



Hubungan Respon Time Perawat Dan Penerapan Sistem Rujukan Pasien Darurat (SPGDT) Dengan Kepuasan Pasien IGD RSUD Kembangan Tahun 2024

Relationship Between Nurse Response Time and Implementation of Emergency Patient Referral System (SPGDT) with Patient Satisfaction of Emergency Room of Kembangan Regional Hospital in 2024

Ria Syntia Paramita¹, Weslei Daeli², Siti Kamillah³

Universitas Indonesia Maju

Email: riasyintiaparamita93@gmail.com, wesly.daely@gmail.com

Article Info

Article history :

Received : 25-03-2025

Revised : 27-03-2025

Accepted : 31-03-2025

Published : 03-04-2025

Abstract

Emergency patient care plays a very important role. As the front door of the hospital, one of the goals of hospital service is customer satisfaction, both patients and families. Patients are satisfied with the emergency room service if patient expectations are met, such as fast, responsive, polite, friendly service, optimal service and good interaction. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse response time and the implementation of the emergency patient referral system with patient satisfaction at the Kembangan Hospital Emergency Room. This research method is descriptive correlational, namely research used to determine the relationship between two variables with a cross-sectional approach. The sampling technique in this study used accidental sampling. The results of this study, respondents who stated fast response time were 72 respondents or 73.5% while those who stated slow were 26 respondents or 26.5%. The number of respondents who stated the implementation of the referral system was appropriate was 61 respondents or 62.2% while those who stated it was inappropriate were 37 respondents or 37.85. There is a relationship between response time and patient satisfaction with a P Value of $0.000 < \alpha = 0.05$. There is a relationship between the implementation of a referral system and patient satisfaction with a P Value of $0.000 < \alpha = 0.05$. With this research, it is expected that hospitals can develop service programs to improve patient satisfaction in hospitals.

Keywords: *Respon time, Nurses, Referrals*

Abstrak

Pelayanan pasien gawat darurat memegang peranan yang sangat penting. Sebagai pintu terdepan rumah sakit, Salah satu tujuan dalam pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan pelanggan baik itu pasien maupun keluarga. Pasien merasa puas dengan layanan IGD apabila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal dan interaksi yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan respon time perawat dan penerapan sistem rujukan pasien darurat dengan kepuasan pasien IGD RSUD Kembangan. Metode Penelitian ini adalah *deskriptif corelational* yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental Sampling*. Hasil penelitian ini, responden yang menyatakan respon time cepat berjumlah 72 responden atau sebesar 73,5% sedangkan yang menyatakan lambat berjumlah 26 responden atau sebesar 26,5%. Jumlah responden yang menyatakan penerapan sistem rujukan sesuai berjumlah 61 responden atau sebesar 62,2% sedangkan yang menyatakan tidak sesuai berjumlah 37 responden atau sebesar 37,85. Terdapat hubungan respon time dengan kepuasan pasien nilai P Value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Terdapat hubungan penerapan sistem rujukan dengan kepuasan pasien nilai P Value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Dengan adanya penelitian ini diharapkan



Rumah Sakit dapat menyusun program-program pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah sakit.

Kata Kunci : Resptime, Perawat, Rujukan

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan Institusi pelayanan kesehatan yang menawarkan layanan kesehatan individu yang komprehensif, termasuk perawatan darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Layanan intra rumah sakit utama yang digunakan oleh pasien dan keluarganya untuk mendapatkan bantuan mendesak, terutama dalam situasi darurat, disebut Instalasi Darurat (IGD) (Kemenkes 2018). Rumah sakit memiliki layanan instalasi darurat sehingga dapat memberikan layanan sesuai dengan standar untuk membantu pengembangan layanan berkualitas tinggi, efektif, dan efisien.

