

# Identifikasi Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan Respon Time di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

Atik Aryani<sup>1\*</sup>, Vitri Dyah Herawati<sup>2</sup>, Ngadimin<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Keperawatan, Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta

<sup>3</sup> Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

Email: atikaryani@usahidsolo.ac.id <sup>1\*</sup>

## Abstract

*Emergency nursing services include services aimed at mental patients with the severity of mental health problems. The nurse's triage response time in dealing with the severity of mental patients will affect the satisfaction of the patient's family. The faster the nurse's triage response time in dealing with the severity of mental patients, the higher the satisfaction of the patient's family in receiving services. The purpose of this study was to identify patient family satisfaction based on response time in the emergency room. This research is quantitative descriptive. The sample in this study were families of mental patients in the Emergency Room at the Surakarta Regional Mental Hospital. The number of respondents in the study were 79 people. The sampling technique used purposive sampling method. Data collection using a questionnaire. The results of the study of patient family satisfaction showed the highest distribution in the satisfied category of 57 respondents (72.1%). And only 3 respondents (3.8%) expressed dissatisfaction with the response time in the Emergency Room. The conclusion of the study is that the patient's family states that the services of health workers in the form of response time are mostly in the satisfying category seen from the aspects of Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, and Reliability.*

**Keyword:** Family Satisfaction; Emergency departments; Response Time

## Abstrak

*Pelayanan keperawatan gawat darurat meliputi pelayanan yang ditujukan kepada pasien jiwa dengan tingkat keparahan masalah kesehatan mental. Respon time triage perawat dalam menangani keparahan pasien jiwa akan berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien. Semakin cepat respon time triage perawat dalam menangani keparahan pasien jiwa maka kepuasan keluarga pasien dalam menerima layanan semakin tinggi. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi kepuasan keluarga pasien berdasarkan respon time di ruang instalasi gawat darurat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah keluarga pasien gangguan jiwa di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. Adapun jumlah responden dalam penelitian sebanyak 79 orang. Teknik pengambilan sampling menggunakan metode purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian kepuasan keluarga pasien menunjukkan distribusi tertinggi dalam kategori puas sebanyak 57 responden (72,1%). Dan hanya 3 responden (3,8%) yang menyatakan ketidakpuasan terhadap respon time di ruang Instalasi Gawat Darurat. Simpulan penelitian adalah keluarga pasien menyatakan pelayanan petugas kesehatan dalam bentuk respon time sebagian besar dalam kategori memuaskan yang dilihat dari aspek.*

**Kata Kunci:** Kepuasan Keluarga; Instalasi Gawat Darurat; Respon Time

## 1. Pendahuluan

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat [1]. Sebagai pintu terdepan, Instalasi Gawat Darurat (IGD) memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat untuk keselamatan pasien, mencegah dan mengurangi angka kematian dan kecacatan. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pertolongan memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time perawat yang cepat dan penanganan yang tepat [2].

Instalasi gawat darurat dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien sejak datang sampai mendapat pelayanan yang dikenal dengan respons time. Terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat merupakan salah satu bentuk capaian indikator mutu layanan [3].

Penderita gangguan jiwa di daerah Jawa Tengah tergolong cukup tinggi, yaitu mencapai 107 ribu orang atau 2,3 persen jumlah penduduk [4]. Kota Solo merupakan salah satu kota di Jawa Tengah yang mengalami peningkatan angka gangguan jiwa dalam beberapa tahun terakhir [5]. Pada tahun 2016

hingga tahun 2021, angka penderita gangguan jiwa di Kota Solo mencapai ribuan penderita. Kenaikan penderita gangguan jiwa tersebut tercatat dalam jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Surakarta pada tahun 2021 terhitung sebanyak 3.312 jiwa [6].

Tahap pertama yang harus dilalui di ruang IGD saat masuk rumah sakit yaitu penilaian dari perawat triage. Fungsi layanan triage kesehatan adalah untuk menentukan sifat dan tingkat keparahan masalah kesehatan mental [5]. Diaman seorang petugas kesehatan di IGD harus peka menggunakan kemampuan penglihatan, pendengaran, indera peraba, serta tanggap situasi, cepat dan tepat saat menilai perubahan tiba-tiba pasien yang ada di IGD, karena sewaktu-waktu kondisi status pasien dapat berubah. Kepekaan dari petugas kesehatan sangat dibutuhkan untuk tindakan yang akan dilakukan ke pasien terutama pada pasien gangguan jiwa. Pasien gangguan jiwa berbeda dengan pasien yang mengalami masalah pada fisik. Penggolongan pada triage pasien gangguan jiwa perlu penanganan tersendiri karena pasien gangguan jiwa akan mendapatkan kategori berdasarkan keadaan mental [7].

