

## **ANALISIS HUBUNGAN *RESPON TIME*, KETERAMPILAN PERAWAT, DAN PROSEDUR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KENDARI**

Veriasari Ranga Massora<sup>1</sup>, I Made Christian Binekada<sup>1</sup>, Wa Ode Salma<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia

Corresponding author : Telp : +6281343528116, email : [veriasarirm651650@gmail.com](mailto:veriasarirm651650@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Respon time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien oleh perawat  $\leq 5$  menit saat tibanya pasien di unit gawat darurat. *Respon time* dengan penanganan kecepatan yang sudah berstandar dapat menjadi proses pelayanan yang baik di IGD, sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dari pelayanan keperawatan. Selain itu, keterampilan perawat yang baik dan prosedur pelayanan yang mudah juga faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *respon time*, keterampilan perawat dan prosedur pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari. Desain penelitian menggunakan metode *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan sampel pasien yang datang ke IGD RS. Bhayangkara Kendari sebanyak 367 responden. Instrumen yang digunakan yaitu lembar observasi *respon time* perawat dan lembar kuesioner untuk menilai keterampilan perawat, prosedur pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menggunakan uji *chi square* diperoleh hasil nilai *p-value*  $< \alpha = 0,05$ , menunjukkan bahwa ada hubungan antara *respon time*, keterampilan perawat, dan prosedur pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari. Berdasarkan penelitian ini, maka disarankan kepada rumah sakit untuk lebih meningkatkan *respon time*, keterampilan perawat, dan prosedur pelayanan dalam melakukan tindakan pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, sehingga tingkat kepuasan pasien menjadi lebih baik lagi.

**Kata Kunci:** *Respon Time*, Keterampilan Perawat, Prosedur Pelayanan, Kepuasan Pasien

### **ABSTRACT**

Response time is the speed in handling patients by nurses within  $\leq 5$  minutes when the patient arrives at the Emergency Room (ER). Response time with standard speed handling can be a good service process in the ER so that the patients can feel satisfaction from nursing services. In addition, good nursing skills and easy service procedures are also factors related to the level of patient satisfaction in the ER at Bhayangkara Hospital Kendari. This study aimed to determine the relationship between response time, nursing skills, and service procedures toward the patient satisfaction level in the ER at Bhayangkara Hospital Kendari. The research design used a cross-sectional method. The sampling technique in this study used purposive sampling with a sample of 367 patients who came to the ER at Bhayangkara Hospital Kendari. The instruments used were nurse response time observation sheets and questionnaire sheets to assess nurse skills, service procedures, and patient satisfaction levels. The results of the study by using a chi-square test showed a *p-value*  $< \alpha = 0.05$ , indicating that there was a relationship between response time, nurse skills, and service procedures toward the patient satisfaction level in the ER at Bhayangkara Hospital Kendari. Based on this study, it is recommended for hospitals to further improve response time, nursing skills, and service procedures in carrying out service actions to improve the quality of hospital services so that the level of patient satisfaction becomes even better.

**Keywords:** Response Time, Nursing Skills, Service Procedures, Patient Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan faktor prediktif utama dari sebuah mutu layanan kesehatan di fasilitas kesehatan<sup>1</sup>. Kepuasan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) terkait dengan pelayanan yang cepat dan dianggap sangat penting bagi pasien, serta merupakan faktor utama yang menentukan penilaian mereka. Untuk itu, kualitas pelayanan rumah sakit haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan/pasien yang nanti diharapkan juga dengan kepuasan pasien tersebut akan menciptakan loyalitas pasien.<sup>2</sup>

Menurut sebuah studi di Amerika Serikat melaporkan bahwa dari 1 juta kejadian miokard infark sekitar 350.000 pasien meninggal di fase akut yang ditangani di IGD diakibatkan karena kerusakan otot jantung yang permanen dan bahkan kematian ketika penanganan miokard infark yang terlambat. Tingkat akurasi tenaga kesehatan sangat bervariasi, mulai dari 15%-88%. Goldstein *et al.*, (2017) juga menyatakan bahwa sekitar 50% dari pasien yang membutuhkan perawatan di IGD mengalami ketidakakuratan dalam *triase*<sup>3</sup>.

Fathoni *et al.*, (2013) menyatakan bahwa keterampilan *triase* pada perawat IGD berfokus pada prosedur penilaian cepat, kategorisasi pasien dan alokasi pasien. Menurut Ogliastri & Zuniga (2016), ketidakakuratan *triase* dapat mengakibatkan hasil klinis yang buruk, lamanya waktu untuk mendiagnosa dan waktu untuk mendapatkan perawatan, ketidakefisienan dalam pemakaian sumber daya dan fasilitas, dan bahkan meningkatkan mortalitas dan morbiditas. Selain menjadi keterampilan utama, *triase* dapat menjadi sebuah instrumen untuk mengatur, memonitoring, dan mengevaluasi pasien dan sumber daya yang ada di IGD.<sup>4</sup>

Perawat yang berdinam di ruang IGD adalah perawat yang memiliki sertifikasi sebagai perawat gawat dan memiliki pengalaman kerja yang baik di IGD. Saat

ini, di Indonesia masih sangat kurang diketahui model perawatan *triase*, persiapan dan pendidikan mengenai *triase* di rumah sakit, dan proses penjaminan proses *triase*. Di beberapa rumah sakit di Indonesia, penilaian *triase* dilakukan oleh perawat yang telah memiliki pelatihan gawat darurat, dan pelatihan *triase*. Ketepatan penilaian *triase* dan capaian keselamatan pasien merupakan salah satu implikasi dari penilaian *triase*. Pelatihan *triase*, pengalaman bekerja di ruang emergensi, dan keterampilan *triase* merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan klinis *triase*<sup>5</sup>

