

BAB V

PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Univariat

1. Waktu tanggap perawat di UGD RS Balikpapan Baru

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden mengalami waktu tanggap yang baik oleh perawat. Waktu tanggap yang baik dilakukan perawat adalah < 5 menit dari pasien masuk UGD. Waktu tanggap yang baik dapat terjadi karena perbandingan jumlah pasien dan perawat yang seimbang sehingga pasien yang datang ke UGD dapat dilayani oleh perawat secara cepat dan tepat.

Berdasarkan teori oleh Pollak, Semua pasien yang datang ke Unit Gawat Darurat dan mengalami kondisi gawat darurat dengan label non urgensi harus mendapatkan waktu tanggap perawatan kesehatan dengan professional dalam waktu ≤ 5 menit dari kedatangannya. Pasien yang tidak mendapatkan pertolongan kegawatdaruratan dengan segera, akan berakibat fatal, sebab bisa berpeluang terjadi kematian, kecacatan atau pun kerusakan organ-organ yang di sebabkan oleh cidera yang dialaminya. Terjadinya kasus pasien meninggal saat dalam kondisi kegawatdaruratan disebabkan oleh keterlambatan dalam penanganan primer (Pollak et al., 2018)

Hal ini sejalan dengan penelitian Jaya yang dilakukan di RS Tingkat IV Madiun menunjukkan bahwa waktu tanggap dalam kategori baik sebanyak 61,9 % dan tidak baik sebanyak 38,1% (Jaya, 2017). Selain itu,

penelitian oleh Fathia menunjukkan hal yang sama bahwa waktu tanggap perawat di IGD RSUD Bari dalam memberikan pelayanan adalah kurang lebih 5 menit dengan persentase sebesar 85%. Penangan pasien dengan kasus kegawatan yang dilakukan dengan cepat, cermat dan efisien dapat menolong kehidupan pasien dan dapat mencegah pasien mengalami kematian ataupun kecacatan (Fathia & Kurdaningsih, 2022). Tercapainya standar response time perawat dalam pelayanan di UGD di pengaruhi oleh ketersediaan sarana parasarana, sumber daya manusia dan sistem manajemen unit gawat darurat yang baik. Indikator yang mempengaruhi response time adalah kecepatan dan ketepatan dalam mengambil langkah tindakan, standar operasional prosedur tindakan di unit gawat darurat (Simandalahi et al., 2019)

Berdasarkan hasil penelitian ditunjukkan bahwa responden yang mengalami waktu tanggap tidak baik yaitu > 5 menit sebanyak 23 responden (24,2 %). Hal ini dapat terjadi karena jumlah ketersediaan perawat yang tidak memadai pada saat pasien datang dan perbedaan kebutuhan triase pasien sehingga perawat memprioritaskan pasien lain.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Rumampuk dan Katuuk, yang menunjukkan bahwa dari total 36 responden (100%) paling banyak memiliki response time yang lambat yakni sebanyak 26 orang (72,2%) dan yang memiliki response time cepat hanya ada sebanyak 10 orang (27,8%). Hal ini terjadi karena banyak pasien yang datang namun kurangnya petugas kesehatan khususnya perawat di UGD lebih khusus di ruang triase

sehingga menyebabkan proses dari awal triase sampai pasien mendapatkan penanganan awal mengalami keterlambatan waktu. Selanjutnya tidak meratanya tingkat kegawatan yang datang kebanyakan adalah kategori triase kuning dan hijau (Rumampuk & Katuuk, 2019).

2. Kepuasan pasien di UGS RS Balikpapan Baru

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas ketika mendapat pelayanan di UGS RS Balikpapan Baru. Menurut teori oleh Sudirman, indikator ukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan di UGD terletak pada lima dimensi mutu pelayanan yaitu *tangibles* (wujud nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk (Sudirman, 2016).

Hal ini sejalan dengan penelitian Nurhidayah dan Setyawan yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat secara umum di UGD salah satu Rumah Sakit di Semarang adalah 55,7 % merasa puas dan 44,3 % merasa tidak puas. Pasien memiliki tingkat kepuasan baik terhadap perawatan yang diberikan oleh perawat dalam pelayanan darurat. Pelayanan perawatan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien. Kompetensi dan profesionalisme perawat sangat berpengaruh dalam kepuasan pasien (Nurhidayah & Setyawan,

2019).