Berdasarkan data WHO (*World Health Organisation*) (dalam Olufadeji et al., 2021) kunjungan pasien ke instalasi gawat darurat di dunia sekitar 17,5 juta pasien dan meningkat sekitar 12,8% setiap bulan, data kunjungan pasien ke IGD di Indonesia sekitar 4.402.205 pasien (13,3%) dari total seluruh kunjungan pasien rumah sakit (Kemenkes 2019)

Pelayanan pasien gawat darurat memegang peranan yang sangat penting. Sebagai pintu terdepan rumah sakit, IGD harus bisa memberikan pertolongan yang cepat dan tepat untuk keselamatan pasien. Wilde (2009) telah membuktikan secara jelas tentang pentingnya waktu tanggap (*response time*) bahkan pada pasien selain penderita penyakit jantung. Mekanisme *response time*, disamping menentukan keluasaan rusaknya organ-organ dalam, juga dapat mengurangi beban pembiayaan. Kecepatan dan ketepatan 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 penanganan yang tepat.

Konteks pelayanan kegawatdaruratan, aspek asuhan keperawatan pada tahap pelaksanaan merupakan hal yang sangat penting diperhatikan, karena dalam tahap pelaksanaan/implementasi ini harus mengacu kepada doktrin dasar pelayanan gawat darurat yaitu *time saving is life saving* (waktu adalah nyawa), dengan ukuran keberhasilan adalah *response time* (waktu tanggap) selama 5 menit dan waktu definitif ≤ 2 jam (Widodo, 2015).

Pelayanan kesehatan di Indonesia belum dapat merata sampai ke pelosok-pelosok. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tingkat kabupaten masih perlu ditingkatkan baik dari sarana, prasarana, peralatan dan ketenagaan. Rumah Sakit tertentu mendapat arus penderita terlalu banyak, tetapi rumah sakit lain kurang penderitanya. Pengelolaan penderita yang kurang tepat sering menimbulkan kematian penderita salah satunya karena keterlambatan mengirim penderita ke unit kesehatan yang lebih mampu (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Sistem rujukan ialah suatu sistem penyelenggaraan pelayanan yang melaksanakan pelimpahan tanggung jawab timbal balik terhadap satu kasus penyakit atau masalah kesehatan secara vertikal (dari unit yang lebih mampu menangani), atau secara horizontal (antara unit-unit yang setingkat kemampuannya) (Notoatmodjo, 2012). Sistem rujukan memiliki manfaat yang berkaitan dengan logika medis, efektivitas biaya, pengembangan layanan rumah sakit secara rasional, etika kedokteran dan praktik umum di masyarakat (Marinker, 2010).



Banyak komplain dari pasien yang merasa tidak mendapatkan pelayanan padahal telah datang duluan. Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Kepadatan ini ketika permintaan untuk layanan melebihi kapasitas IGD untuk memberikan keperawatan berkualitas dalam kerangka waktu yang tepat. Pelayanan cepat dan tepat yang semula diharapkan dapat diberikan di IGD menjadi terhambat dengan kondisi pasien yang penuh sesak di IGD. Hal ini akhirnya dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dalam terapi, ketidakpuasan pasien, kehilangan kontrol pada staf, banyaknya pasien yang meninggalkan IGD tanpa di periksa, waktu pelayanan pasien di IGD menjadi panjang, dan lamanya waktu tunggu pasien untuk pindah kebangsal.

Salah satu tujuan dalam pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan pelanggan baik itu pasien maupun keluarga. Tomsal Siboro (2014) mengatakan kepuasan pasien/pelanggan ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan admisi/pendaftaran pasien, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi. Tomsal Siboro (2014) juga mengutip pernyataan Sriyono (2008) yang menjelaskan bahwa banyak faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien, di antaranya karena hasil yang terlihat merupakan resultan dari berbagai faktor yang berhubungan. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah pelayanan yang diberikan oleh para perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Standar perawatan kesehatan yang diterima pasien tercermin dalam tingkat kepuasan mereka. Sejauh mana pelayanan kesehatan sangat baik dalam membuat setiap pasien merasa puas disebut sebagai kualitas pelayanan kesehatan (Supartiningsih, 2017). Reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara tingkat signifikansi sebelumnya dan kinerja aktual yang mereka alami setelah penggunaan adalah definisi lain dari kepuasan pasien. Landasan pemasaran yang berorientasi pada pasien adalah kebahagiaan pasien. Loyalitas dan kepuasan pasien dibentuk melalui layanan yang memuaskan dan berkualitas tinggi sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Kuntoro et al., 2017).