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pelayanan dalam hal ini adalah pelaksanaan tindakan atau pemeriksaan oleh dokter dan perawat dalam kurang dari 5 menit dari pertama kedatangan pasien di IGD<sup>6</sup>. Waktu tanggap juga dapat berarti waktu emas terhadap kehidupan seorang pasien. Dimana dalam banyak kasus menggambarkan semakin cepat mendapatkan pertolongan definitif maka kemungkinan kesembuhan dan keberlangsungan hidup seseorang akan semakin besar, dan sebaliknya. Sehingga berakibat ketidakpuasan pasien dan komplain, sampai dengan biaya perawatan yang tinggi<sup>5</sup>. Sasaran dari penjadwalan ini adalah meminimalkan waktu tanggap angka keterlambatan pelayanan pertama gawat darurat/*emergency respon time rate* (Hidayat dkk., 2020). Instalasi Gawat Darurat dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien sejak datang sampai mendapat pelayanan dalam waktu hitungan menit yang dinamakan sebagai *respon time* (waktu tanggap). Waktu tanggap tersebut memiliki standar maksimal lima menit di tiap kasus. Waktu tanggap pelayanan perlu diperhitungkan agar terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat<sup>3</sup>.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) berperan sebagai pintu masuk utama penanganan kasus gawat darurat, serta kasus lainnya. IGD memegang peranan penting dalam upaya penyelamatan hidup pasien<sup>7</sup>. Penanganan pada setiap pasien yang datang ke IGD memiliki waktu tanggap yang berbeda-beda. Standar waktu tanggap suatu rumah sakit disesuaikan dengan kebijakan rumah sakit atau mengikuti aturan pemerintah. Berdasarkan keputusan Kementerian Kesehatan RI Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 menyatakan pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD<sup>8</sup>.

Studi oleh Annisa dkk., (2020) terkait dengan *respon time* Instalasi Gawat Darurat di sebuah rumah sakit di Indonesia menemukan bahwa 27,7% *respon time* petugas dalam kategori yang lambat. Konsisten dengan temuan tersebut, studi oleh Hidayat dkk., (2020) melaporkan bahwa angka rata-rata *respon time* berada pada rentang waktu 17-38,4 menit. Dimana hal tersebut melebihi standar *respon time*, yaitu < 5 menit<sup>4</sup>.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator kinerja klinis pelayanan di IGD. Kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi standar pelayanan minimal yang harus dicapai oleh petugas khususnya perawat di IGD. Kecepatan diukur dengan *respon time* (waktu tanggap) < 5 menit dan waktu pelayanan ≤ 45 menit. Sementara ketepatan dapat dilihat dari persepsi pasien dalam menilai tindakan yang diambil perawat sesuai dengan kebutuhan pasien.<sup>8</sup>

Kunjungan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) terus bertambah tiap tahunnya. Peningkatan terjadi sekitar 30% di seluruh IGD rumah sakit dunia (Bashkin *et al.*, 2015). Menurut Deviantony dkk., (2017), peningkatan jumlah kunjungan rumah sakit berbanding lurus dengan peningkatan jumlah pasien yang masuk ke ruang kegawatdaruratan.<sup>10</sup>

Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat

Darurat yang tinggi. Data menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat mencapai 4.402.205 pasien pada tahun 2017 (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Angka tersebut merupakan akumulasi dari 12% kunjungan Instalasi Gawat Darurat yang berasal dari rujukan RSU, yaitu 1.033 unit dan 1.319 unit RS lainnya. Kemudian, pada tahun 2018, di Jawa Tengah terdapat kunjungan pasien ke RS sebanyak 1.990.104 Pasien<sup>11</sup>.

Sementara data dari kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Kendari, selama 3 tahun terakhir menunjukkan adanya penurunan yang cukup signifikan. Dengan jumlah kunjungan tahun 2020 sebesar 10.857 jiwa, tahun 2021 sebanyak 7.507 jiwa, dan tahun 2022 sebanyak 8.966 jiwa. Jumlah ini berdasarkan jumlah pasien yang datang langsung ke IGD RS. Bhayangkara Kendari ataupun rujukan dari rumah sakit lainnya<sup>12</sup>.

Menurut Widodo (2015), keanekaragaman pasien di IGD yang datang dari berbagai latar belakang dari sisi sosial ekonomi, kultur, pendidikan dan pengalaman membuat persepsi pasien atau masyarakat berbeda-beda. Pasien merasa puas dengan pelayanan perawat di IGD apabila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal, interaksi yang baik, serta kenyamanan ruang dan bangunan itu sendiri. Namun, pasien sering menilai kinerja perawat kurang mandiri dan kurang cepat dalam penanganan pasien di IGD. Penilaian itu karena beberapa hal, salah satu diantaranya adalah ketidaktahuan pasien dan keluarga tentang prosedur penatalaksanaan pasien oleh perawat di ruang IGD<sup>11</sup>.

Banyaknya pasien yang datang di IGD rumah sakit membuat perawat harus memilah pasien dengan cepat dan tepat sesuai prioritas bukan berdasarkan nomor antrian, sehingga mengutamakan pasien yang lebih diprioritaskan dan memberikan waktu tunggu untuk pasien dengan

kebutuhan perawatan yang kurang mendesak. Perawat harus melakukan tindakan yang segera namun harus tetap fokus pada pasien, agar kualitas pelayanan rumah sakit tetap terjaga. Pelayanan gawat darurat yang diberikan harus memenuhi mutu pelayanan yang baik

Salah satu indikator untuk menilai kualitas layanan IGD adalah prosedur pelayanan di IGD. Pengukuran prosedur pelayanan setiap pasien diukur mulai dari pasien datang sampai keluar meninggalkan IGD menuju ruang rawat inap. Langkah penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pasien di IGD adalah dengan memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap waktu pelayanan di GD<sup>11</sup>.

Dari hasil pra survei yang dilakukan peneliti dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden untuk mengukur tingkat kepuasan pasien atas *respon time*, keterampilan perawat dan prosedur pelayanan IGD di RS. Bhayangkara Kendari pada bulan Desember tahun 2023. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa dari 30 responden, 13 orang diantaranya mengatakan *respon time* perawat kurang cepat (43,33%), dan 17 orang mengatakan *respon time* perawat cepat (56,67%). Selain itu, hasil dari penilaian keterampilan perawat, 8 orang menilai keterampilan perawat IGD kurang mampu (26,67%), dan 22 orang lainnya menilai mampu (73,33%). Sedangkan untuk prosedur pelayanan di IGD RS. Bhayangkara Kendari, terdapat 5 orang yang menilai bahwa prosedur pelayanannya sulit (16,67%), dan sisanya 25 orang menilai prosedur pelayanannya mudah (83,33%). Sedangkan tingkat kepuasan pasien 23 orang (76,67%) menyatakan memuaskan dan sisanya 7 orang menyatakan tidak memuaskan (23,33%).