Pelayanan gawat darurat yang cepat atau waktu tanggap yang menurut pasien dirasa cepat tanggap dapat menyebabkan kepuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul pada saat setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan [8].

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 [9]. Hasil penelitian Lalena *cit* Aprillia *et al* menyatakan bahwa 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 termasuk lamanya waktu pelayanan yang diberikan [10].

Hasil penelitian Mbaloto menyatakan bahwa kepuasan keluarga menerima 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) [11].

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 [10]. Hasil penelitian Andila menyatakan kepuasan keluarga ditentukan oleh pelayanan yang diperoleh dari tenaga kesehatan salah satunya adalah response time cepat dan mendapatkan penanganan yang tepat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) [12].

Hasil survei kepuasan pelanggan ruang IGD RSJD Surakarta yang dilakukan oleh Humas dan Pemasaran RSJD Surakarta, pada bulan Januari-Desember 2021, indeks kepuasan pelanggan berdasarkan unsur pelayanan diperoleh nilai sebesar 90,23% dengan predikat penilaian sangat baik [6]. Sedangkan hasil studi pendahuluan dari wawancara 5-8 keluarga pasien terkait kepuasan keluarga pasien menyatakan 5 puas dan 3 tidak puas. Hasil wawancara yang tidak puas menyatakan bahwa perawat kurang sopan, kurang tanggap, pelayanan tidak cepat dan interaksi dengan keluarga kurang baik. Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruang IGD RSJD Surakarta menyatakan kondisi lingkungan IGD yang over crowded menambah ketidaknyamanan keluarga pasien, ketidaktahuan keluarga pasien tentang prosedur penatalaksanaan triage pasien di IGD serta banyaknya pasien yang datang di IGD membuat perawat harus memilah dengan cepat dan tepat sesuai prioritas bukan berdasarkan berdasarkan nomer antrian. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Identifikasi Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan Respon Time di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta”

## 2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah keluarga pasien gangguan jiwa di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. Adapun jumlah responden dalam penelitian sebanyak 79 orang. Teknik pengambilan sampling menggunakan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data karakteristik responden dan kuesioner kepuasan untuk mengukur kepuasan keluarga pasien.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan keluarga pasien berupa kuesioner yang diberikan pada responden berjumlah 25 pernyataan yang terdiri dari lima indikator yang biasa dikenal dengan “RATER” (Responsiveness, Assurance, Tangible, Empaty, dan Reliability). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat. Analisa univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari setiap variabel yang diteliti

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Hasil

Hasil penelitian meliputi distribusi frekuensi karakteristik responden dan kepuasan keluarga berdasarkan respon time di ruang IGD. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik umur terendah responden adalah umur 20 tahun, tertinggi umur 60 tahun, rata-rata umur responden 42 tahun. Karakteristik jenis kelamin menunjukkan distribusi tertinggi adalah laki-laki yaitu sebanyak 47 (59,4%). Sedangkan hubungan dengan pasien menunjukkan distribusi tertinggi adalah saudara yaitu sebanyak 34 (43%) sedangkan distribusi terendah adalah anak yaitu 12 responden (15,2%). Karakteristik pekerjaan menunjukkan sebanyak 67 responden (84,8%) dalam kategori bekerja. Data selengkapnya tentang karakteristik responden disajikan pada Tabel 1 dan Tabel 2 berikut ini.

**Tabel 1 .** Distribusi Frekuensi Responden Berdasar Umur

Karakteristik	Min	Maks	Median	Mean±SD
Umur	20	60	43	42.13±9.7

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	47	59,4
Perempuan	32	40,6
<b>Hubungan</b>		
Suami/istri	13	16,5
Orang tua	20	25,3
Anak	12	15,2
Saudara	34	43
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	12	15,2
Bekerja	67	84,8
Total	79	100

Distribusi frekuensi kepuasan keluarga pasien menunjukkan distribusi tertinggi dalam kategori puas sebanyak 57 responden (72,1%). Dan hanya 3 responden (3,8%) yang menyatakan ketidakpuasan terhadap respon time di ruang Instalasi Gawat Darurat. Distribusi frekuensi kepuasan keluarga pasien disajikan pada Tabel 3 di bawah ini.

