



Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara

Najmi Syarqi Nabilah Fithri^{1*}, Muhammad Sayuti², Anna Millizia³

¹Mahasiswa Program Studi Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe, 24351, Indonesia

²Departemen Ilmu Bedah, RSU Cut Meutia, Aceh Utara, 24412, Indonesia

³Departemen Anestesi dan Terapi Intensif, RSU Cut Meutia, Aceh Utara, 24412, Indonesia

*Corresponding Author : nabilahfithri@gmail.com

Abstrak

Instalasi Gawat Darurat (IGD) diharuskan melayani pasien yang datang dengan cepat dan tepat. Jika pelayanan yang diberikan lambat maka harapan hidup pasien akan berkurang seiring waktu berjalan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai apakah ada hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Cut Meutia Aceh Utara. Desain penelitian ini bersifat survei analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *quota sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Dari hasil penelitian, didapatkan mayoritas keluarga pasien berada di rentang umur 26-35 tahun, berjenis kelamin perempuan, berstatus sebagai anak dari pasien, berpendidikan akhir sederajat dengan SMA, dan memiliki pekerjaan sebagai IRT. Didapatkan *response time* di IGD RSUD Cut Meutia tergolong cepat dan mayoritas keluarga pasien puas dengan pelayanan di IGD. Uji bivariat dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dengan uji *Fisher* yang memiliki derajat kemaknaan $\alpha = 0,05$ atau 95% dan didapatkan nilai *p-value* adalah 0,005. Kesimpulannya, terdapat hubungan yang bermakna antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Aceh Utara.

Kata Kunci : IGD, Keluarga Pasien, Kepuasan, *Response Time*

Abstract

The Emergency Room (ER) is required to serve quickly and accurately to incoming patients. If the services provided are slow, the patient's life expectancy will decrease over time and this can affect the satisfaction of the patient's family. Therefore, this study was conducted with the aim of assessing whether there is a relationship between response time and patient family satisfaction in the ER of Cut Meutia Regional General Hospital, North Aceh. This research design is a quantitative analytic survey with a cross sectional approach. The sampling technique in this study used quota sampling with a total sample of 100 people. From the results of the study, it was found that the majority of patient families were in the range of 26-35 years old, were female, had a status as a patient's child, had a final education equivalent to high school, and had a job as a housewife. It was found that the response time in the ER at Cut Meutia Hospital was relatively fast and the majority of patient families were satisfied with the services in the ER. The bivariate test was analyzed using the Chi-Square test with Fisher's Exact test which has a degree of significance $\alpha = 0.05$ or 95% and the *p-value* is 0,005. In conclusion, there is a significant relationship between response time and patient family satisfaction at the Emergency Room at the Cut Meutia Aceh Utara Regional General Hospital.

Keywords: ER, Patient's Family, Response Time, Satisfaction



Pendahuluan

Kejadian gawat darurat dapat terjadi kapanpun. Pasien yang mengalami gawat darurat harus segera diberikan perawatan yang akurat dan efisien untuk meningkatkan harapan hidup pasien. Biasanya keluarga pasienlah yang membawa pasien ke IGD jika pasien tidak bisa datang sendirian, baik karena pasien masih anak-anak, terlalu sakit, tidak bisa bergerak, ataupun dalam kondisi mental yang kurang stabil (1). Selain dari menangani pasien dengan baik, tenaga kesehatan juga harus bisa memberikan *response time* dengan cepat untuk menurunkan kekhawatiran keluarga terhadap kondisi pasien, terlebih lagi bila pasien mengalami kondisi gawat darurat. Keluarga pasien yang tidak puas dengan pelayanan tenaga kesehatan dapat menyebarkan cerita pengalaman yang tidak menyenangkan yang dialami mereka di IGD kepada kerabat, tetangga, ataupun teman-temannya. Hal ini dapat mempengaruhi citra rumah sakit dan membuat orang-orang takut atau malas pergi ke IGD tersebut karena pelayanan yang tak mengesankan yang dialami oleh kenalan mereka. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Cut Meutia.