RS. Bhayangkara Kendari merupakan salah satu rumah sakit yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal terutama di IGD. Berdasarkan

uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengambil judul penelitian “Analisis Hubungan *Respon Time*, Keterampilan Perawat dan Prosedur Pelayanan IGD dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari tahun 2024”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang datang ke IGD dalam kunjungan dari bulan Februari sampai dengan bulan Maret tahun 2024, yaitu sebanyak 8.158 pasien yang datang di IGD RS. Bhayangkara Kendari.<sup>13</sup> Sampel penelitian ini adalah 367 pasien. Variabel penelitian terdiri dari variabel dependen (kepuasan pasien), dan variabel independen (*respon time*, keterampilan perawat, dan prosedur pelayanan di IGD). Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian menggunakan data jenis dan sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan data melalui pengisian kuesioner dan observasi. Analisis data dilakukan dengan uji statistik SPSS menggunakan regresi logistik berganda. Analisa data yang digunakan adalah univariat, bivariat dan multivariat.

## HASIL

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin di IGD RS. Bhayangkara Kendari

No.	Kriteria	Jumlah	Persentasi
1.	Laki - laki	167	45,51%
2.	Perempuan	200	54,49%
	Total	367	100%

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel 1 di atas peneliti menemukan bahwa pasien yang datang di Instalasi Gawat Darurat RS. Bhayangkara Kendari sebagian besar adalah perempuan, yaitu 200 orang (54,49%) dan laki-laki 167 orang (45,51%).

b. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Distribusi Responden berdasarkan Umur di IGD RS. Bhayangkara Kendari

No.	Kriteria	Jumlah	Persentase
1.	15-30 tahun	198	53,95%
2.	31-45 tahun	103	28,07%
3.	> 45 tahun	66	17,98%
Total		367	100%

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel 2 di atas peneliti menemukan bahwa umur pasien yang datang di Instalasi Gawat Darurat RS. Bhayangkara Kendari menunjukkan adanya keberagaman. Dimana pasien yang berusia 15-30 tahun sebanyak 198 orang (53,95%), pasien yang berusia 31-45 tahun sebanyak 103 orang (28,07%), dan yang berusia > 45 tahun sebanyak 66 orang (17,98%).

c. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan

Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan di IGD RS. Bhayangkara Kendari

No.	Kriteria	Jumlah	Persentase
1.	SD	10	2,74%
2.	SMP	26	7,08%
3.	SMA/Sederajat	248	67,57%
4.	DIII/DIV	8	2,18%
5.	S1/S2	75	20,44%
Total		367	100%

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel 3 di atas peneliti menemukan bahwa pasien yang datang di Instalasi Gawat Darurat RS. Bhayangkara Kendari sebagian besar berpendidikan SMA/Sederajat, yaitu 248 orang (67,57%), kemudian S1/S2 sebanyak 75 orang (20,44%), SMP sebanyak 26 orang (7,08%), SD sebanyak 10 orang (2,74%), dan yang terendah adalah DIII/DIV sebanyak 8 orang (2,18%).

d. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan

Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan di IGD RS. Bhayangkara Kendari

No.	Kriteria	Jumlah	Persentase
1.	Belum/Tidak Bekerja (Pelajar, Mahasiswa, pengangguran)	126	34,33%

2.	PNS/ASN/P3K/Honorer	53	14,44%
3.	Swasta/Wiraswata	68	18,53%
4.	Polri	29	7,9%
5.	Lain-lain (Pengusaha, Petani, Nelayan, Pensiunan, IRT)	91	24,8%
Total		367	100%

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel 4 di atas peneliti menemukan bahwa pasien yang datang di Instalasi Gawat Darurat RS. Bhayangkara Kendari sebagian besar belum bekerja atau tidak memiliki pekerjaan, yaitu sebanyak 126 orang (34,33%). Lalu yang bekerja sebagai pengusaha, petani, nelayan, pensiunan, IRT, dan lain-lain yaitu sebanyak 91 orang (24,8%). Sedangkan yang bekerja di swasta/wiraswata sebanyak 68 orang (18,53%), yang berprofesi sebagai PNS/ASN/P3K/honorer sebanyak 53 orang (14,44%), dan yang terendah adalah yang bekerja di Kepolisian/Polri sebanyak 29 orang (7,9%).

## 2. Analisis Univariat

a. Distribusi Responden berdasarkan *Respon Time* Perawat

Distribusi Responden berdasarkan *Respon Time* Perawat di IGD RS. Bhayangkara Kendari

No.	Kriteria	Skor	Jumlah	Persentase
1.	Cepat	≤ 5 Menit	310	84,47%
2.	Lambat	> 5 Menit	57	15,53%
Total			367	100 %

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel 5 di atas peneliti menemukan bahwa dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti dengan menggunakan *stopwatch*, didapatkan bahwa *respon time* perawat dalam menanggapi dari sejak pasien datang di pintu IGD sampai dengan adanya tanggapan atau respon dari perawat dengan kategori cepat, yaitu ada 310 orang (84,47%), sedangkan pada kategori lambat sebanyak 57 orang (15,53%).

b. Distribusi Responden berdasarkan Keterampilan Perawat Distribusi Responden berdasarkan Keterampilan Perawat di IGD RS.

