



GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT WIJAYAKUSUMA PURWOKERTO

Kautsar Yusmar Rizaldy¹, Dwi Novitasari², Rahmaya Nova Handayani³
Program Studi Sarjana Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Harapan Bangsa,
Purwokerto^{1,2,3}

*Email Korespondensi: kautsar121096@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Adapun 5 unsur kepuasan pasien yaitu daya tanggap (*responsiveness*), pelayanan tepat waktu (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan kenyataan (*tangible*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan keperawatan di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Teknik sampling dengan total sampling sebanyak 92 keluarga pasien. Data diambil dengan melakukan survei kepuasan sebanyak 23 pernyataan. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh 5 unsur kepuasan di IGD Rumah Sakit Wijayakusuma, dengan responden kategori puas sejumlah 79 orang (85.9%) dan tidak puas 13 orang (14.1%). Oleh karena itu, gambaran kepuasan pelayanan ini dapat dijadikan salah satu tolok ukur pelayanan dan kualitas IGD di suatu rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan; Pelayanan; IGD.

ABSTRACT

Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise from comparing the perceived performance of the product or results against their expectations. The 5 elements of patient satisfaction are responsiveness, timely service, assurance, empathy, and reality. This study aims to determine the picture of nursing service satisfaction in the Emergency Room (IGD) at Wijayakusuma Purwokerto Hospital. This research method is descriptive research. Sampling technique with a total sampling of 92 patient families. Data was taken by conducting a satisfaction survey of 23 statements. The results showed that there was an influence of 5 elements of satisfaction in the emergency room of Wijayakusuma Hospital, with satisfied category respondents totaling 79 people (85.9%) and dissatisfied 13 people (14.1%). Therefore, this picture of service satisfaction can be used as one of the benchmarks for service and quality of emergency rooms in a hospital.

Keywords: Satisfaction, Service, Emergency room.

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit rumah sakit yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan pertolongan pada kasus kegawatdaruratan. Instalasi Gawat Darurat memberikan pelayanan medis yang sifatnya gawat dan darurat selama 24 jam dalam seminggu. Selain itu, IGD juga berfungsi untuk memberikan pertolongan pertama pada pasien yang membutuhkan penanganan dengan cepat dan tepat sehingga IGD dituntut untuk memberikan pelayanan responsif yang berdampak langsung dengan keselamatan pasien. Kondisi kegawatdaruratan, perawat memegang peranan penting dalam menangani pasien di IGD. Tugas utama perawat dalam IGD adalah menangani kondisi pasien yang membutuhkan pertolongan dengan segera atau berdasarkan tingkat keparahannya (*triage*) yang menuntut perawat harus responsif dengan mempertimbangkan kondisi waktu tanggap (*response time*) (Azizah, 2021).

Keberhasilan *response time* sangat tergantung kepada kecepatan serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan rumah sakit. Faktor penting yang juga mempengaruhi *response time* perawat di IGD adalah kondisi pasien yang masuk di IGD yang akan berpengaruh pada waktu tanggap perawat. Semakin kritis keadaan pasien, maka waktu tanggap perawat harus semakin cepat karena berhubungan dengan keselamatan dan nyawa pasien. Indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai pada penderita gawat darurat (Amay, 2021).

Pemberian penanganan gawat darurat dapat diperoleh jika perawat terbiasa menangani kasus-kasus tersebut dan mengikuti berbagai pelatihan gawat darurat, karena semakin perawat mempunyai pengetahuan dan terlatih, maka perawat dapat memberikan tindakan dengan maksimal dan lebih terampil. Jika hal itu tidak terpenuhi akan berakibat buruk untuk kinerja perawat maupun kepuasan pasien. Semakin banyak keluhan mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan yang menyebabkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun. Tingkat kualitas dan kesiapan perawat dalam melayani pasien di unit IGD yang maksimal merupakan salah satu hal yang akan membuat pasien merasa puas dan berpeluang besar untuk dapat membagikan pengalaman tersebut kepada orang di sekitar (Azizah, 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RST Wijayakusuma Purwokerto pada tanggal 2 Oktober 2019 didapatkan data kunjungan pasien IGD selama bulan Januari – September 2019 sejumlah 14.077 pasien dengan rata-rata kunjungan pasien ke IGD perhari sejumlah 40-70 pasien. IGD RST Wijayakusuma menerapkan waktu tanggap pelayanan atau *response time* yaitu 5 menit. RST Wijayakusuma merupakan salah satu rumah sakit tingkat kabupaten sehingga kecepatan pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat diutamakan. Pada saat wawancara yang dilakukan terhadap 5 pasien yang mengunjungi IGD pada saat itu, sebanyak 2 pasien menyatakan merasa puas dengan pelayanan di IGD rumah sakit Wijayakusuma Purwokerto. Sedangkan 3 pasien lainnya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan karena kurang tanggapnya petugas dan pelayanan administrasi yang berbelit. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian mengenai tujuan dari rumah sakit dengan praktik di lapangan (Akhirul & Fitriana, 2020).

