



Hubungan Respon Time Perawat Terhadap *Complaint Handling* Di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Sela Norisa^{1*}, Surianto², Elin Hidayat³

^{1 2 3}Prodi Ners, Universitas Widya Nusantara
201901032@stikeswnpalu.ac.id

Info Artikel

Masuk:

13 Sep 2023

Diterima:

17 Sep 2023

Diterbitkan:

25 Sep 2023

Kata Kunci:

Respon Time Perawat,
Complaint handling

Abstrak

Respon time perawat sangat mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan, waktu tanggap yang baik apabila memiliki respon time kurang dari 5 menit, *Complaint handling* dapat mempengaruhi kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, *complaint handling* dapat diketahui dengan bagaimana cara menangani keluhan dari pasien. Tujuan penelitian ini teranalisisnya Hubungan Respon Time Perawat terhadap *Complaint handling*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan metode Penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1016 orang Tahun 2023. Sampel berjumlah 87 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian Respon time tepat waktu berjumlah 60 orang (69%), *Complain handling* puas berjumlah 56 orang (64,4%) hasil Uji Wilcoxon Ada Hubungan Respon Time Perawat terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Simpulan Ada Hubungan Respon Time Perawat terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Saran diharapkan dengan diketahuinya faktor yang mempengaruhi *Complain handling* kepuasan pasien diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan dalam hal daya tanggap dan empati petugas dalam melayani pasien yang datang.

PENDAHULUAN

Respon time atau disebut dengan waktu cepat untuk melakukan tindakan tanggap darurat yang menangani pasien saat datang di depan rumah sakit di ruang IGD, petugas di ruang ini harus bergerak cepat untuk memberikan pertolongan kepada pasien yang memerlukan penanganan segera karena jika tidak cepat dalam memberikan tindakan hal ini akan membuat pasien mengalami cedera dan bisa mengakibatkan kematian (Haryatun dan Sudarmono, 2018).

Perawat perlu memiliki kemampuan dan jiwa kompetensi yang tinggi karena dalam hal penyelamatan pemberian pertolongan segera pada pasien atau *respon time* bisa membuat suatu penanganan menjadi berhasil (Hadi, 2019). Jika tindakan pemberian *respon time* lambat maka akan membuat pasien mengalami kerusakan pada organ tubuhnya dan bisa menyebabkan henti nafas yang dalam hitungan menit membuat pasien mengalami kematian. Hal ini terjadi karena banyaknya perawat yang masih saja kurang cepat dalam memberikan pertolongan kepada pasien yang seharusnya cepat dilakukan tindakan malah perawat membuat pasien menunggu akhirnya hal yang tidak diinginkan dapat terjadi (Hadi, 2019).

Data *World Health Organization* yang berada di California Amerika Serikat oleh Benjamin, Renee Robert et Al tahun 2013 mengatakan dari pasien di IGD berjumlah 995.379 yang memiliki resiko kematian yaitu 5% yang pada saat IGD ini ramai dengan para pengunjung. Hal ini membuat peneliti menarik kesimpulan bahwa menurunnya pelayanan yang mengakibatkan kelalaian pada pasien dengan *respon time* yang lambat diberikan kepada pasien (Imu, 2020).

Tanggap suatu pelayanan yang diberikan dapat terhitung 5 menit saja dan hal ini dikarenakan jumlah dari tenaga kesehatan yang berada di suatu instansi sangat kurang mana lagi komponen yang tidak memadai seperti pelayanan laboratorium radiologi yang harus antri, pelayanan farmasi serta administrasi di rumah sakit yang lambat dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Kapan waktu pemberian tanggap darurat dikatakan tepat pada waktunya yaitu tidak melebihi 5 menit dalam memberikan pertolongan kepada pasien. Sekarang para perawat yang bekerja di suatu rumah sakit masih sangat lalai terhadap tugasnya apalagi saat keluhan pada pasien biarkan saja serta pasien disuruh menunggu terlalu lama untuk mendapatkan tindakan yang sebenarnya cepat untuk diberikan kepada pasien (Hadi, 2019).

Lertimbangan atau disebut dengan *Complant Handing* adalah tujuan untuk memberikan suatu perbaikan terhadap suatu manajemen di instansi yang ada, dengan penanganan cepat pada keluhan agar tetap efektif dalam memberikan suatu pelayanan pada pasien yang datang di rumah sakit agar antara masyarakat dengan pihak pelayanan kesehatan tetap

menjalin hubungan yang baik jika tidak timbulnya keluhan dari masyarakat yang membuat mutu dalam pelayanan menjadi menurun (Lailin, 2019).

Perlu diketahui untuk mencapai keberhasilan dalam penanganan gawat darurat pada pasien yang dinilai adalah bagaimana kecepatan dalam memberikan pertolongan pertama segera mungkin dalam sehari-hari maupun dalam terjadi bencana. *Respon Time* akan sangat berpengaruh cuman bagaimana kita memberikan kualitas pelayanan yang tepat dan cepat guna memberikan pertolongan agar tidak terjadi kecacatan pada pasien yang akhirnya menyebabkan kematian (Hadi, 2019).