Dengan keanekaragaman pasien IGD yang datang dari berbagai latar belakang sosial ekonomi, kultur, pendidikan dan pengalaman membuat persepsi pasien atau masyarakat berbeda-beda. Pasien merasa puas dengan layanan IGD apabila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal dan interaksi yang baik. Namun pasien atau masyarakat tidak puas atas layanan IGD karena sering menilai kinerja perawat kurang mandiri dan kurang cepat dalam penanganan pasien di IGD, akibatnya keluarga marah-marah dan mengancam melaporkan ke media masa.

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien IGD periode tahun 2023 sebanyak 21.034 pasien, dengan rata-rata perbulan sebanyak 1.753 pasien. Kemudian data bulan Januari-Februari Tahun 2024 4.758 pasien, dengan rata-rata kunjungan perbulan 2.379 pasien terdapat peningkatan sebesar 35,7%. Data Rujukan tahun 2023 sebanyak 313 pasien dan data Rujukan pasien bulan Januari-Februari Tahun 2024 sebanyak 28 pasien, Data Rekam Medis RSUD Kembangan 2023. Dari 28 pasien yang di rujuk terbagi menjadi 2 kategori, kritis dan faktor ruangan. Untuk kasus kritis terdapat 23 pasien dan faktor ruangan penuh terdapat 5 pasien. Berdasarkan teori terkait tentang



penanganan pelayanan IGD dilakukan < 5 menit dan apabila lebih dari 5 menit. Berdasarkan data Tahun 2023 pasien yang di tangani < 5 menit sebanyak 10.923 pasien (51,9%) kurang dari target respon time di RSUD Kembangan 70%, sehingga terdapat gap sebesar 18,1%. Bulan Januari-Februari Tahun 2024 yang ditangani < 5 menit sebanyak 1.927 pasien (40,5%).

RSUD Kembangan saat ini memiliki rating pada halaman web senilai 4,0 %. Dengan berbagai penilaian mulai dari pendaftaran, rawat jalan, rawat inap dan IGD. Untuk IGD pada tahun 2023 berdasarkan nilai dari mutu pelayanan terdapat 20 sample yang mengisi pada web dan mengisi kotak saran dengan berbagai penilaian mulai dari komplain, saran dan penilaian terbaik terhadap pelayanan yang diberikan. Namun pada tahun 2024 tidak terdapat yang mengisi kotak saran. Berdasarkan penilaian melalui web untuk Unit IGD mengenai Pelayanan IGD sebesar 15% dengan berbagai komplain salah satunya pelayanan IGD yang lambat dan juga puas dalam pelayanan IGD.

Dari sisi fasilitas maupun ketersediaan sarana/prasarana yang belum memadai di RSUD Kembangan maka dengan begitu ada kemungkinan pasien untuk di rujuk ke rumah sakit sesuai dengan kebutuhannya. Dari sistem rujukan yang diterapkan di RSUD Kembangan melalui sistem rujukan terpadu dan satu pintu yaitu SPGDT. Sistem Penanganan Gawat Darurat Terpadu mendapat informasi rujukan dari unit terkait dengan alasan rujuk untuk disesuaikan dengan kebutuhan rujukan, kemudian petugas membuat surat rujukan tertulis dan di buat format rujukan berdasarkan hasil pemeriksaan serta melampirkan data penunjang medis. Setelah semuanya tersedia, petugas melakukan pengiriman data melalui aplikasi. Petugas juga melakukan monitoring rujukan apakah sudah ada yang merespon.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 pasien yang melakukan kunjungan di IGD RSUD Kembangan, diketahui bahwa 8 pasien mengatakan kinerja perawat sudah sesuai dengan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yaitu perawat yang ramah serta peduli terhadap pasien, 2 pasien lainnya mengatakan bahwa masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dengan alasan pasien harus menunggu lama untuk menerima perawatan dan merasa kurang diperhatikan. Saat peneliti berada di IGD RSUD Kembangan, ada berbagai macam kondisi pasien yang datang mulai dari keadaan yang gawat darurat maupun tidak dalam keadaan gawat darurat, ada pasien yang datang namun diijinkan pulang dan ada pasien yang harus tetap tinggal untuk pemeriksaan lanjutan.