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Keluarga

Kepuasan keluarga	Frekuensi	%
Tidak puas	3	3,8
Puas	57	72,1
Sangat puas	19	24,1
Total	79	100

#### 3.2. Pembahasan

**Karakteristik Responden.** Karakteristik umur menunjukkan rata-rata 42 tahun, berdasarkan rata-rata umur menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah kelompok umur dewasa. Kondisi ini tentunya dapat dimanfaatkan oleh responden untuk bertanya kepada petugas atau perawat mengenai keadaan pasien, hasil pemeriksaan dan pemahaman terhadap kesehatan pasien serta kepedulian terhadap kondisi pasien. Hal tersebut sebagaimana ditunjukkan dalam

penelitian Arifin menyatakan bahwa umur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan [13].

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki, sehingga peluang diperolehnya tingkat kepuasan dalam pelayanan di rumah sakit adalah tinggi. Hal ini disebabkan bahwa seorang laki-laki dapat bertanggungjawab terhadap dirinya sendiri dan mampu menjaga nama baik keluarga serta dapat berpikiran positif terhadap apa yang dialami dan dihadapinya. Hasil penelitian Stevano bahwa adanya hubungan yang signifikan jenis kelamin terhadap kepuasan pelayanan rumah sakit, dimana pasien laki-laki cenderung lebih puas dibandingkan pasien perempuan [14].

Penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden memiliki status saudara dengan pasien yang menjalani perawatan di IGD RSJD Surakarta, hal ini bermakna bahwa sebagian besar responden merupakan anggota keluarga atau kerabat yang secara umum tidak tinggal serumah dengan pasien. Secara umum salah satu dampak dari anggota keluarga yang mengalami gangguan jiwa adalah timbulnya masalah ekonomi bagi keluarga dalam perawatan pasien gangguan jiwa, sehingga keluarga mengalami kesulitan dalam memeriksakan anggota keluarganya ke rumah sakit, sehingga perlu bantuan orang lain salah satunya keluarga. Mislianti menyatakan faktor lain mengapa dalam penelitian ini sebagian besar yang mengantarkan pasien dalam menjalani pemeriksaan di RSJD Surakarta adalah saudara, salah satunya adalah karena faktor ekonomi dialami oleh keluarga pasien [15].

Karakteristik pekerjaan responden menunjukkan sebagian besar responden bekerja. Rizal & Jalpi menyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sangat subyektif sifatnya dan dipengaruhi banyak faktor yang berperan dalam individu. Penerima pelayanan dipengaruhi oleh kedudukan sosial, tingkat ekonomi dan sebagainya. Selain itu hasil penelitian Rizal & Jalpi juga menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak memuaskan baginya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja [16].

**Kepuasan Keluarga.** Berdasarkan data menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien terhadap pelaksanaan triage di ruang IGD RSJD Surakarta adalah puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Triyono menyatakan sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan perawat di IGD [17]. Penelitian Aprilia menyatakan 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 [10].

Kepuasan keluarga pasien dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien. Dimana keluarga mengetahui secara langsung pelayanan kepada pasien dari pasien datang di ruang UGD. 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 serta termasuk lamanya waktu pelayanan [8].

Kepuasan keluarga pasien menjadi pusat dari hasil yang sedang diakui sebagai ukuran kualitas pelayanan rumah sakit. Keluarga pasien seringkali menilai kepuasannya berdasarkan respon pasien terhadap pelayanan, apakah pasien merasa lebih baik, merasakan adanya penurunan tingkat kesakitan dan lain sebagainya. Namun pada pelayanan di IGD rumah sakit jiwa, seringkali pasien tidak mampu mengekspresikan perubahan-perubahan yang dialaminya ketika menerima perawatan. Kondisi ini menyebabkan keluarga seringkali menentukan tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan pengetahuan yang mereka miliki dan pengalaman masa lalu yang pernah dialami dalam situasi yang sejenis [18]. Banyak faktor yang berperan dalam tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Faktor Sosio demografik seperti pendidikan, pekerjaan, dan tipe pembiayaan serta keparahan pasien saat masuk ke IGD juga berpotensi berhubungan dengan kepuasan pasien [19].

