akan tercapai jika kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan apa yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik (Sabrina & Taher 2019). Jika pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik maka keluarga pasien akan merasa puas dan menciptakan citra positif dan nama baik rumah sakit, karena keluarga pasien merasa puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain hal ini akan menguntungkan rumah sakit karena hal tersebut merupakan pemasaran rumah sakit secara tidak langsung.

Pada era globalisasi saat ini menuntut rumah sakit pemerintah maupun swasta untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik karena persaingan cukup tinggi, sehingga pasien dan keluarga yang datang berkunjung dan berobat merasa puas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tersebut harus diberikan oleh tenaga kesehatan dengan tetap menjaga kualitas dan standar yang bermutu sehingga di peroleh pelayanan yang optimal (Virgo, 2018). Salah satunya yaitu ruangan instalasi gawat darurat yang merupakan unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama sebagai jalan pertama masuknya pasien untuk mendapatkan kecepatan pelayanan di instalasi gawat darurat yang merupakan sebuah indikator standar pelayanan rumah sakit yang akan mempengaruhi baik tidaknya kepuasan pasien (Rochana & Djogotuga 2020). Peran perawat dalam memberikan pertolongan kepada pasien pada waktu yang telah ditentukan dikenal dengan istilah waktu tanggap (*respons time*), yaitu jumlah kumulatif waktu yang kurang dari 5 menit yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan secara tanggap (Sinurat et al., 2019).

Berdasarkan data yang di dapatkan dari Rumkit Tingkat II Dr.J.A.Latumeten Ambon (2024) bahwa terjadi peningkatan angka kunjungan pasien BPJS di IGD dari tahun ke tahunnya, pada tahun 2021 berjumlah sebanyak 8.969 orang, pada tahun 2022 sebanyak 10.604 orang dan meningkat pada tahun 2023 yaitu 11.708 orang. Sejak adanya program BPJS masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di IGD Rumkit Tingkat II Dr.J.A.Latumeten Ambon kepada 5 keluarga pasien BPJS ada 2 keluarga dengan orthopedic yang merasa tidak puas terhadap pelayanan di IGD karena lamanya menunggu proses administrasi yaitu pengurusan surat dari kepolisian (Dimensi reability), 1 keluarga pasien tidak puas terhadap perawat yang tidak cepat memberikan respon (*responsiveness*), sedangkan 2 keluarga pasien merasa puas terhadap pelayanan di IGD Rumkit Tingkat II Dr.J.A.Latumeten Ambon.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif analitik. Dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*, karena data yang diambil melalui observasi dan pengambilan data dilakukan kepada salah satu anggota keluarga pasien BPJS. Penelitian ini dilakukan di Rumkit Tingkat II Dr. J. A. Latumeten Ambon. Populasi penelitian yaitu keluarga pasien BPJS di Rumkit Tingkat II Dr.J.A.Latumeten Ambon. Dengan asumsi jumlah keluarga pasien yang mendampingi pasien adalah 1 orang. Besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 80 keluarga pasien yang mengantarkan pasien ke IGD Rumkit Tingkat II Dr.J.A.Latumeten Ambon. Variabel dalam penelitian terdiri dari variabel independen yaitu respon time perawat dan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien.



Instrumen penelitian ini menggunakan stopwatch untuk mengukur *respon time* perawat. Untuk variable dependen kepuasan keluarga pasien BPJS menggunakan kousiener yang diberikan pada responden yang berisi tentang pelayanan yang diterima pasien kepada pasien ditinjau dari 5 aspek kualitas pelayanan yakni *Responsiveness* (daya tanggap), *Asuransi* (jaminan), *Tangible* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *Realibility* (keandalan). Kousiener ini menggunakan skala likert dengan 20 pertanyaan yang pada kolom pelayanan yang diterima pasien. Serta lembar observasi untuk menilai *respon time* perawat dalam penanganan pasien saat tiba di IGD dan mendapat tanggapan dari perawat. Dimana dihitung menggunakan *stopwatch* dikategorikan Tepat 1 apabila *respon time* perawat <5 menit dan dikategorikan Tidak tepat 2 apabila *respon time* perawat >5 menit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki - Laki	26	32,5
Perempuan	54	67,5
Usia		
20 - 44 Tahun	56	70,0
45 – 64 Tahun	21	26,3
>65 Tahun	3	3,8
Pendidikan		
Sd	1	1,3
Smp	8	10,0
Sma	28	35,0
Diploma	23	28,7
Sarjana	18	22,5
Magister	2	2,5
Pekerjaan		
PNS	18	22,5
Wiraswasta	18	22,5
Buru/Tani/Nelayan	5	6,3
IRT	26	32,5
Pelajar/Mahasiswa	4	5,0
Swasta	9	11,3
Jenis Penyakit		
Interna	34	42,5
Bedah	46	57,5
Total	80	100

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang paling dominan berjenis kelamin perempuan (67,5%), berdasarkan usia yang paling dominan berusia 20-44 tahun (70,0%), berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas tamatan SMA (35,0), pekerjaan yang paling dominan kategori IRT (32,5%) serta berdasarkan jenis penyakit yang dominan yaitu bedah (57,5%).