Bhayangkara Kendari				
No.	Kriteria	Skor	Jumlah	Persentasi
1.	Mampu	≥ 5	316	86,1%
2.	Tidak Mampu	< 5	51	13,9%
Total			367	100 %

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel 6 di atas peneliti menemukan bahwa dari hasil pembagian kuesioner pada 367 pasien yang datang di IGD di RS. Bhayangkara Kendari, mayoritas memberikan penilaian pada keterampilan perawat IGD dengan kategori mampu, yaitu sebanyak 316 orang (86,1%), dan terendah pada kategori tidak mampu yaitu 51 orang (13,9%).

c. Distribusi Responden berdasarkan Prosedur Pelayanan

Distribusi Responden berdasarkan Prosedur Pelayanan di IGD RS. Bhayangkara Kendari

No.	Kriteria	Skor	Jumlah	Persentasi
1.	Mudah	≥ 5	339	93,37%
2.	Tidak Mudah	< 5	28	7,63%
Total			367	100 %

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel 7 di atas peneliti menemukan bahwa dari hasil pembagian kuesioner pada 367 pasien yang datang di IGD di RS. Bhayangkara Kendari, mayoritas memberikan penilaian pada prosedur pelayanan IGD dengan kategori mudah, yaitu sebanyak 339 orang (93,37%), dan terendah pada kategori tidak mudah yaitu 28 orang (7,63%).

Berdasarkan tabel 5.13 di atas, peneliti menemukan bahwa mayoritas pasien menjawab ya untuk pertanyaan nomor 1 (98,64%) dan 3 (98,91%), yaitu adanya pengkajian tentang penyakit yang dialami pasien, dan perawat menjelaskan tentang tindakan yang akan dilakukan kepada pasien. Sedangkan untuk jawaban tidak, mayoritas pasien menyatakan tidak untuk pertanyaan nomor 6 (26,70%), yaitu tidak

adanya penyuluhan kesehatan untuk di rumah setelah pasien pulang dari rumah sakit.

d. Distribusi Responden berdasarkan Kepuasan Pasien

Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari

No.	Kriteria	Interval	Jumlah	Persentasi
1.	Puas	≥ 5	293	79,84%
2.	Tidak Puas	< 5	74	20,16%
Total			367	100 %

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel 8 di atas peneliti menemukan bahwa dari hasil pembagian kuesioner pada 367 pasien yang datang di Instalasi Gawat Darurat di RS. Bhayangkara Kendari, mayoritas memberikan penilaian pada tingkat kepuasan pasien dengan kategori puas, yaitu sebanyak 293 orang (79,84%), dan terendah pada kategori tidak puas yaitu sebanyak 74 orang (20,16%).

### 3. Analisis Bivariat

Analisis Hubungan antara *Respon Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari

Respon Time	Kepuasan Pasien				Total		r	p-value
	Puas		Tidak puas		n	%		
Cepat	273	88,06	37	11,94	310	100	0,431	0,000
Lambat	20	35,09	37	64,91	57	100		
Total	293	79,84	74	20,16	367	100		

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel 9 di atas peneliti menemukan bahwa *respon time* perawat dengan kategori cepat dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas yaitu ada 273 orang (88,06%), dan tingkat kepuasan pasien pada kategori tidak puas yaitu ada 20 orang (35,09%). Sedangkan *respon time* perawat dengan kategori lambat dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas yaitu ada 37 orang (11,34%), dan tingkat kepuasan pasien

pada kategori tidak puas yaitu ada 37 orang (64,91%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* dengan SPSS, peneliti menemukan bahwa nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, yang berarti ada hubungan antara *respon time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari, sedangkan nilai koefisien korelasi yang peneliti dapatkan adalah sebesar 0,431 yang diinterpretasikan bahwa kekuatan hubungan antara variabel pada tingkat sedang.

### b. Analisis Hubungan antara Keterampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien

Analisis Hubungan antara Keterampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari

Keterampilan perawat	Kepuasan Pasien				Total		r	p-value
	Puas		Tidak puas		n	%		
	n	%	n	%				
Mampu	278	87,97	38	12,03	316	100	0,451	0,000
Tidak mampu	15	29,41	36	70,59	51	100		
Total	293	79,84	74	20,16	367	100		

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel 10 di atas peneliti menemukan bahwa berdasarkan penilaian pasien pada keterampilan perawat dengan kategori mampu dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas yaitu ada 278 orang (87,97%), dan tingkat kepuasan pasien pada kategori tidak puas yaitu ada 15 orang (29,41%). Sedangkan berdasarkan penilaian pasien pada keterampilan perawat dengan kategori tidak mampu dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas yaitu ada 38 orang (12,03%), dan tingkat kepuasan pasien pada kategori tidak puas yaitu ada 37 orang (70,59%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* dengan SPSS, peneliti menemukan bahwa nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, yang berarti ada hubungan antara keterampilan perawat dengan kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari, sedangkan nilai koefisien korelasi yang peneliti dapatkan adalah sebesar 0,451, yang diinterpretasikan bahwa kekuatan hubungan antara variabel pada tingkat sedang.

### c. Analisis Hubungan antara Prosedur Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Analisis Hubungan antara Prosedur Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di IGD RS.

Bhayangkara Kendari

Prosedur Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		r	p-value
	Puas		Tidak puas		n	%		
	n	%	n	%				
Mudah	276	81,42	63	18,58	339	100	0,136	0,009
Tidak mudah	17	60,71	11	39,29	28	100		
Total	293	79,84	74	20,16	367	100		

Sumber: Data Primer, 2024

Dari tabel 11 di atas peneliti menemukan bahwa berdasarkan penilaian pasien pada prosedur pelayanan dengan kategori mudah dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas yaitu ada 276 orang (81,42%), dan tingkat kepuasan pasien pada kategori tidak puas yaitu ada 17 orang (60,71%). Sedangkan berdasarkan penilaian pasien pada prosedur pelayanan dengan kategori tidak mudah dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas yaitu ada 63 orang (18,58%), dan tingkat kepuasan pasien pada kategori tidak puas yaitu ada 11 orang (39,29%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* dengan SPSS, peneliti menemukan bahwa nilai  $p = 0,009 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, yang berarti ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari, sedangkan nilai koefisien korelasi yang peneliti dapatkan adalah sebesar 0,136, yang diinterpretasikan bahwa kekuatan hubungan antara variabel pada tingkat sangat lemah.

### 3. Analisis Multivariat

Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (*respon time*, keterampilan perawat, dan prosedur pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan pasien) secara bersama-sama. Uji statistik yang digunakan adalah uji regresi logistik.