Mbaloto menyatakan 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) [11]. Hasil penelitian Siahaan menyatakan mayoritas keluarga puas dalam pelayanan di IGD bila dilihat tiap dimensi kualitas pelayanan, serta ada keterkaitan dimensi reability, responsiveness dan assurance dengan kepuasan keluarga dalam pelayanan di IGD. Oleh karena itu perlu ditingkatkan pelayanan di IGD oleh tenaga kesehatan dengan cara memberi layanan kesehatan dengan lebih segera, akurat dan lebih memuaskan, tepat serta meningkatkan pengetahuan, etika serta kemampuan tenaga kesehatan yang melayani di IGD [20].

#### 4. Kesimpulan

Hasil penelitian di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta dapat disimpulkan bahwa keluarga pasien mengatakan pelayanan petugas kesehatan dalam bentuk respon time sebagian besar dalam kategori memuaskan yang dilihat dari aspek *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability*

#### Daftar Pustaka

- [1] Nurlina D, Rifai A, Jamaluddin J. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk Iv 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017. *J Ilmu Kesehat Masy.* 2019;8(03):78-88.
- [2] Kemenkes. Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Jakarta; 2009.
- [3] Kade K. Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. Universitas dr. Soebandi; 2022.
- [4] Dinkes. Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019. Jawa Tengah; 2020.
- [5] Ardiyanti D, Arum Pratiwi SK. Kategori pasien gangguan jiwa berdasarkan triage di instalasi gawat darurat rumah sakit jiwa daerah surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2016.
- [6] RSJD. Laporan Kerja IGD Bulan Desember 2021. Surakarta; 2022.
- [7] Kamseno N, Widodo A, Kep A. Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Jiwa di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2021.
- [8] Resa Saputri Kuryadinata, Rohmah M, Zahra Maulida Septimar. Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Unit Gawat Darurat. *J Kesehat Panrita Husada.* 2022;7(1):16-27.
- [9] Yanti, D., & Fahrival Akbar, W. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. *Journal of Health and Medical Science,* 153-161.
- [10] Aprillia M. Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada J Nurs Sci.* 2021;2(1):1-6.
- [11] Mbaloto FR. Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Respon Time Di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Pustaka Katulistiwa Karya Tulis Ilm Keperawatan.* 2020;1(1):1-5.
- [12] Andila WS, Ardiyani VM, Dudella Desnani Firman Yasin. Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan. *Hub Response Time dengan Kepuasan Kel Pada Pasien Prioritas II Nontrauma di IGD RSUD Bangil Pasuruan [Internet].* 2018;3(3):557-68. Tersedia pada: <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/1364>
- [13] Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Putri AO, Hadianor H. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung. *J Publ Kesehat Masy Indones.* 2019;6(2).
- [14] Stevano EB, Germas A, Trigono A. Analisis Proses Pemetaan Perjalanan Pasien Rawat Jalan Poli Kebidanan Dan Kandungan RS. Kartini Jakarta Tahun 2018. *J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones.* 2019;3(1):56-64.
- [15] Mislianti M, Yanti DE, Sari N. Kesulitan Keluarga Dalam Merawat Orang Dengan Gangguan Jiwa di Wilayah Puskesmas Kesumadadi Kecamatan Bekri Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2020. *J Kesehat Masy.* 2021;9(4):555-65.
- [16] Rizal A, Jalpi A. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *AL-ULUM J SAINS DAN Teknol.* 2018;4(1):1-6.
- [17] Agus Triyono At. Hubungan Response Time Dan Komunikasi Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. *STIKes Kusuma Husada Surakarta;* 2020.
- [18] Retnaningsih D, Aini DN, Yulianti I. Kepuasan keluarga pasien di ruang ICU rumah sakit permata

- medika semarang. J Kesehat Kusuma Husada. 2017;
- [19] Korengkeng LC, Lainsamputty F. Karakteristik pasien dan hubungannya dengan kepuasan terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat. *Al-Asalmiya Nurs J Nurs Sci.* 2022;11(1).
- [20] Siahaan Na. Karya Tulis Ilmiah Literatur Review Mengenai Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Gawat Darurat Di Ruang IGD Tahun 2020. 2020;