Metode Penelitian

Desain penelitian yang akan digunakan adalah survei analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sumber data penelitian ini adalah data primer berupa wawancara langsung kepada responden menggunakan kuesioner skala Likert yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara dari bulan Juni – Juli 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang datang menemani pasien ke IGD. Sampel pada penelitian ini diambil menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *consecutive sampling/quota sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan segi-segi kepraktisan belaka yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian. *Quota sampling* adalah pengambilan sampel dengan cara mengambil sampel dari populasi yang sudah ditentukan sampai mencukupi batas jumlah sampel minimal (2,3). Jumlah sampel yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Variabel penelitian ini adalah gambaran karakteristik keluarga pasien, *response time* petugas IGD, dan kepuasan keluarga pasien. Karakteristik keluarga pasien yang diteliti adalah usia, jenis kelamin, status hubungan dengan pasien, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Untuk analisis bivariat, analisis dilakukan dengan menggunakan uji *Chi-Square* dengan uji *Fisher*.

Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini didapatkan gambaran karakteristik keluarga pasien, *response time* pasien IGD terhadap pasien yang keluarganya dijadikan responden, serta kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara.

1. Gambaran Karakteristik Keluarga Pasien

Pada penelitian ini terdapat 5 karakteristik responden yang diteliti, meliputi: usia, jenis kelamin, status hubungan dengan pasien, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Gambaran frekuensi dan persentase dari karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1. di bawah ini:

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Keluarga Pasien

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Usia		
18-25 tahun	19	19%
26-35 tahun	29	29%
36-45 tahun	21	21%
46-55 tahun	22	22%
56-65 tahun	6	6%
> 65 tahun	3	3%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	33%
Perempuan	67	67%
Status Hubungan dengan Pasien		
Suami/istri	22	22%
Ayah/ibu	17	17%
Kakek/Nenek	1	1%
Saudara/i	17	17%
Anak	32	32%
Cucu	1	1%
Menantu/ipar	2	2%
Paman/bibi	2	2%
Sepupu	2	2%
Lain-lain	4	4%
Pendidikan Terakhir		
Tidak bersekolah	2	2%
SD	23	23%

SMP	23	23%
SMA	35	35%
D3/S1	17	17%
S2	0	0%
S3	0	0%
Pekerjaan		
PNS	4	4%
Wirausaha	6	6%
Karyawan swasta	13	13%
Pensiunan	2	2%
Ibu rumah tangga	46	46%
Tidak ada	11	11%
Lain-lain	18	18%

Sumber: Data Primer, 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian ini berada di rentang usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 29 orang. Mayoritas jenis kelamin responden adalah Perempuan dengan jumlah sebanyak 67 orang. Mayoritas status hubungan responden dengan pasien adalah Anak dengan jumlah sebanyak 32 orang. Mayoritas pendidikan terakhir responden adalah SMA dengan jumlah 35 orang. Pada karakteristik terakhir yang diteliti, mayoritas pekerjaan responden adalah Ibu Rumah Tangga dengan jumlah sebanyak 46 orang.

2. Gambaran *Response Time* Petugas IGD

Pada penelitian ini terdapat 2 pembagian kategori *response time*. *Response time* yang terhitung cepat adalah ≤ 5 menit sedangkan *response time* yang terhitung lambat adalah > 5 menit.

Tabel 2. Gambaran *Response Time* Petugas IGD

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Cepat (≤ 5 menit)	90	90%
Lambat (> 5 menit)	10	10%

Sumber: Data Primer, 2023

Dari hasil penelitian, didapatkan bahwa mayoritas pelayanan *response time* di IGD Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara adalah Cepat (≤ 5 menit) dengan jumlah pasien yang dilayani adalah sebanyak 90 orang. Hasil ini membuktikan bahwa *response time* di IGD RS Cut Meutia adalah baik.

3. Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien

Pada penelitian ini terdapat 2 pembagian kategori kepuasan, yaitu puas dan tidak puas. Responden dikatakan puas apabila skor responden \geq rata-rata total skor seluruh responden. Responden dikatakan tidak puas apabila skor responden $<$ rata-rata total skor seluruh responden.

Tabel 3. Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Puas	72	72%
Tidak Puas	28	28%

Sumber: Data Primer, 2023

Dari hasil wawancara dengan 100 responden, didapatkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan di IGD adalah Puas dengan jumlah sebanyak 72 orang.

4. Analisis Bivariat

Analisis bivariat ini bertujuan untuk meneliti hubungan antara *response time* dengan kepuasan responden menggunakan uji *Chi-Square* dengan uji *Fisher*.