Suatu pelayanan kesehatan dapat memberikan kepuasan pelayanan terutama dalam kasus kegawatdaruratan apabila dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang dapat dinilai dengan metode SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (kenyataan) dari perawat kepada pasien.

Merujuk pada latar belakang dan fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Ruang IGD Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto” sebagai bahan penelitian lebih lanjut sekaligus

digunakan untuk menjadi tolok ukur pelayanan yang diinginkan oleh pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Jenis penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti. Penelitian *Cross sectional* ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, masalah yang dirumuskan harus layak untuk diangkat, mengandung nilai ilmiah, dan tidak bersifat terlalu luas. Tujuannya tidak boleh terlalu luas dan menggunakan data yang bersifat fakta, bukan opini.

Studi ini ialah studi deskriptif dengan desain *cross sectional*. Penelitian berlangsung pada bulan Agustus sampai September 2023 di Ruang IGD RST Wijayakusuma Purwokerto. Sampel studi ini adalah keluarga pasien yang berada di IGD RST Wijayakusuma Purwokerto sebanyak 92 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Teknik sampling penelitian ini menggunakan *Accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel, berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara yang diperlukan sebagai sumber data. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner tentang gambaran kepuasan pelayanan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang ditemukan pada waktu menentukan sampel cocok dengan keperawatan di ruang instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto. Kuesioner terdiri dari 23 pertanyaan yang terdiri dari lima dimensi yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (kenyataan) pandangan agama dari responden dengan uji validitas kuesioner sebesar $> 0,361$ dan uji reliabilitas dengan cara membandingkan angka Cronbach Alpha sebesar $0,877$. Setelah seluruh data terkumpul, dilakukan analisis univariat secara deskriptif untuk setiap variabel yang diteliti serta penyajian data dengan penjelasan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

HASIL PENELITIAN

Tabel I. Distribusi Frekuensi karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, di RST Wijayakusuma

Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentasi (%)
Umur		
21-30 Tahun	17	18 %
31-40 Tahun	49	53,2 %
41-55 Tahun	26	28,8%
Total	92	100 %
Jenis Kelamin		
Perempuan	71	77,1 %
Laki-laki	21	22,8%
Total	92	100 %
Tingkat Pendidikan		
Tidak Sekolah	0	0
SD	6	6,5 %
SMP	27	29,3%
SMA	47	51 %
Perguruan Tinggi	12	13 %
Total	92	100 %

Berdasarkan table 1 diatas diperoleh data bahwa keluarga pasien yang berobat di IGD RST Wijayakusuma dari 92 responden, Mayoritas berumur 31-40 tahun yaitu sebanyak 49 orang (53,2 %). Mayoritas keluarga pasien berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 71 orang (77,1 %) dan berjenis kelamin laki-laki sebesar 21 orang atau (22,8 %). Mayoritas berpendidikan SMA yaitu 47 orang (51 %).

Tabel II. Kepuasan Pasien di ruangan IGD RST Wijayakusuma

Kategori	Frekuensi	Presentasi (%)
Tidak Puas	13	14,1%
Puas	79	85,9%
Total	92	100

Berdasarkan tabel 2 di atas bahwa Gambaran kepuasan pasien di ruangan IGD RST Wijayakusuma adalah responden kategori puas dengan jumlah 79 orang (85,9%) dan tidak puas 13 orang (14,1%).