Analisis Regresi Logistik Hubungan *Respon Time*, Keterampilan Perawat, dan Prosedur Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari

	B	SE	Wald	df	Sig. (p)	OR (Exp. B)
<i>Respon Time</i>	2,254	0,366	37,880	1	0,000	9,525
Keterampilan Perawat	2,430	0,398	37,196	1	0,000	11,363
Prosedur Pelayanan	0,412	0,499	0,681	1	0,409	1,509

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 29.01

Tabel 12 di atas menjelaskan tentang analisis regresi logistik berganda dengan hasil *Respon time* dengan nilai signifikasi  $0,000 < 0,05$  artinya memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, keterampilan perawat dengan nilai signifikasi  $0,000 < 0,05$  memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dan Prosedur pelayanan dengan nilai signifikasi  $0,409 > 0,05$  artinya tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

### Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Wald (Uji Parsial t)

Uji Wald (t)

	B	SE	Wald	df	Sig. (p)	OR (Exp. B)
<i>Respon Time</i>	2,254	0,366	37,880	1	0,000	9,525
Keterampilan Perawat	2,430	0,398	37,196	1	0,000	11,363
Prosedur Pelayanan	0,412	0,499	0,681	1	0,409	1,509

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 29.01

Dari tabel 13 di atas jumlah pengamatan sebanyak ( $n=367$ ) serta jumlah variabel independen dan dependen sebanyak ( $k=4$ ), maka *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k = 367 - 4 = 363$ , dimana tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Maka hasil  $t_{tabel}$  yang peneliti dapatkan adalah sebesar 2,337. Berdasarkan tabel 5.20 di atas, peneliti menemukan bahwa hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi logistik, sebagai berikut: (1) Hipotesis pertama (X1) adalah *respon time* memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pasien. Hasil uji *wald* (t) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $37,880 > 2,337$ ) dan nilai probabilitas

lebih kecil dari tingkat signifikannya ( $0,000 < 0,05$ ). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, ada hubungan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari. (2) Hipotesis kedua (X2) adalah keterampilan perawat memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pasien. Hasil uji *wald* (t) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $37,196 > 2,337$ ) dan nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikannya ( $0,000 < 0,05$ ). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, ada hubungan antara keterampilan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari. (3) Hipotesis ketiga (X3) adalah prosedur pelayanan tidak memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pasien. Hasil uji *wald* (t) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,681 < 2,337$ ) dan nilai probabilitas lebih besar dari tingkat signifikannya ( $0,409 > 0,05$ ). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya, ada tidak ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari.

Besarnya hubungan ditunjukkan dengan nilai *Exp* (B) atau disebut juga *Odds Ratio* (OR). Dimana dari hasil uji tersebut peneliti menemukan bahwa variabel *respon time* perawat memiliki nilai OR sebesar 9,525, variabel keterampilan perawat memiliki nilai OR sebesar 11,363, dan variabel prosedur pelayanan memiliki nilai OR sebesar 1,509.

Sehingga dari hasil analisis tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari keseluruhan variabel independen yang diduga berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, terdapat 2 variabel yang berhubungan, yaitu variabel *respon time* dan keterampilan perawat. Dimana keterampilan perawat adalah variabel yang memiliki hubungan paling besar dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS.

Bhayangkara Kendari dengan nilai  $p$ -value  $0,000 < 0,05$ , dan nilai  $OR$  yang diperoleh yaitu 11,363. Artinya keterampilan perawat yang dinilai mampu oleh responden mempunyai peluang 11,363 kali untuk meningkatkan kepuasan pasien yang datang di IGD RS. Bhayangkara Kendari.

b. Uji *Omnibus Tests of Model Coefficients* (Uji Simultan f)

Uji *Omnibus Tests of Model Coefficients* digunakan untuk menguji secara bersama-sama apakah semua variabel independen (*respon time*, keterampilan perawat dan prosedur pelayanan) secara simultan mampu mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Untuk menentukan hipotesis diterima atau ditolak dengan membandingkan  $f_{hitung}$  dan tingkat signifikasinya sebesar 5% atau 0,05 yang dapat dijelaskan dengan kriteria sebagai berikut: (1) Jika nilai  $f_{hitung} < f_{tabel}$  dan  $p$ -value  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan tidak mempengaruhi variabel dependen. (2) Jika nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dan  $p$ -value  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen.

Uji *Omnibus Tests of Model Coefficients* (f)

<i>Chi-Square</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
113,443	3	0,000
113,443	3	0,000
113,443	3	0,000

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 29.01

Berdasarkan tabel 14 dapat diperoleh nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$  ( $113,443 > 2,63$ ) dengan tingkat signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa variabel *respon time*, keterampilan perawat, dan prosedur pelayanan secara simultan berhubungan terhadap kepuasan pasien.

**Uji Kelayakan Model Regresi dan Koefisien Determinasi**

Menguji kelayakan model regresi (*Goodness of Fit Test*) dinilai dengan menggunakan *Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test* yang diukur dengan nilai *chi-square*. *Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test* menguji hipotesis nol bahwa data empiris cocok atau sesuai dengan model (tidak ada perbedaan signifikan antara model dengan data sehingga model dapat dikatakan *fit*) (Ghozali, 2018).

Jika uji Hosmer dan Lemeshow menunjukkan nilai probabilitas ( $p$ -value)  $\leq 0,05$  (nilai signifikan), berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya, sehingga model tidak dapat digunakan untuk memprediksi nilai observasinya. Jika uji Hosmer dan Lemeshow menunjukkan nilai probabilitas ( $p$ -value)  $\geq 0,05$  (nilai signifikan), berarti bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara model dengan data atau bisa dikatakan model dapat digunakan untuk memprediksi nilai observasinya.

*Hosmer and Lemeshow Test*

<i>Chi-square</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
1,258	2	0,533

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 29.01

Berdasarkan tabel 15 di atas, peneliti menemukan bahwa hasil analisis regresi menunjukkan bahwa hasil uji *Hosmer and Lemeshow Goodness of Fit Test* diperoleh nilai *chi-square* sebesar 1,258 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,533. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai probabilitas ( $p$ -value)  $\geq 0,05$  (nilai signifikan), yaitu  $0,533 \geq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara model dengan data, sehingga model regresi dalam penelitian ini layak dan mampu untuk memprediksi nilai observasinya.