Dari hasil wawancara dengan pihak RSUD Kembangan mengatakan belum pernah dilakukan atau belum ada format penilaian tentang Kepuasan pasien khususnya pasien IGD.

Berdasarkan fenomena latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti ”Hubungan respon time perawat dan penerapan sistem rujukan pasien darurat (SPGDT) dengan kepuasan pasien IGD RSUD Kembangan.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah *deskriptif corelational* yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel dengan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan salah satu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen yang hanya satu kali dalam pengambilan data penelitian (Nursalam, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang sedang dirawat di ruang IGD selama bulan januari – Februari 2024 berjumlah 4.758 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental Sampling*. Sehingga berdasarkan pengukuran



yang telah dilakukan didapatkan hasil baha sample yang terlibat dalam penelitian sebanyak 98 responden.

HASIL PENELITIAN

Analisa Univariat

1. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Distribusi Frekuensi
Gambaran Responden Berdasarkan Usia Di IGD Rsud Kembangan Tahun 2024
N = 98
Table 4.1

No	Usia	Frekuensi	Persentasi (%)
1	17-25 Tahun	33	33,7
2	26-35 tahun	15	15,3
3	36-45 Tahun	30	30,6
4	46-55 tahun	19	19,4
5	56-65 Tahun	1	1,0
Total		98	100,0

(Sumber: data Primer, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.1 dari 98 responden yang diteliti terdapat 33 responden (33,7%) dengan rentang usia 17-25 tahun, 30 responden (30,6%) dengan rentang usia 36-45 tahun, 19 responden (19,4%) dengan rentang usia 46-55 tahun. 15 responden (15,3%) dengan rentang usia 26-35 tahun dan 1 responden (1,0%) dengan rentang usia 56-65 tahun.

2. Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi Frekuensi
Gambaran Responden berdasarkan tingkat pendidikan Di Ruang Di IGD Rsud
Kembangan Tahun 2024
N=98
Table 4.2

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Laki-laki	43	43,9
2	Perempuan	55	56,1
Total		98	100,0

(Sumber: data Primer, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.2 dari 98 responden yang diteliti terdapat 55 responden (56,1%) dengan jenis kelamin perempuan dan 43 responden (43,9%) dengan jenis kelamin laki-laki.

3. Gambaran Responden berdasarkan tingkat pendidikan

Distribusi Frekuensi
Gambaran Responden berdasarkan tingkat pendidikan Di Ruang Di IGD Rsud
Kembangan Tahun 2024
N=98

**Table 4.3**

No	Tingkat pendidikan	Frekuensi	Persentasi (%)
1	SMP	20	20,4
2	SMA	49	50,0
3	Perguruan Tinggi	29	29,6
Total		98	100,0

(Sumber: data Primer, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.3 dari 98 responden yang diteliti terdapat 49 responden (50,0%) dengan tingkat pendidikan SMA, 29 responden (29,6%) dengan tingkat pendidikan Perguruan tinggi dan 20 responden (20,4%) dengan tingkat pendidikan SMP.

4. Gambaran berdasarkan respon time perawat

Distribusi Frekuensi

Gambaran Responden berdasarkan respon time perawat Di Ruang Di IGD Rsud Kembangan Tahun 2024

N=98**Table 4.4**

No	Respon time Perawat	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Lambat	26	26,5
2	Cepat	72	73,5
Total		98	100,0

(Sumber: data Primer, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.4 dari 98 responden yang diteliti sebanyak 72 responden (73,5%) menyatakan respon time perawat cepat dan 26 responden (26,5%) menyatakan respon time perawat lambat.