2. Analisis Univariat

Tabel 2. *Respon Time* perawat dan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien BPJS di IGD Rumkit Tingkat II Dr.J.A.Latumeten Ambon

	n	%
<i>Respon Time</i> perawat		
<5 menit	22	27,5
>5 menit	58	72,5
Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien BPJS	20	25,0
>50	60	75,0
<50		
Total	80	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang memiliki *respon time* perawat yang tepat <5 menit sebanyak 22 responden (27.5%) dan *respon time* yang tidak tepat >5 menit 58 responden (72.5%). Serta menunjukkan bahwa jumlah diantara tingkat kepuasan keluarga nilai >50 dan nilai <50 yang terbanyak 60 responden nilai <50 (75.0%) dan nilai yang paling sedikit >50 20 responden (25.0%).

3. Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan *Respon Time* perawat dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien BPJS di IGD Rumkit Tingkat II Dr.J.A.Latumeten Ambon (N=80)

	Tingkat Kepuasan Keluarga pasien BPJS						<i>P</i>
	Jika nilai >50		Jika nilai <50		Total	%	
<i>Respon time</i> Perawat	N	%	N	%			
<5 menit	11	50.0	11	50.0	22	100	0.003
>5 menit	9	15.5	49	84.5	58	100	
Total	20	25.0	60	75.0	80	100	

Berdasarkan tabel hasil analisa penelitian di atas, dapat dilihat bahwa dari 80 responden yang memiliki *respon time* perawat <5 menit sebanyak 22 responden dengan nilai >50 sebanyak 20 responden, dan yang memiliki *respon time* perawat >5 menit sebanyak 58 responden dengan nilai <50 sebanyak 60 responden.

Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di IGD Rumkit Tingkat II Dr.J.A.Latumeten Ambon mengenai *respon time* perawat pada pasien BPJS, yang dilakukan menggunakan *stopwatch* untuk menilai *respon time* perawat pada saat pasien tiba di IGD didapatkan waktu tunggu lambat atau *respon time* perawat tidak tepat lebih banyak dibandingkan dengan *respon time* perawat tepat.



Hal ini sesuai dengan penelitian Fatrida et al.,(2019) dimana didapatkan sebagian besar waktu tunggu lambat dalam mendapatkan pelayanan sebanyak 49 responden (55.1%) dan sebagian besar responden merasa puas sebanyak 57 responden (52.8%) terhadap pelayanan. *Responsiveness* dalam pelayanan di IGD mencakup dua hal yaitu *respon time* perawat saat pasien tiba di rumah sakit sampai selesai proses pelayanan. Indikator yang mempengaruhi *respon time* adalah kecepatan dan ketepatan dalam melakukan tindakan sesuai dengan standar operasional prosedur tindakan di IGD. *Respon time* yang cepat dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan perawat di IGD.

Keluarga pasien yang menjadi responden kepuasan dengan kategori puas dan tidak puas, didapatkan responden dengan kategori tidak puas lebih banyak dibandingkan dengan responden kategori puas. Peneliti berasumsi bahwa ketanggapan dalam pelayanan kegawatdaruratan di IGD yang diberikan oleh perawat kepada pasien dapat mempengaruhi sudut pandang yang dinilai oleh keluarga pasien sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien maupun keluarga pasien dengan didukung oleh pengetahuan dan kompetensi petugas sehingga mencerminkan manajemen pelayanan IGD yang baik.

Menurut Darsini (2018) menyatakan bahwa pasien dan keluarga pasien akan merasa sangat puas dan puas sebesar 76.2% ketika mendapatkan *respon time* yang baik dari pelayanan perawat dan memperhatikan aspek ketanggapan, empati, jaminan, bukti fisik, dan kehandalaan serta pemenuhan sumber daya alam. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap kepuasan keluarga pasien BPJS di IGD Rumkit Tingkat II Dr.J.A.Latumenten Ambon oleh pelayanan haruslah dipertahankan dan ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien maupun keluarga pasien, dan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, yang diberikan perawat kepada pasien serta ketepatan dan kecepatan memberikan pelayanan menunjang tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien, agar kualitas pelayanan keperawatan yang profesional dan memuaskan bagi pengguna jasa dapat diwujudkan.