Sedangkan nilai koefisien determinasi (*Nagelkerke's R Square*), variabilitas dari variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen diukur menggunakan koefisien determinasi yang dapat dilihat dari nilai *Nagelkerke R-Square*. Nilai dari *Nagelkerke R-Square*

berupa desimal yang dapat diubah menjadi presentase agar mudah dipahami dan diinterpretasikan (Ghozali, 2018).

<i>Model Summary</i>		
<i>-2Log likelihood</i>	<i>Cox &amp; Snell R-Square</i>	<i>Nagelkerke R-Square</i>
255,510 <sup>a</sup>	0,266	0,419

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 29.01

Berdasarkan tabel 16 di atas, peneliti menemukan bahwa dari hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi yang dilihat dari nilai *Nagelkerke R-Square* sebesar 0,419. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan variabel independen, yaitu *respon time*, keterampilan perawat dan prosedur pelayanan dalam menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan pasien hanya sebesar 41,9%. Sedangkan sisanya, dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar dari model penelitian ini, yaitu sebesar 58,1%.

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan antara *Respon Time* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di IGD RS. Bhayangkara Kendari mengenai hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD, peneliti menemukan bahwa *respon time* perawat dengan kategori cepat dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas yaitu ada 273 orang (74,39%), dan tingkat kepuasan pasien pada kategori tidak puas yaitu ada 20 orang (5,45%). Sedangkan *respon time* perawat dengan kategori lambat dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas yaitu ada 37 orang (10,08%), dan tingkat kepuasan pasien pada kategori tidak puas yaitu ada 37 orang (10,08%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* dengan SPSS, peneliti menemukan bahwa nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ , yang berarti ada hubungan antara *respon time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD

RS. Bhayangkara Kendari, sedangkan nilai koefisien korelasi yang peneliti dapatkan adalah sebesar 0,431 yang diinterpretasikan bahwa kekuatan hubungan antar variabel pada tingkat sedang.

Mengenai tingkat korelasi yang sedang, dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya karakteristik pasien yang datang ke IGD, terutama saat sore dan malam hari, tidak semua merupakan kasus *true emergency*, yang membutuhkan penanganan segera, sehingga kecepatan bukan merupakan hal yang utama yang diinginkan, namun keramahan dan kemampuan profesional petugas IGD dalam memberikan pelayanan dan kesempatan untuk berinteraksi/berdiskusi menjadi faktor yang diharapkan pasien. Kesimpulan ini juga sesuai dengan pendapat Nursalam (2015) yang mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: psikologis, faktor demografis dan faktor geografis.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, meskipun perawat sudah cepat dalam menangani pasien, tapi masih ada saja pasien yang masih belum puas dikarenakan keterbatasan ruang tunggu keluarga di rumah sakit dan perawat lebih memprioritaskan pasien gawat darurat. Pasien yang ditangani > 5 menit adalah pasien yang yang tidak membutuhkan pertolongan segera atau pasien yang tidak gawat dan tidak darurat, seperti pasien yang tidak membutuhkan penanganan khusus di IGD, tapi seharusnya ke poli umum. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Pisu (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan di IGD dalam memberikan waktu tanggap dianggap sudah cepat.

Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa *respon time* perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari. Dimana kepuasan merupakan persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Berdasarkan dari

hasil penelitian, menurut peneliti jika hasil kepuasan pasien tinggi terhadap pelayanan, maka pasien yang datang ke IGD akan meningkat.

*Respon time* perawat perlu dipertahankan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit terutama di IGD agar pasien puas terhadap pelayanan dan tanggapan atau waktu respon dalam melakukan tindakan. Oleh sebab itu peran perawat sangat penting karena selain ujung tombak di IGD rumah sakit. Peran perawat sangat menentukan tingkat kepuasan pasien, karena setiap individu pasti berkeinginan mendapatkan pelayanan yang terbaik terutama dalam pelayanan kesehatan.

Pasien yang datang ke rumah sakit mengharapkan kecepatan dan ketepatan dalam penanganan dan pemberian pelayanan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan pasien melalui upaya perbaikan yang menyangkut masalah fasilitas, prosedur, pelayanan, dan aspek teknis lainnya. Maka di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebaiknya ruang tunggu untuk keluarga pasien dibenahi untuk memberikan rasa nyaman dan meningkatkan mutu rumah sakit.

Berdasarkan uji multivariat dengan uji regresi logistik, peneliti menemukan bahwa besarnya hubungan ditunjukkan dengan nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$ , dan nilai *OR* yang diperoleh yaitu 9,525. Artinya *respon time* perawat memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari, dan berpeluang 9,525 kali untuk meningkatkan kepuasan pasien yang datang di IGD RS. Bhayangkara Kendari. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin cepat *respon time* yang diberikan perawat, maka akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang semakin baik pula atau pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan di IGD RS. Bhayangkara

Kendari. Dan hal ini akan berpengaruh pada loyalitas pasien.

## 2. Hubungan antara Keterampilan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di IGD RS. Bhayangkara Kendari mengenai hubungan keterampilan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD, peneliti menemukan bahwa berdasarkan penilaian pasien pada keterampilan perawat dengan kategori mampu dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas yaitu ada 278 orang (75,75%), dan tingkat kepuasan pasien pada kategori tidak puas yaitu ada 15 orang (4,09%). Sedangkan berdasarkan penilaian pasien pada keterampilan perawat dengan kategori tidak mampu dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas yaitu ada 38 orang (10,35%), dan tingkat kepuasan pasien pada kategori tidak puas yaitu ada 37 orang (10,08%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* dengan SPSS, peneliti menemukan bahwa nilai  $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$ , yang berarti ada hubungan antara keterampilan perawat dengan kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari, sedangkan nilai koefisien korelasi yang peneliti dapatkan adalah sebesar 0,451, yang diinterpretasikan bahwa kekuatan hubungan antar variabel pada tingkat sedang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Layuk *et al.*, (2017),<sup>15</sup> dimana disebutkan adanya pengaruh positif keterampilan (*skill*) terhadap terciptanya *patient satisfaction*. Dalam rangka mempertahankan kinerja para perawat di klinik Wocare, pihak manajemen membuat agenda rutin untuk para staf dan perawat agar dapat mempererat hubungan kerja sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih baik dan juga memberikan pelatihan-pelatihan secara berkala bagi para perawat

agar *skill* dapat terus berkembang. Begitupun yang terjadi di RS. Bhayangkara Kendari. Dimana setiap perawat diberi peluang untuk mengikuti pelatihan secara berkala untuk meningkatkan keterampilannya dan pengetahuannya sesuai dengan perkembangan yang ada.