5. Gambaran Responden berdasarkan penerapan sistem rujukan

Distribusi Frekuensi

Gambaran Responden berdasarkan penerapan sistem rujukan Di Ruang Di IGD RSUD Kembangan Tahun 2024

N=98**Table 4.5**

No	penerapan Sistem rujukan	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Tidak sesuai	37	37,8
2	Sesuai	61	62,2
Total		98	100,0

(Sumber: data Primer, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.5 dari 98 responden yang diteliti sebanyak 61 responden (62,2%) menyatakan penerapan sistem rujukan sudah sesuai dan 37 responden (37,8%) menyatakan penerapan sistem rujukan tidak sesuai.



6. Gambaran Responden berdasarkan kepuasan pasien

Distribusi Frekuensi

Gambaran Responden berdasarkan kepuasan pasien Di Ruang Di IGD Rsud Kembangan Tahun 2024

N=98

Table 4.6

No	Kepuasan Pasien IGD	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Tidak Puas	37	37,8
2	Puas	61	62,2
Total		98	100,0

(Sumber: data Primer, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.6 dari 98 responden yang diteliti sebanyak 61 responden (62,2%) menyatakan puas dan 37 responden (37,8%) menyatakan tidak puas.

Analisa Bivariat

1. Hubungan Resptime perawat dengan kepuasan pasien IGD

Hubungan Resptime perawat dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Kembangan Tahun 2024

Table 4.7

Resptime Perawat	Kepuasan pasien IGD				Total		P-Value	OR	95% CI
	Tidak Puas		Puas		N	%			
	N	%	N	%					
Lambat	23	88,5	3	11,5	26	26,5	0,000	31,762	8,34-120,96
Cepat	14	19,4	58	80,6	72	73,5			
Total	37	37,8	61	62,2	98	100,0			

(Sumber: data Primer, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.7 mengenai hubungan resptime perawat dengan kepuasan pasien IGD diperoleh hasil dari 26 responden (26,5%), responden yang menyatakan resptime perawat lambat terdapat 23 responden (88,5%) menyatakan tidak puas dan 3 responden (11,5%) menyatakan puas. Dari 72 responden (73,5%) yang menyatakan resptime cepat 14 responden (19,4%) tidak puas dan 61 responden (62,2%) menyatakan puas. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai P Value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungan antara resptime perawat di IGD RSUD kembangan dengan kepuasan pasien.

Nilai OR (*Old Ratio*) diperoleh sebesar 31,762 hal ini menunjukkan bahwa resptime perawat cepat memiliki peluang 31,762 kali lebih besar terjadinya kepuasan pasien IGD dibanding dengan resptime perawat lambat. nilai *commond odds Ratio lower Bound* dan *Upper Bound* adalah 8,34-120,96.

2. Hubungan penerapan sistem rujukan dengan kepuasan pasien IGD

Hubungan penerapan sistem rujukan dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Kembangan Tahun 2024



Table 4.8

Sistem rujukan	Kepuasan pasien IGD				Total		P-Value	OR	95% CI
	Tidak Puas		Puas		N	%			
	N	%	N	%					
Tidak Sesuai	26	70,3	11	29,7	37	37,8	0,000	10,744	4,11-28,08
Sesuai	11	18,0	50	82,0	61	62,2			
Total	37	37,8	61	62,2	98	100,0			

(Sumber: data Primer, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.8 mengenai hubungan sistem rujukan dengan kepuasan pasien IGD diperoleh hasil dari 37 responden (37,8%), responden yang menyatakan sistem rujukan tidak sesuai terdapat 26 responden (70,3%) menyatakan tidak puas dan 11 responden (29,7%) menyatakan puas. Dari 61 responden (62,2%) yang menyatakan sistem rujukan sesuai 11 responden (18,0%) tidak puas dan 50 responden (82,0%) menyatakan puas. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai P Value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungan antara sistem rujukan di IGD RSUD Kembangan dengan kepuasan pasien.