Menurut Virgo (2018) sebagian besar *respon time* perawat dalam kategori lambat yaitu 51 orang (63.8%) dan sebagian besar pasien tidak puas terhadap pelayanan di IGD yaitu sebanyak 47 orang (58.8%). Dimana dilakukan dengan menggunakan uji statistik diperoleh $p=0.002$ ($p<0.05$) ini berarti ada hubungan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian pisu (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan di IGD dalam memberikan waktu tanggap dianggap sudah cepat tetapi masih ada dari total responden yang mengakui bahwa *respon time* perawat masih lambat, kualitas pelayanan jasa yang diberikan perawat kepada pasien masih dirasa kurang oleh pasien maupun keluarga pasien, serta keterbatasan sarana dan prasarana rumah sakit yang kurang memadai dibandingkan jumlah pasien yang tiba dalam waktu bersamaan di IGD.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 80 responden menunjukkan bahwa jumlah responden yang memiliki *respon time* perawat yang tepat <5 menit sebanyak 22 responden (27.5%) dan *respon time* yang tidak tepat >5 menit 58 responden (72.5%). Tingkat kepuasan keluarga nilai >50 dan nilai <50 yang terbanyak 60 responden nilai <50 (75.0%) dan nilai yang paling sedikit >50 20 responden (25.0%). Serta hasil analisa statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh $P\text{ value}=0.003$ (<0.05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa adanya



hubungan yang signifikan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS di IGD Rumkit Tingkat II Dr.J.A.Latumenten Ambon.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Peserta BPJS Kesehatan Yang Digunakan Pada Daerah Hukum Yang Berbeda. July, 1–23.
- Akhirul & Fitriana (2020). Hubungan response time pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan tingkat kepuasan pasien.
- Annur, M. A., Harianti, R., & Randika, R. (2023). Respons Time Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Dan Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 12(1), 62–69. <https://doi.org/10.35328/kesmas.v12i1.2432>
- Balqis, B., Sumardiyono, S., Ilmu, B., Masyarakat, K., Kedokteran, F., Sebelas, U., Surakarta, K., Anatomi, B., Kedokteran, F., Sebelas, U., & Surakarta, K. (2022). Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Jurnal). *Jurnal kesehatan masyarakat*, 10(6),3-9.
- Darmawansyah. (2019). Hubungan respon time pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit faisal makassar.
- Frengki Rahanjaan,(2020). Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan keluarga pasien BPJS di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji.
- Patrida et.,al (2019). Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.
- Hariyanto. (2022). Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar Sufendi. 7(1), 3–6.
- Herlina, H., Sulistiya, M., Altriara, H., Azizah, H., Hartantu, Y.E.,& Putra, M.G.L (2021). Sistem penjualan informasi kedai almarsa dengan menggunakan metode waterfall. *Syntax: Journal of software engineering , comuter science and iformation technology*, 2(1), 119-127. <https://doi.org/10.46576/syntax.v2i1.1312>.
- Hoyril, M. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dipuskesmas runjung agung kecamatan oku selatan tahun 2022.
- Istizhada, A. E. N. (2019). Gambaran respon time dan lama triage di instalasi gawat darurat rumah sakit Baladhika Husada Jember. *Skripsi*, 1, 119. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/91067>.
- Makangiras Faradila M Suranata Nelfa Fitria Takahepis. *Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 2(1).
- Muhammad Asyir Annur, (2023). Respon time terhadap tingkat kecemasan pasien BPJS di puskesmas rawat inap kabupaten indragiri hilir. *Rumah/Arsip/ Jil. 12 No.1 (2023): Al-Tamimi Kesmas : Jurnal ilmu kesehatan masyarakat (Journal of public health sciences)*,
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>.
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Wacana Kesehatan*, 6(2), 69–79.



- Pisu (2015). Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat.
- Rochana, N., & Djogotuga, N. N. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), 12–20. <https://doi.org/10.14710/hnhs.3.2.2.020.12-20>
- Sinurat, S., Perangin-angin, I.H., & Sepuh, J.C.L. (2019). Hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal penelitian keperawatan*. 5(1), 16102-16111. <https://doi.org/10.32660/jurnal.v5i1.330>.
- Susanti, V. (2018). Gambaran Pelaksanaan Triage Dan Respon Time Di Ruang Istalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (Vol. 54). Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Sugiono, (2019). *Higiene perusahaan dan kesehatan kerja*. Jakarta: saguno seto
- Silitonga, J. M., & Anugrahwati, R. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Respon Time Perawat Pada Pasien Suspek Covid19 di IGD Rumah Sakit Hermina Jatinegara. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA)*, 4(1), 20–26.
- Sahensolar, L. N., Bidjuni, H., & Kallo, V. (2021). Gambaran Tingkat Kegawat Daruratan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/36763/34185>
- Samfriati Sinurat | Indra Hizkia Perangin-angin | Josephine Christabel Lombu Sepuh, (2019). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal penelitian keperawatan Volume 5, No. 1, Januari 2019*.
- Virgo (2018). Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat.