

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan juni – juli tahun 2020 di IGD RS Anwar Medika Krian. Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan, dari hasil penelitian :

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di RS Anwar Medika Sidoarjo. Lokasinya terletak di jalan Bypass Krian No 33 km, Semawut, balengbendo, Kec. Balongbendo, kabupaten Sidoarjo. Rumah sakit tersebut memiliki 2 gedung bangunan, gedung depan terdiri dari instalasi gawat darurat, poli rawat jalan dan kecantikan, laboratorium, ruang rawat inap anggrek, instalasi rawat jalan, farmasi, radiologi, administrasi, rekam medis, mawar, tulip, ICU, neonatus serta IBS (instalasi bedah sentral). Gedung belakang terdiri dari 5 ruang rawat inap Dahlia, Melati, Asoka, Teratai dan Sakura.

4.1.2 Data Umum

1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia di IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian Tahun 2020.

Usia	Frekuensi	Prosentase (%)
<20 TH	10	6.5
21TH - 40 TH	63	41.2
41 TH - 60 TH	47	30.7
> 60 TH	33	21.6
Total	153	100.0

Sumber : Data primer

Berdasarkan tabel data diatas didapatkan bahwa rata – rata responden yang berkunjung ke IGD Anwar Medika memiliki usia 21th – 40 th sebanyak 41,2%.

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian tahun 2020.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
LAKI-LAKI	75	49.0
PEREMPUAN	78	51.0
Total	153	100.0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan table data diatas didapatkan bahwa sebagian besar respondennya adalah perempuan yaitu sebanyak 51%

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan pendidikan di IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian tahun 2020.

Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
SD	27	17.6
SMP	34	22.2
SMA	62	40.5
PT	26	17.0
TIDAK SEKOLAH	4	2.6
Total	153	100.0

Sumber : Data primer

Berdasarkan dari tabel data diatas menunjukkan bahwa sebagian besar respondennya adalah berpendidikan SMA sebanyak 40,5%.

4. Karakteristik responden berdasarkan suku dan budaya

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan suku di IGD Runah Sakit Anwar Medika Krian Tahun 2020.

Suku	Frekuensi	Prosentase(%)
JAWA	140	91.5
NON JAWA	13	8.5
Total	153	100.0

Sumber : Data primer

Berdasarkan tabel data diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berkunjung ke IGD adalah dari suku Jawa sebanyak 91,5%.

4.1.3 Data Khusus

1. *Response Time*

Tabel 4.5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan response time di IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian tahun 2020.

No	Response Time	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Lambat	104	68.0
2	Cepat	49	32.0
	Total	153	100.0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas didapatkan bahwa sebagian besar *response time* lambat sebanyak 68%, sedangkan respon time cepat di dapatkan sebanyak 32% responden.

2. Kepuasan

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan di IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian tahun 2020.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Prosentase(%)
Puas	106	69.3
Sangat puas	47	30.7
Total	153	100.0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas didapatkan bahwa responden yang menyatakan puas sebanyak 69,3%.

Tabel 4. 7 Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan di IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian berdasarkan skor tiap indikator Tahun 2020

Kualitas pelayanan keperawatan	Frekuensi	Prosentase(%)
Responsiveness	677	19
Reability	725	20,3
Tangible	719	20
Assurance	737	20,5
Empathy	722	20,2
Total	3580	100

Sumber: Data primer 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 20,5% responden menyatakan kepuasan pada kualitas keperawatan *assurance* (jaminan).

3. Tabulasi silang hubungan *respon time* petugas kesehatan dengan kepuasan pasien diIGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian tahun 2020.

Tabel 4.8 Tabulasi silang hubungan *respon time* petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian tahun 2020.

<i>Respon time</i>	Kepuasan pasien				Total	
	Puas		Sangat puas		f	%
	F	%	F	%		
Cepat	2	1,3	47	30,7	49	32
Lambat	104	68	0	0	104	68
Total					153	100

Sumber : Data primer 2020

Berdasarkan tabulasi silang diatas diperoleh bahwa sebagian besar responden yang merasa sangat puas dengan *respon time* cepat sebanyak 32% dan diketahui bahwa responden yang puas dengan *respon time* lambat yaitu sebanyak 68%.

Hasil analisis menggunakan SPSS uji statistic korelasi *spearman row* diperoleh hasil $\rho = 0,000$ dengan $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa $\rho < \alpha$ maka hipotesis H_0 ditolak berarti ada hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien ditriase kuning IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian. Tingkat hubungan sebesar 0,970 dan arah hubungan yang positif ini berarti hubungan *respon time* petugas kesehatan dengan kepuasan pasien mempunyai arti korelasi sangat kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin cepat *respon time* petugas kesehatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

4.2 Pembahasan

4.2.1 *Respon Time* di IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.5 yang dilakukan pada 153 responden diIGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian menunjukkan bahwa *respon*

time dalam kategori cepat yaitu sebanyak 49 responden (32%) dan 104 responden dalam kategori lambat (68%).

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa 68% menyatakan lambat (5-10 menit), pelayanan lambat kemungkinan disebabkan masih adanya respon *time* petugas yang lambat, kualitas jasa yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien masih dirasa kurang oleh pasien, serta kedatangan pasien yang bersamaan, terbatasnya ketersediaan tempat tidur di IGD dikarenakan jumlah pasien yang datang dalam waktu bersamaan ke IGD sehingga petugas kesehatan lebih mengutamakan masalah yang paling mengancam jiwa.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Sinurat et al., 2019) bahwa *respon time* dapat dipengaruhi oleh sarana dan prasarana pasien yaitu lamanya petugas menangani pasien dan fasilitas ruang tunggu bagi pengantar pasien. Respon *time* juga dipengaruhi oleh banyaknya pengunjung yang datang secara bersamaan, sehingga petugas mengutamakan masalah yang paling mengancam jiwa yang sangat sesuai dengan penelitian (Pisu et al., 2015) menurut (Suhartati et al., 2011) *respon time* merupakan kecepatan dalam penanganan perawat, dihitung mulai pasien datang sampai adanya tanggapan dari perawat. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit (Menkes, 2008). Kecepatan petugas kesehatan dalam memberikan *respon time* juga dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal yaitu terdapat pada diri seorang petugas atau perawat diantaranya mahir dalam ketrampilan keperawatan dan triase, dan kecepatan dalam menanggapi pasien. Faktor eksternal yaitu dimana perawat atau dokter lebih mementingkan

pasien yang gawat darurat, sehingga pasien yang tidak gawat tidak diutamakan, atau juga tenaga kesehatan yang kurang, perawat yang harus mengantar pasien ke ruangan lain karena tidak memiliki petugas khusus untuk mobilisasi pasien, dan terbatasnya tenaga dokter sehingga pasien yang ditangani terlebih dahulu adalah yang paling gawat darurat.

Rumah sakit Anwar Medika Krian mempunyai SPM (standart pelayanan minimal) di IGD berupa *respon time* ≤ 5 menit. Dalam mencapai SPM tersebut dilakukan suatu program yaitu dengan memenuhi ketenagaan di IGD, sarana dan prasarana. Jadi, dari hasil penelitian yang diteliti dan berdasarkan teori yang ada maka perlu penempatan perawat/dokter di triase saat pasien baru datang sangat menjamin ketepatan dan kecepatan response time perawat dalam hal penanganan pasien.

Dilihat dari jumlah kunjungan pasien IGD RS Anwar Medika saat ini adalah 3000 pasien/bulan, dengan jumlah perawat sebanyak 30 perawat dan 12 dokter, apabila dihitung berdasarkan rumus analisa ketenagaan, maka kebutuhan tenaga petugas tersebut masih kurang. Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten sangat mendukung tercapainya *respon time* yang baik. Hal ini sesuai dengan penelitian dari (Tumbuan et al., 2015) diantaranya ada beberapa faktor yang mempengaruhi *respon time* yaitu keterbatasan jumlah perawat, keterbatasan sarana dan prasaran rumah sakit yang kurang memadai dibandingkan dengan jumlah pasien yang masuk, serta beberapa pasien yang tiba dalam waktu yang bersamaan. Selain itu ada juga faktor lain yang menuliskan bahwa pada IGD yang mengalami permasalahan berlimpahnya jumlah pasien

yang ingin mendapatkan pelayanan, menempatkan dokter di wilayah triase dapat mempercepat proses pemulangan pasien atau *discharge* untuk pasien minor dan membantu memulai penanganan, *American College of Emergency Physician* (2008) dalam (Sanjaya, 2019). Demikian juga perubahan yang sangat kecil dan sederhana dalam penempatan staf sangat mempengaruhi *respon time* dan kepuasan pasien. (Yarmohammadian et al., 2017)

Peneliti berasumsi bahwa kecepatan *respon time* petugas saat pasien datang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tingkat pengetahuan serta kompeten seorang petugas yang baik dapat meningkatkan manajemen IGD dengan baik. Begitu juga dengan kelengkapan sarana dan prasarana serta jumlah petugas yang memadai sangat mempengaruhi kecepatan *respon time* dan kepuasan pasien.

4.2.2 Kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa sebagian besar responden yang puas adalah 106 responden (69,3%), dan diketahui bahwa sebagian kecil responden yang sangat puas adalah 47 responden (30,7%).

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan petugas kesehatan yang diberikan petugas kepada pasien serta kecepatan dan ketepatan memberikan pelayanan menunjang tingkat kepuasan pasien, untuk mewujudkan kualitas pelayanan keperawatan yang profesional dan memuaskan bagi pengguna jasa, (Pisu et al., 2015). Pasien yang tidak puas mungkin disebabkan oleh pelayanan yang diterima tidak sesuai

dengan harapan pasien, lamanya perawat menangani keluhan pasien, fasilitas tempat tidur yang kurang, serta penanganan dokter yang dirasa cukup lama oleh pasien.

Menurut (Nursalam, 2013) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Begitu juga dengan pendapat (Rangkuti, 2013) kemampuan petugas dapat dinilai dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan), *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari petugas terhadap pasien.

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terdapat juga pada faktor budaya, pada tabel tersebut diketahui rata-rata pasien yang berkunjung adalah 140 responden suku jawa dan 13 responden non jawa, menurut pendapat (Nurhayani & Sunaryo, 2019) kepuasan pelanggan/pasien dipengaruhi oleh masih tingginya keengganan pelanggan tidak puas untuk melakukan komplain, ini mungkin disebabkan oleh faktor budaya, kurangnya pengetahuan dan pengalaman konsumen dalam menyapaikan komplain.

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa 40,5% responden berpendidikan sekolah menengah keatas, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien selain dari budaya, kurangnya pengetahuan dan pengalaman konsumen

dalam hal menyampaikan komplain juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.(Nurhayani & Sunaryo, 2019)

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan itu bukan hanya dengan puas, tapi harus dengan penuh perhatian, keramahan, kesopanan, kesanggupan kita dalam melayani keinginan pasien, serta yang paling utama adalah kesabaran petugas dalam melayani pasien. Sebagai petugas IGD kita tidak boleh memilih milih pasien terutama dalam hal pangkat dan golongan serta status sosial si pasien, hal tersebut juga salah satu cara untuk menjaga perasaan pasien atau pelanggan, jika pelanggan atau pasien tidak merasa kecewa terhadap pelayanan secara langsung seorang pelanggan atau pasien akan puas terhadap pelayanan tersebut.

4.2.3 Hubungan *respon time* petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di triase Kuning IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian 2020.

Berdasarkan table 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar merasa puas saja sebanyak 104 responden (68%) dengan *respon time* kategori lambat (5-10 menit), sedangkan yang merasa sangat puas dengan kategori cepat (0-4 menit) sebanyak 49 responden (32%).

Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji statistic *spearman rho* didapatkan $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga H^1 diterima dan H_0 ditolak, yang artinya bahwa ada hubungan antara *respon time* dengan kepuasan pasien ditriase kuning IGD RS Anwar Medika Krian.

Hasil penelitian ini disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Doondori et al., 2019) tentang hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien,

Semakin cepat *respon time* perawat maka pasien akan merasa semakin puas terhadap pelayanan IGD. Menurut asumsi peneliti, bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek oleh pihak IGD tentang pelayanan *respon time* petugas IGD rumah sakit saat melayani pada pasien triase kuning. Penelitian ini juga di dukung oleh (Pisu et al., 2015) untuk mengetahui hubungan *respon time* perawat/petugas kesehatan, Pisu melakukan penelitian dengan melibatkan pasien yang datang ke IGD. Perawat/petugas kesehatan yang melakukan waktu tanggap dengan cepat dan tepat akan mendapatkan nilai positif dari pasien dan tingkat kepuasan pasien yang meningkat. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa kepuasan pasien dapat tercapai dari *respon time* perawat/petugas kesehatan yang cepat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sependapat dengan peneliti sebelumnya yaitu Pisu (2015) dikatakan bahwa ada hubungan *Respon time* perawat/petugas kesehatan dengan Tingkat Kepuasan pasien di IGD.

Keterlambatan perawat/petugas kesehatan dalam menangani pasien triase kuning ini disebabkan oleh karena terbatasnya jumlah tempat tidur yang kosong dan jumlah tenaga kesehatan yang terbatas. Pasien yang ditangani terlambat sebanyak 68% ini rata – rata pasien tidak gawat tidak darurat yang sebenarnya tidak perlu penanganan khusus, seperti pasien yang harusnya bisa berobat ke puskesmas atau ke poli umum saja.

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien tidak hanya dari *respon time* petugas kesehatan saja, tetapi juga ada faktor lain diantaranya yaitu ketersediaan tempat tidur pasien, jumlah tenaga perawat dan dokter yang yang terbatas, pola

pelayanan yang kurang sesuai, serta kurangnya sarana dan prasarana rumah sakit di IGD.

Menurut (Ismainar, 2019) Departemen Kesehatan menjelaskan bahwa pelayanan prima seharusnya meliputi aspek – aspek kemudahan akses informasi, pelayanan secara cepat tepat, konsisten, dan konsekuen, pelaksanaan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan, penanganan dan pendokumentasian kegiatan pelayanan dilakukan oleh yang kompeten, penciptaan pola pelayanan yang sesuai dengan sifat dan jenisnya, serta penetapan tarif yang sesuai dengan kemampuan masyarakat.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *respon time* yang cepat dapat meningkatkan kepuasan pasien, untuk memenuhi itu semua maka, pelayanan di IGD harus bisa melaksanakan aspek – aspek dari pelayanan prima dan standart pelayanan minimal.