Nilai OR (*Old Ratio*) diperoleh sebesar 10,744 hal ini menunjukkan bahwa sistem rujukan yang sesuai memiliki peluang 10,744 kali lebih besar terjadinya kepuasan pasien IGD dibanding dengan yang tidak sesuai. nilai *common odds Ratio lower Bound* dan *Upper Bound* adalah 4,11-2808.

PEMBAHASAN

Analisa Univariat

1. Gambaran Responden Berdasarkan Usia Di Ruang IGD Rsud Kembangan Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan mayoritas responden dengan kategori usia 17-25 tahun berjumlah 33 responden atau sebesar 33,7%.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) usia merupakan lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Usia adalah batasan atau tingkat ukuran hidup yang mempengaruhi kondisi fisik seseorang (Iswantoro & Anastasia, 2013). Salah satu pembagian kelompok umur atau kategori umur dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan RI (2009) dalam situs resminya yaitu depkes.go.id sebagai berikut: Masa balita = 0 – 5 tahun, Masa kanak-kanak = 6 – 11 tahun. Masa remaja Awal = 12 – 16 tahun. Masa remaja Akhir = 17 – 25 tahun. Masa dewasa Awal = 26 – 35 tahun. Masa dewasa Akhir = 36 – 45 tahun. Masa Lansia Awal = 46 – 55 tahun. Masa Lansia Akhir = 56 – 65 tahun. Masa Manula = 65 – atas.

Menurut asumsi peneliti pada kelompok usia 17-25 tahun sebagian besar belum pisah dengan keluarga sehingga memiliki cukup waktu untuk mendampingi keluarga sampai ketika saat berada di RS.

Penelitian ini sejalan dengan Nurlina (2019) dengan judul Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk IV 02.07.04 Bandar Lampung. Dimana mayoritas usia responden ≤ 30 tahun berjumlah 47 responden atau sebesar 48,9%



Namun Penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Ariyanti (2022) dengan judul Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Ruang IGD, dimana mayoritas responden berusia 46-55 tahun atau sebesar 40,1%

2. Gambaran Responden berdasarkan Jenis kelamin Di Ruang IGD RSUD Kembangan Tahun 2024

Hasil penelitian diperoleh mayoritas responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 55 responden atau sebesar 56,1%.

Menurut Hungu (2016) jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seorang itu dilahirkan. Perbedaan biologis dan fungsi biologis laki-laki dan perempuan tidak dapat dipertukarkan diantara keduanya, dan fungsinya tetap dengan laki-laki dan perempuan yang ada di muka bumi.

Asumsi peneliti Perempuan dalam mengambil sebuah keputusan tidak tergesa-gesa dan emosional, memiliki pola pikir yang lebih rasional dibanding dengan laki-laki.

Penelitian ini sejalan dengan Rochana (2020) dengan judul Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang dimana mayoritas responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 58 responden atau sebesar 53,2%.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Suhलोho (2017) dengan judul Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga dimana mayoritas responden adalah laki-laki dengan jumlah 32 responden (72,7%).

3. Gambaran Responden berdasarkan pendidikan Di Ruang IGD RSUD Kembangan Tahun 2024

Hasil penelitian diperoleh mayoritas pendidikan responden SMA sebanyak 49 responden atau sebesar 50,0%.

Tingkat pendidikan merupakan suatu kondisi tingkat pendidikan yang dimiliki oleh seseorang melalui pendidikan formal dan disahkan oleh Departemen Pendidikan sebagai usaha mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (Lohanda, 2017).

Pendidikan menengah adalah pendidikan lanjutan dari pendidikan dasar. Pendidikan menengah terdiri atas pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan

Penelitian ini sejalan dengan dimana mayoritas responden dengan pendidikan SMA berjumlah 29 responden (34,5%).

Asumsi peneliti pendidikan responden mayoritas SMA dikarenakan RSUD Kembangan merupakan RS pemerintah dengan sebagian besar pasien merupakan warga dengan berbagai lapisan masyarakat.



Analisa Bivariat

1. Hubungan Respon time perawat dengan kepuasan pasien IGD RSUD Kembangan

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh responden yang menyatakan respon time perawat IGD RSUD Kembangan cepat sejumlah 72 responden atau sebesar 73,5%, sedangkan responden yang menyatakan lambat berjumlah 26 responden atau sebesar 26,5%. Hasil analisis *chi square* diperoleh nilai P Value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan pasien IGD RSUD Kembangan.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat (Muninjaya, 2012).

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129 / Menkes / SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan respon time merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat. Tahun 2009 Menteri kesehatan telah menetapkan prinsip umum penanganan pasien (respon time) gawat darurat harus ditangani paling lama lima (5) menit setelah sampai di instalasi gawat darurat.

Respon time gawat darurat merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di depan pintu puskesmas sampai mendapat respon dari petugas Instalasi.

Menurut asumsi peneliti respon time perawat IGD tercapainya standar response time perawat dalam pelayanan di IGD di pengaruhi oleh ketersediaan sarana prasarana, sumber daya manusia dan sistem manajemen instalasi gawat darurat yang baik.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Karame (2019) Mengenai Hubungan Respon time perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat darurat (IGD) Rumah sakit Daerah Sanana kabupaten Kepulauan Sula, ddiperoleh nilai P value sebesar 0,000.

2. Hubungan Penerapan Sistem Rujukan dengan kepuasan pasien IGD RSUD Kembangan

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh responden yang menyatakan sistem rujukan IGD RSUD Kembangan sesuai sejumlah 61 responden atau sebesar 62,2%, sedangkan responden yang menyatakan tidak sesuai berjumlah 37 responden atau sebesar 37,8%. Hasil analisis *chi square* diperoleh nilai P Value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat hubungan antara penerapan sistem rujukan dengan kepuasan pasien IGD RSUD Kembangan.

Rujukan adalah pelimpahan wewenang dan tanggung jawab atas masalah kesehatan masyarakat dan kasus kasus penyakit yang dilakukan secara timbal balik secara vertikal maupun horizontal. Rujukan vertikal adalah rujukan yang dilakukan antar pelayanan kesehatan



yang berbeda tingkatan, dapat dilakukan dari tingkat pelayanan yang lebih rendah ke tingkat pelayanan yang lebih tinggi. Rujukan horizontal adalah rujukan yang dilakukan antar pelayanan kesehatan dalam satu tingkatan apabila perujuk tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien karena keterbatasan fasilitas, peralatan dan atau ketenagaan yang sifatnya sementara atau menetap (Permenkes RI No.1 Tahun 2012).

Berdasarkan analisis kuesioner variabel penerapan rujukan pernyataan Petugas IGD menghubungi rumah sakit/ fasilitas kesehatan lain yang akan dituju (P3) terdapat 87 responden (88,8%) menyatakan ya. Peneliti berasumsi pasien lebih cepat memperoleh rujukan ke RS yang diinginkan.

Pernyataan 2 (Petugas IGD menjelaskan dan meminta persetujuan kepada keluarga pasien untuk dirujuk.) jumlah responden menyatakan ya 83 responden (84,7%), peneliti berasumsi pasien menjadi lebih paham alasan kenapa keluarga harus dilakukan rujukan.

Hasil analisis kuesioner yang dilakukan peneliti berdasarkan jenis kelamin 56,1% dengan jenis kelamin laki-laki, Perempuan dalam mengambil sebuah keputusan tidak tergesa-gesa dan emosional, memiliki pola pikir yang lebih rasional dibanding dengan laki-laki. Berdasarkan tingkat pendidikan 50,0% dengan tingkat pendidikan SMA Pendidikan menengah adalah pendidikan lanjutan dari pendidikan dasar. Pendidikan menengah terdiri atas pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Hubungan *respon time* perawat dan penerapan sistem rujukan terhadap kepuasan pasien IGD RSUD Kembangan diperoleh beberapa kesimpulan :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas *respon time* perawat IGD RSUD Kembangan cepat berjumlah 72 responden atau sebesar 73,5%.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas penerapan sistem rujukan IGD RSUD Kembangan sesuai berjumlah 61 responden atau sebesar 62,2%.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas keluarga/penanggung jawab pasien menyatakan puas dengan layanan di IGD RSUD Kembangan berjumlah 61 responden atau sebesar 62,2%.
4. Ada hubungan antara *respon time* perawat dengan kepuasan pasien nilai P value sebesar 0,000.
5. Ada hubungan antara penerapan sistem rujukan dengan kepuasan pasien nilai P value sebesar 0,000.