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keterampilan itu berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi: kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Jika perawat tidak memiliki keterampilan maka dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan, sampai kepada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan dan membahayakan jiwa pasien.

Keterampilan dalam keperawatan adalah suatu keahlian yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Keterampilan keperawatan adalah keahlian yang dimiliki perawat dalam melakukan proses keperawatan atau tindakan asuhan keperawatan. Proses keperawatan adalah aktivitas yang mempunyai maksud yaitu praktik keperawatan dilakukan dengan cara yang sistematis atau metode yang sistematis dan rasional dalam merencanakan dan memberikan pelayanan keperawatan kepada individu.

Keterampilan (*skill*) yang dimiliki setiap individu selalu dapat dilatih dan dikembangkan sehingga individu tersebut dapat menjadi ahli atau profesional dalam bidang tertentu, *skill* ini dapat berkembang melalui proses pembelajaran maupun pelatihan yang berkelanjutan, sehingga dapat diimplementasikan dalam setiap aktifitas dan praktek pada pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan yang ditunjukkan dari penelitian oleh Silalahi, Fitriani dan Megawati (2019) yang juga menyimpulkan bahwa ada korelasi positif antara perawat terampil profesional dengan

*patient satisfaction* di *in patient* unit kelas III di Rumah Sakit Advent, Sumut. <sup>2</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nursalam (2012) yang menyatakan kepuasan pasien di pengaruhi oleh banyak faktor antara lain kulaitas produk dan jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, dan desain visual. Terdapat responden yang menilai kinerja perawat kurang baik dan kepuasan responden kurang puas.

Hal ini terjadi karena tidak terpenuhinya harapan pasien. Dengan alasan pasien mengeluh perawat kurang berkomunikasi dengan pasien, sehingga pasien merasa kurang nyaman dan merasa tidak puas. Luan., dkk (2017)<sup>16</sup> menyatakan bahwa sikap peduli terhadap keadaan pasien dan dapat diandalkan kemampuannya dalam dinamika kerja untuk memberikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pasien dapat mendukung kepuasan pasien. Karena pada dasarnya setiap pasien yang membutuhkan perawatan pasti membutuhkan perhatian dalam menyikapi berbagai keluhan yang dirasakannya selama menjalani perawatan.

Berdasarkan uji multivariat dengan uji regresi logistik, peneliti menemukan bahwa variabel keterampilan perawat merupakan variabel yang memiliki hubungan paling besar dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari. Besarnya hubungan ditunjukkan dengan nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$ , dan nilai *OR* yang diperoleh yaitu 11,363. Artinya keterampilan perawat memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari, dan berpeluang 11,363 kali untuk meningkatkan kepuasan pasien yang datang di IGD RS. Bhayangkara Kendari.

Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, maka akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang semakin baik pula. Dimana pasien merasa bahwa

keterampilan yang dimiliki oleh perawat sudah cukup mampu atau sesuai dengan harapan mereka, dan pasien akan memberikan penilaian yang baik terhadap atas kepuasan yang dirasakannya. Hal ini akan berdampak pada peningkatan mutu layanan di IGD RS. Bhayangkara dengan adanya sumber daya manusia atau tenaga kesehatan yang handala dan terampil.

### **3. Hubungan antara Prosedur Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari**

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di IGD RS. Bhayangkara Kendari mengenai hubungan prosedur pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD, peneliti menemukan bahwa berdasarkan penilaian pasien pada prosedur pelayanan dengan kategori mudah dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas yaitu ada 276 orang (75,20%), dan tingkat kepuasan pasien pada kategori tidak puas yaitu ada 17 orang (4,63%). Sedangkan berdasarkan penilaian pasien pada prosedur pelayanan dengan kategori tidak mampu dengan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas yaitu ada 63 orang (17,17%), dan tingkat kepuasan pasien pada kategori tidak puas yaitu ada 11 orang (3%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* dengan SPSS, peneliti menemukan bahwa nilai  $p = 0,009 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, yang berarti ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari, sedangkan nilai koefisien korelasi yang peneliti dapatkan adalah sebesar 0,136, yang diinterpretasikan bahwa kekuatan hubungan antar variabel pada tingkat sangat lemah.

Menurut Setiani (2018)<sup>17</sup>, kepuasan pasien yang tidak baik dapat ditimbulkan dari prosedur pelayanan yang diberikan, apabila tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Adapun faktor

penyebab prosedur pelayanan yang tidak mudah dapat terjadi karena faktor dari ketidaktahuan pasien akan prosedur yang ada. Dimana prosedur pelayanan di IGD RS. Bhayangkara Kendari, pada saat ini sudah menggunakan sistem komputerisasi. Sebagaimana pelayanan di IGD, pasien harus segera diberi tindakan, namun terhalang oleh banyaknya pasien yang harus ditangani menyebabkan pelayanan tidak optimal. Selain itu, adanya sistem komputerisasi yang *error* juga dapat menghambat sistem pelayanan yang ada di IGD RS. Bhayangkara Kendari.

IGD rumah sakit mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan keperawatan gawat darurat bagi pasien dengan kondisi kritis atau membahayakan nyawa. Salah satu parameter mutu pelayanan adalah prosedur pelayanan yang mudah, sehingga dapat mempercepat proses pelayanan kepada pasien. Prosedur pelayanan yang mudah dalam pelayanan keperawatan di IGD adalah salah satu penentu kepuasan pasien dalam pelayanan di rumah sakit. Makna dari penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang mudah merupakan salah satu upaya untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah ukuran persepsi pasien terhadap perawatan medis (pasien menerima) dan sistem perawatan kesehatan yang diberikan oleh perawat. Dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) di gawat darurat, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator yang dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam hal ini adalah pelayanan keperawatan. Sareong, Darmawansyah & Yusron (2013) mengungkapkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di IGD termasuk perawat, berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.<sup>18</sup>

Berdasarkan uji multivariat dengan uji regresi logistik, peneliti menemukan bahwa variabel prosedur pelayanan tidak

memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $p$ -value  $0,419 > 0,05$ , dan nilai  $OR$  yang diperoleh yaitu 1,509. Artinya prosedur pelayanan tidak memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari, dan namun berpeluang 1,509 kali untuk meningkatkan kepuasan pasien yang datang di IGD RS. Bhayangkara Kendari.