Hasil penelitian menunjukkan dari kelima indikator kepuasan pasien, rata-rata tertinggi pasien tidak puas pada indikator jaminan dan rata-rata tertinggi pasien sangat puas pada indikator keandalan. Pasien tidak puas pada indikator jaminan dapat terjadi karena kondisi pasien pada saat merasakan kesakitan sehingga penjelasan terkait tindakan atau informasi yang diberikan tidak tersampaikan secara optimal kepada pasien. Pasien yang sangat puas pada indikator keandalan dapat terjadi karena pasien langsung merasakan pelayanan cepat, tanggap dan tepat dalam mengatasi kesakitan pasien sehingga penilaian ini dapat dirasakan langsung oleh pasien.

B. Hasil Analisis Bivariat

1. Hubungan waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di UGD RS Balikpapan Baru

Berdasarkan tabel 4. 3, melalui uji spearman didapatkan nilai p value sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan teori oleh Sudirman, salah satu indikator kepuasan pasien adalah daya tanggap. Daya tanggap dapat ditunjukkan dengan cara petugas memberikan pelayanan dengan segera dan tepat waktu terhadap keinginan pasien, dan juga merupakan salah satu cara untuk menjaga perasaan seorang pasien (Sudirman, 2016). Kepuasan di unit gawat darurat (UGD) terkait dengan pelayanan yang cepat dan dianggap sangat penting

bagi pasien serta merupakan faktor utama yang menentukan penilaian mereka. Persepsi positif atau negatif dari tingkat kecepatan layanan dapat berdampak pada kepuasan pasien dan menentukan apakah dia akan kembali ke unit gawat darurat (UGD) yang sama atau tidak (Yilmaz et al., 2023)

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Arief, bahwa terdapat hubungan antara respon time dengan kepuasan dengan hasil $p\text{-value}=0,000 < \alpha=0,05$ dengan demikian maka H_0 ditolak H_1 diterima, yang berarti ada hubungan respon time dengan kepuasan pasien di UGD RSUD Labuang Baji Makassar (Arief, 2019). Selain itu, penelitian Simandalahi menunjukkan bahwa terdapat hubungan waktu tanggap dengan kepuasan pasien yang diuji menggunakan uji chi square dengan nilai $p\text{-value}$ 0,039. Kepuasan Pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien dan keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, keluarga dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima (Simandalahi et al., 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Sepuh, menunjukkan hasil uji statistik Fisher's Exact tentang Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang UGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,007$, dengan demikian H_a diterima berarti ada hubungan yang signifikan antara response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruangan UGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Perawat yang

melakukan waktu tanggap dengan cepat dan tepat akan mendapat nilai positif dari pasien dan tingkat kepuasan pasien meningkat (Sepuh, 2018).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan waktu tanggap baik oleh perawat mengalami kepuasan kurang puas sebanyak 8 responden (8,4 %). Hal ini dapat terjadi karena ada beberapa factor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan selain waktu tanggap perawat seperti perilaku perawat, biaya, fasilitas yang tersedia, maupun *outcome* terapi dan perawatan yang diterima.

Berdasarkan teori oleh Fardhoni, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa factor antara lain pendekatan dan perilaku petugas, kualitas pelayanan, biaya, waktu tanggap perawat, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas untuk pasien, dan *outcome* terapi dan perawatan yang diterima. Salah satu indikator penentu kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan di unit gawat darurat adalah waktu tanggap dari petugas unit gawat darurat (Fardhoni, 2023).

Berdasarkan penelitian oleh Jaya, kepuasan di pengaruhi oleh bukti fisik yang ada di sebuah ruangan IGD seperti halnya pada sebuah peralatan, fasilitas-fasilitas yang ada pada ruang di IGD karena pada setiap pelanggan akan timbul penilaian tentang fasilitas dan peralatan yang ada pada ruang IGD yang digunakan untuk melayani pelanggan, jika sebuah peralatan di ruang IGD lengkap dan fasilitas yang ada baik maka seorang pelanggan tidak akan merasa khawatir untuk mendapatkan penanganan. Selain itu pengetahuan, kemampuan dan percaya diri dari perawat dalam

melakukan tindakan kepada pasien juga mempengaruhi kepuasan karena pada dasarnya termasuk sebuah jaminan pada pasien (Jaya, 2017).

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah ada beberapa factor seperti jumlah ketersediaan perawat, biaya, dan perbedaan kebutuhan triase pasien yang tidak dapat dikendalikan.