SARAN

1. Bagi Institusi pendidikan
Diharapkan menjadi sumbangan penelitian dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang *respon time* perawat dan sistem rujukan pasien
2. Bagi RSUD Kembangan
Diharapkan menjadi informasi tambahan mengenai pelaksanaan *respon time* perawat dan sistem rujukan di IGD, sehingga dapat menyusun program-program yang berhubungan dengan *respon time* perawat sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah sakit.
3. Bagi peneliti selanjutnya
Menjadi acuan dasar atau pembelajaran untuk penelitian-penelitian selanjutnya



DAFTAR PUSTAKA

- Abdollahi M, Hosseini A. (2014). Encyclopedia of toxicology Ed 3. Formaldehyde. Pages 653–656
- Andriani, D., Safariyah, E., & Basri, B. (2023). Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi tahun 2022. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01). <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i0.1.823>
- Ariyanti Sri (2022) Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Ruang IGD <https://journal.unisa-bandung.ac.id/index.php/jka/article/view/347/201>
- Eko Widodo. (2015). Hubungan Response time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di Igd Rs. Panti Waluyo Surakarta. Sekola Tinggi Ilmu Kesehatan Kusuma Husada Surakarta : 35-46. <https://digilib.ukh.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=01-gdl-ekowidodon-1064>
- Fadilah.,et.,al. (2016). Gambaran Karakteristik Dan Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Diabetes Melitus Tipe 2. Jurnal. FKM – UNZIP. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/11772/11427>
- Isrofah. (2020) Hubungan response time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD batang <https://ojs.batangkab.go.id/index.php/ristek/article/view/76>
- Kemenkes RI. (2016) Permenkes No 19 tahun 2016
- Mudatsir, S., Sangkala, M. S., & Setyawati, A. (2018). Related factors of response time in handling head injury in emergency unit of Prof.Dr.H.M.Anwar Makkatutu Bantaeng General Hospital. Indonesian Contemporary Nursing Journal (ICON Journal), 2(1), 1. <https://doi.org/10.20956/icon.v2i1.3579>
- Naser, R. W., Mulyadi, & Malara, R. T. (2015). Hubungan Faktor-Faktor Eksternal dengan Response Time Perawat dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP. PROF. DR. D. Kandou Manado. eJournal Keperawatan, 3(2). <https://www.neliti.com/id/publications/105999/hubungan-faktor-faktor-eksternal-dengan-response-time-perawat-dalam-penanganan-p>
- Notoatmodjo S. (2016). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam. (2018) Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktek profesional. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika;
- Santoso, I. M. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tanggap pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit “X” Tahun 2016. Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan, 2(8), 467–472. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan/article/download/26/22>
- Sugiono. (2022). Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/2622>
- Suhartati et al. (2011). Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Vera Karame. (2019) Hubungan *respon time* perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) rumah sakit daerah sanana Kabupaten Kepulauan Sula <https://www.ejournal.unpi.ac.id/index.php/JOCE/article/download/205/197>
- Verawati, Erik., (2019). Gambaran Response Time dan Lama Triage di IGD Rumah Sakit Paru Jember <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/91070>



- Wayan Supi Andila. (2018) Hubungan response time dengan kepuasan keluarga pada pasien prioritas II nontrauma di IGD RSUD Bangil Pasuruan <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/1364>
- Wa Ode, dkk. (2012). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus Pada Respon Time I Di Instalasi Gawat Darurat Bedah Dan Non Bedah RSUD Dr. Wahidin Sudirohusodo. <http://pasca.unhas>
- Wilde, E. T. (2009). *Do Emergency Medical System Response Times Matter for health Outcome*. Columbia University: New York