Tabel 4. Analisis Bivariat

<i>Response Time</i>	Kepuasan Responden				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Cepat (≤ 5 menit)	69	69%	21	21%	90	90	0,005
Lambat (> 5 menit)	3	3%	7	7%	10	10%	
Total	72	72%	28	28%	100	100%	

Sumber: Data Primer, 2023

Dari hasil uji *Chi-Square* dengan uji *Fisher* yang memiliki derajat kemaknaan $\alpha = 0,05$ atau 95%, didapatkan nilai *p-value* = 0,005 ($p < 0,05$). Artinya, terdapat hubungan yang bermakna antara variabel *response time* dengan variabel kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara.

Pembahasan

1. Gambaran Karakteristik Responden

Berdasarkan data dari PPID Aceh, pada tahun 2020 terdapat sekitar 588.610 jiwa yang menempati Kabupaten Aceh Utara (4). Untuk penduduk yang berumur 18 ke atas, rentang umur penduduk yang menjadi mayoritas di kabupaten tersebut berada di rentang umur yang produktif yaitu di kisaran umur 30-34 tahun dengan jumlah sebanyak 51.473 jiwa dan diikuti oleh kisaran umur 25-29 tahun dengan jumlah sebanyak 48.373 jiwa. Data ini sejalan dengan hasil penelitian ini yang mana mayoritas responden adalah penduduk yang berada di kisaran umur 26-35 tahun (5).

Mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 67 orang. Berdasarkan data yang didapatkan dari BPS pada tahun 2019, jumlah penduduk di Aceh Utara yang berusia 15 tahun ke atas didominasi oleh jenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 214.436 jiwa dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki yang memiliki jumlah sebanyak 203.598 jiwa (6).

Berdasarkan status hubungan responden dengan pasien, responden penelitian ini mayoritas merupakan anak dari pasien dengan jumlah sebanyak 32 orang. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugraha & Dody, dari 96 keluarga pasien yang diwawancarai, 33 responden merupakan anak dari pasien (7).

Mayoritas pendidikan akhir responden penelitian ini adalah setara SMA dengan jumlah sebanyak 35 orang. Di wilayah Aceh Utara, mayoritas tingkat pendidikan masyarakatnya sendiri didominasi oleh lulusan tingkat SMA atau sederajat. Hal ini tercantum di LPJ akhir tahun Pemerintah Kabupaten Aceh Utara tahun 2019, dimana jumlah penduduk berumur 15 tahun ke atas mayoritas memiliki tingkat pendidikan akhir berupa tingkat SMA atau sederajat dengan jumlah sebanyak 86.380 jiwa dari total jumlah 265.708 jiwa (6).

Selanjutnya, mayoritas pekerjaan dari responden penelitian ini adalah ibu rumah tangga (IRT) dengan jumlah sebanyak 46 orang. Hasil ini sejalan dengan data kependudukan Aceh Utara tahun 2023 yang menyatakan bahwa IRT adalah pekerjaan terbanyak kedua di Aceh Utara setelah pelajar/mahasiswa (8).

2. Gambaran *Response Time* Petugas IGD

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa IGD RSUD Cut Meutia memiliki *response time* yang baik dengan jumlah pasien yang dilayani dengan waktu yang cepat (≤ 5 menit) adalah 90 orang. Dari hasil observasi peneliti, salah satu alasan mengapa *response time* di IGD Rumah Sakit Cut Meutia cepat adalah letak ruang jaga petugas IGD yang menyatu dengan

ruang resusitasi pasien. Hal ini menyebabkan petugas IGD dapat langsung sigap mengetahui serta melihat kehadiran dan kondisi pasien. Selain itu, Rumah Sakit Cut Meutia adalah rumah sakit berakreditasi B di provinsi Aceh Utara, yang mana rumah sakit berakreditasi ini juga diharuskan memiliki pelayanan baik dikarenakan rujukan dari berbagai rumah sakit dengan akreditasi di bawah B di provinsi Aceh Utara akan datang ke Rumah Sakit Cut Meutia. Salah satu hal lain yang kemungkinan dapat mempengaruhi kecepatan *response time* petugas IGD adalah bias penelitian, yang mana petugas IGD menjadi lebih waspada dan lebih sigap dengan kehadiran peneliti yang diketahui sedang menilai kinerja mereka.

Peneliti belum menemukan penelitian terdahulu mengenai *response time* di IGD RSUD Cut Meutia Aceh Utara, tetapi peneliti menemukan beberapa penelitian mengenai *response time* di IGD rumah sakit lain yang sejalan dengan hasil penelitian ini. Pada penelitian yang dilakukan oleh Putro & Sodikin di tahun 2020 menunjukkan bahwa mayoritas pasien di IGD yang dilayani memiliki *response time* yang baik. Sebanyak 86 pasien memiliki *response time* yang cepat dan 10 pasien memiliki *response time* yang lambat (9).

3. Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas keluarga pasien puas dengan pelayanan di IGD RSUD Cut Meutia Aceh Utara, dengan jumlah responden yang puas adalah 72 orang.

Tabel 5. Total Skor Pernyataan yang Bersifat Positif

Pernyataan No.	Total Skor	Peringkat
1	400	4
3	392	7
4	402	2
6	408	1
7	398	5
9	401	3
10	401	3
12	394	6
13	385	9
15	389	8

Tabel 6. Total Skor Pernyataan yang Bersifat Negatif

Pernyataan No.	Total Skor	Peringkat
2	383	3
5	360	1
8	383	3
11	389	4
14	379	2

Pada pernyataan yang bersifat positif, aspek *responsiveness* (ketanggapan) di pernyataan nomor 3 dari kuesioner memegang skor total tertinggi dibandingkan dengan pernyataan lainnya dengan total skor senilai 408, sementara yang memegang skor total terendah adalah aspek *tangibles* (berwujud) di pernyataan nomor 1 dengan total skor senilai 385. Pada pernyataan yang bersifat negatif, aspek *responsiveness* (ketanggapan) memegang skor total terendah dibandingkan dengan pernyataan bersifat negatif lainnya dengan total skor 360, sementara aspek *empathy* (empati) memegang skor total tertinggi dengan total skor 389.

Hasil skoring ini menandakan bahwa rata-rata responden lebih puas dengan aspek ketanggapan dan kurang puas dengan aspek berwujud dan empati dari pelayanan di IGD RSUD Cut Meutia. Kepuasan keluarga pasien merupakan salah satu aspek penting yang dapat digunakan untuk menilai kualitas dari pelayanan di IGD. Maka dari itu, penting bagi IGD untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien dan keluarganya (9).

4. Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap keluarga pasien di IGD RSUD Cut Meutia Aceh Utara dari periode 19 Mei – 5 Juni tahun 2023. Dari 100 responden, 69 responden memiliki *response time* yang cepat dan merasa puas, 21 responden memiliki *response time* yang lambat dan merasa tidak puas, 3 responden memiliki *response time* yang lambat dan merasa puas, serta 7 responden memiliki *response time* yang lambat dan merasa tidak puas.

Pada tabel 4. dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Cut Meutia Aceh Utara, dengan nilai *p-value* = 0,005 ($p < 0,05$). Dengan ditemukannya nilai *p-value*, dapat dinyatakan bahwa hipotesa null (H_0) ditolak dan hipotesa alternatif (H_a) diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan di rumah sakit lain, seperti Pada penelitian yang dilakukan oleh Putro & Sodikin di tahun 2020 menunjukkan adanya hubungan antara *response time* dengan kepuasan responden (9).

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dipaparkan di atas, dapat

diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Cut Meutia. Disarankan bagi pihak kendali mutu Rumah Sakit Cut Meutia untuk melakukan survei kepuasan pasien atau keluarga pasien secara berkala agar dapat menjadi bahan evaluasi kualitas pelayanan di IGD untuk menjaga mutu pelayanan IGD.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih atas dukungan dari seluruh pihak yang sudah membantu dan mendukung peneliti menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

1. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Pelayanan Kegawatdaruratan. Permenkes RI. 2018.
2. Notoadmojo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. 1st ed. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2010.
3. Siswanto, Susila, Suyanto. Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran. 1st ed. Yogyakarta: Bursa Ilmu; 2015.
4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Aceh. Jumlah Jenduduk Aceh Berdasarkan Usia Tahun 2020. 2020;(1).
5. Badan Pusat Statistik Aceh Utara. Penduduk Menurut Kelompok Umur (Persen), 2016-2017. 2018.
6. Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Utara. Aceh Utara Dalam Angka 2019. Lhoksukon: BPS Kabupaten Aceh Utara; 2019.
7. Nugraha IPKW, Setyawan D. Gambaran Kebutuhan Keluarga Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *J Kepemimp dan Manaj Keperawatan*. 2019;2(1).
8. Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Aceh. Informasi Gampong dan Kependudukan Tahun 2023. Sistem Informasi Gampong Kabupaten Aceh Utara. 2023.
9. Sapto Putro W, Sodikin S. The correlation between response time and waiting time on patients' satisfaction at the emergency departement. *Proc Ser Heal Med Sci*. 2020;1:142–5.