Hal ini berbeda dengan uji bivariat yang sebelumnya menyatakan hipotesis diterima, artinya ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien. Hal ini dapat terjadi karena uji bivariat (seperti uji *chi-square*) dan uji multivariat (seperti regresi logistik) memiliki perbedaan dalam cara mereka menganalisis dan mengontrol variabel lainnya dalam model.

Jika dalam uji multivariat, variabel yang sebelumnya memiliki hubungan signifikan dalam uji bivariat ( $p < 0,05$ ) menjadi tidak signifikan ( $p > 0,05$ ), ini bisa terjadi karena variabel lain dalam model memiliki pengaruh yang mempengaruhi hubungan antara dua variabel tersebut. Variabel lain ini dapat bertindak sebagai variabel pengacau atau variabel penghubung yang mengubah hubungan antara dua variabel yang sedang dipelajari.

Dalam uji multivariat, efek variabel lainnya diperhitungkan secara bersamaan, dan penilaian signifikansi statistik didasarkan pada kontribusi variabel tersebut dalam menjelaskan variasi dalam model secara keseluruhan. Jadi, walaupun variabel prosedur pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan ketika variabel lain diperhitungkan, itu tidak berarti bahwa hubungan tersebut tidak penting atau tidak ada hubungan sama sekali. Hal ini bisa terjadi karena efek variabel lain dalam model.

Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa meskipun tidak memiliki hubungan yang signifikan atau hubungan prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien sangat

lemah, akan tetapi variabel prosedur pelayanan memiliki tetap berpeluang untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari. Dimana dengan adanya prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang semakin baik pula. Hal ini akan berdampak pada loyalitas pasien untuk memilih rumah sakit dengan prosedur pelayanan yang mudah, yang memberikan kepuasan bagi mereka.

## KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara variabel *respon time*, keterampilan perawat dan prosedur pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Bhayangkara Kendari dengan kekuatan hubungan sedang untuk variabel bebas (*respon time* dan keterampilan perawat) serta kekuatan sangat lemah untuk variabel bebas (prosedur pelayanan).

## SARAN

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi mengenai pengetahuan dan analisis *respon time*, keterampilan perawat, dan prosedur pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD rumah sakit. Diharapkan agar perawat dapat memberikan pelayanan yang maksimal di Instalasi Gawat Darurat di rumah sakit, sebagai bahan masukan untuk dapat melakukan disiplin kerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan. Selain itu, diharapkan lebih banyak pelatihan dan pendidikan yang diberikan kepada perawat untuk dapat meningkatkan *skill* dan pengetahuannya.

## REFERENSI

1. Simandalahi T, Morika HD, Sartiwi W, Sari Dewi RI. Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *J Kesehat Mesencephalon*. 2019;5(2).

- doi:10.36053/mesencephalon.v5i2.114
2. Silalahi JY, Fitriani AD, Megawati M. Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. *J Kesehatan PERINTIS (Perintis's Heal Journal)*. 2019;6(1):21-29. doi:10.33653/jkp.v6i1.165
  3. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/11/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. *Kemntrian Kesehat Republik Indones*. Published online 2010:116.
  4. Hidayat N, Ahsan A, Rahayu M, Lestari R. Response time, waiting time and service quality in emergency department. *Int J Public Heal Sci*. 2020;9(3):199-204. doi:10.11591/ijphs.v9i3.20435
  5. Mulugeta H, Wagnev F, Dessie G, Biresaw H, Habtewold TD. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nurs*. 2019;18(1):1-12. doi:10.1186/s12912-019-0348-9
  6. Anatolia KD, Maria S, Sisilia LC, Theresia AK. Response Time Nurses in Providing Services with Patient Satisfaction Installed Emergency Department. *J Kesehatan Prim*. 2019;4(2):76-83. doi:10.31965/jkp
  7. Adhiwijaya A, Hanaruddin DY. the Role of Telenursing in Overcoming Emergencies of Pregnancy: an Integrative Literature Review. *Nhihc Nani Hasanuddin ....* Published online 2018:57. <http://www.libnh.stikesnh.ac.id/index.php/nhihc/article/view/188>
  8. Susanti RA, Kusniawati. Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan. *Med (Media Inf Kesehatan)*. 2019;6(2):225-238.
  9. Pohan M rian. Hubungan respon Time yang Diberikan Perawat Igd Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan. *Keperawatan*. 2021;2(11):45.
  10. Prahmawati P, Rahmawati A, Kholina K. Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *J Wacana Kesehat*. 2021;6(2):69. doi:10.52822/jwk.v6i2.281
  11. DEPKES. Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Published online 2011.
  12. Bhayangkara R. RUMKIT BHAYANGKARA TINGKAT III KENDARI. Published online 2024.
  13. Nisaa TA, Lestari PW, Binawan U, Tenaga S, Kefarmasian T. Analysis of Pharmaceutical Workforce Workload. 2020;2:292-298.
  14. Nursalam. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. In *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis (4th Ed.)*. Jakarta.; 2015.
  15. Meilina M, Bernarto I. Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *J Adm Bisnis*. 2021;11(1):1-6.
  16. Rama RE, Wowor M, Gannika L. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *J Keperawatan*. 2019;7(1):1-7. doi:10.35790/jkp.v7i1.24348
  17. Rambe NM, Devi Fitriani A, Suroyo RB. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. *J Ilmu Psikol dan Kesehat*. 2021;1:107-122. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIKONTAN>
  18. Yustriani SKM. Hubungan Kompetensi Perawat IGD Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrane Samarinda. *JHeS*. 2022;Vol 3, No(2):1-10.