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti di RST Wijayakusuma dengan melihat karakteristik responden yaitu keluarga pasien berumur 31-40 tahun yaitu sebanyak 49 orang (53,2 %). Mayoritas keluarga pasien berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 71 orang (77,1 %) dan berjenis kelamin laki-laki sebesar 21 orang atau (22,8 %). Mayoritas berpendidikan SMA yaitu 47 orang (51 %). Bahwasanya responden masih didominasi puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang IGD RST Wijayakusuma dengan jumlah 79 orang (85,9%) dan tidak puas sebanyak 13 orang (14,1%).

Data dari tersebut menunjukkan kategori puas paling banyak di bagian reliability/ keandalan dengan dengan nilai 2200 atau 91,96% dari nilai maksimal 2300 atau 100% dari seluruh responden berjumlah 92 orang. Responden merasa puas paling banyak di pernyataan nomor 21, yaitu petugas IGD datang melayani anda dalam Waktu < 5 menit. Kategori tidak merasa puas paling banyak di pernyataan bukti fisik di bagian Tangible/ bukti fisik dengan dengan nilai 80 atau 21,7% dari nilai maksimal 368 atau 100% dari seluruh responden berjumlah 92 orang. Responan nomor 12, yaitu di IGD tersedia ruang tunggu untuk keluarga saat sedang menemani pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Gambaran kepuasan pelayanan keperawatan di Ruang IGD RST Wijayakusuma dengan melihat karakteristik responden yaitu keluarga pasien berumur 31-40 tahun yaitu sebanyak 49 orang (53,2 %). Mayoritas keluarga pasien berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 71 orang (77,1 %) dan berjenis kelamin laki-laki sebesar 21 orang atau (22,8 %). Mayoritas berpendidikan SMA yaitu 47 orang (51 %). Bahwasanya keluarga pasien masih didominasi puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang IGD RST Wijayakusuma dengan jumlah 79 orang (85,9%) dan tidak puas 13 orang (14,1%). Sebagian kecil responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang IGD RST Wijayakusuma, diharapkan mampu menjadi tolak ukur dan evaluasi dalam pemberian pelayanan keperawatan yang lebih baik untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*,

263–271.

- Alimul, Aziz. (2012). *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Amay, F. (2021). *Hubungan Beban Kerja dengan Waktu Tanggap Perawat Gawat Darurat dalam Penanganan Pasien Stroke di Instalasi Gawat Darurat*. Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia.
- Anang, P. J. (2017). *Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Tingkat IV Madiun*. STIKES Bhakti Husada Mulia, Madiun, Indonesia.
- Arianto, R. A. (2017). *Gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta*. STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Azizah, F. F. N. (2021). *Hubungan Beban Kerja dengan Respon Time Perawat Instalasi Gawat Darurat (Literatur Review)*. Universitas dr. Soebandi, Jember, Indonesia.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50–63.
- Dahlan, S, M, (2013). *Besar Sampel Dan Cara Pengambilan Sampel*. Jakarta: Salemba Medika
- Dwiwinarsih, R. (2012). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok*.
- Hidayat, A. A. (2015). *Metode penelitian kesehatan paradigma kuantitatif*. Health Books Publishing.
- Istizhada, A. E. N. (2019). *Gambaran Response Time dan Laman Triage di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Baladhika Husada Jember*.
- Nursalam, I. I. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Salemba Medika.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 270–277.
- Septiani, A. (2016). Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, 7(1), 1.
- Sugiyono. (2019). In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Suryandari, I. K. E. N., Mulyaningsih, M., & Gati, N. W. (2018). *Hubungan Response Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RS PKU 'Aisyiyah Boyolali*. STIKES' AISYIYAH SURAKARTA.
- Swarjana, I.K. (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: ANDI.
- Wahab, A. (2021). Sampling dalam Penelitian Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan*, 4(1), 38–45.
- Yani Rahman, I. (2019). *Faktor- faktor yang berhubungan Dengan Response Time Perawat Pada Pelayanan Pasien IGD Berdasarkan Triase ATS 1–5 DI RSUD Kota Bandung*.