Mutu pelayanan yang berada di rumah sakit menjadi indikator terpenting didalam alur jalanya rumah sakit. Pada saat ini perawat tidak cepat dalam memberikan pertolongan kepada pasien hingga pelayanan dikatakan kurang baik dan tidak puas. Melalui *Complainy Handling* pasien akan memberikan keluhan yang nantinya akan dimasukkan kedalam kotak ini dan pihak yang sudah di tentukan dalam tanggung jawab untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien akan berdiskusi pada pihak manajemen rumah sakit yang akan berusaha agar mutu pelayanan di rumah sakit tetap stabil dan baik dimata para pasien yang berkunjung untuk memerlukan bantuan (Kurniana, 2018).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lailin, (2019) Dengan menunjukkan hasil menggunakan uji statistic didapatkan ada hubungan antara *respon time* pada perawat dengan *complain Handling* dalam pemberian pelayanan keperawatan pada pasien. Sedangkan pada penelitian yang didapatkan oleh Akrian (2015) perawat rata-rata memberikan respon yang lebih dari 5 menit dengan jumlah pada perawat 49 orang lalu pada pasien yang datang perbulannya mencapai 230 pasien hal ini yang membuat sebagian para perawat memberikan respon yang kurang terhadap keluhan yang diperoleh dari beberapa pasien.

Berdasarkan pengambilan data awal yang dilakukan peneliti di ruangan IGD RSUD Undata palu pada bulan mei 2023 bahwa data yang didapatkan berjumlah 320 orang dengan jumlah pada para perawat yaitu 43 orang. Pada bulan januari 2023 pasien yang berkunjung dengan melakukan rawat jalan berjumlah 1016 orang dengan indeks pada nilai kepuasan 80,08% dari jumlah pasien 432 berdasarkan dari jenis kelamin laki-laki 183,42 sedangkan pada perempuan 239,58% pasien.

Masalah yang diperoleh di ruangan IGD RSUD Undata palu saat dilakukan wawancara dengan hasil 5 orang perawat dengan ketentuan keberhasilan perawat di IGD dalam pemberian asuhan keperawatan pada pasien ditentukan melalui waktu tanggap darurat yang melakukan tindakan jika baik kurang dari 5 menit saja dengan waktu definitifnya dibawah 2 jam.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Hubungan *Respon Time* Perawat terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu penelitian yang data-datanya berhubungan dengan angka-angka baik yang diperoleh dari pengukuran maupun dari nilai suatu data yang diperoleh dengan jalan mengubah kualitatif ke dalam data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional* dimana peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada bersamaan antara variable independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2017). Variabel yang akan diteliti adalah Hubungan Respon Time Perawat terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini dilaksanakan di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah pada tanggal 8 – 19 Agustus 2023. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1016 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 87 orang dengan menggunakan rumus *Lamshow* dengan 256 teknik pengampilan sampel menggunakan 256 teknik *purposive sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Respoden Berdasarkan Karakteristik Responden Dalam Pelayanan Perawatan Rawat Inap RSUD Undata Tahun 2023 ($f = 87$)

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	58	66,7
Laki-laki	29	33,3
Pendidikan		
SD	23	26,4
SMP	5	5,7
SMA	44	50,6
D3-S1	15	17,2
Usia		
16-22 tahun	9	10,3
23-35 tahun	14	16,1
>36 tahun	64	73,6

Pekerjaan		
IRT	54	62,1
Swasta	20	23,0
Petani	3	3,4
PNS	7	8,0
Pelajar/mahasiswa	3	3,4

Sumber: Data Primer Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 responden (66,7%), pendidikan sebagian besar responden berpendidikan SMA berjumlah 44 responden (50,6%), Usia sebagian besar berusia > 36 tahun berjumlah 64 responden.

Tabel 2 Distribusi Respon *Time* RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 ($f = 87$)

<i>Respon Time</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tepat waktu	60	69,0
Tidak tepat	27	31,0

Sumber: Data Primer Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 87 responden ada 60 orang (69%) memiliki respon time tepat waktu dan 27 orang (31%) tidak tepat waktu.

Asumsi peneliti terkait tingkat cepat tanggap pelayanan IGD terhadap pasien yang datang akan sangat berpengaruh terhadap sebuah kepuasan pelanggan/pasien, pengetahuan dan kompeten seorang petugas IGD akan membentuk sebuah manajemen di IGD akan menjadi baik, dan seiring membaiknya sebuah manajemen IGD untuk melayani pasien yang datang ke IGD semakin baik

Waktu tanggap pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung seperti layanan laboratorium, radiologi, farmasi dan administrasi. Waktu tanggap dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada (Haryatun dan Sudaryanto, 2018).

Menurut teori (Hadi, 2019) *Respon time* yang diberikan perawat untuk menolong pasien memerlukan standar yang sesuai dengan kemampuan dan kompetensi, sehingga dapat menjamin suatu penanganan yang cepat dan tepat. Fenomena saat ini banyak perawat yang kurang tanggap terhadap keluhan pasien, pasien dibiarkan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pertolongan.

Tabel 3 Distribusi *Complaint handling* Di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 ($f = 87$)

<i>Complain Handling</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	56	64,4
Tidak puas	31	35,6
Total	87	100

Sumber: Data Primer Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 87 responden 56 orang (64,4%) memiliki *complain handling* puas dan 31 orang (35,6%) memiliki *complain handling* tidak puas.

Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seorang pasien akan merasa sangat puas dan tidak puas jika suatu kenyataan yang di harapkan tidak dilakukan dengan baik untuk memenuhi standar pelayanan yang ada, seorang petugas kesehatan harus mempunyai pengetahuan, keahlian dalam tindakan yang akan dilakukan jika petugas melakukan tindakan dengan baik dan benar maka pelanggan atau pasien akan merasa puas dan tidak akan mengeluh tentang pelayanan di sebuah IGD rumah sakit.

Menurut (Lailin, 2019). *Complant handling* merupakan pertimbangan yang digunakan untuk memperbaiki manajemen suatu instansi, menangani keluhan dapat menjadi upaya yang efektif untuk menyelesaikan masalah serta memelihara hubungan baik antar institusi dan masyarakat, pasien yang mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh perawat dan pasien yang mengeluh Karen pelayanan yang diberikan respon perawat dalam menangani keluhan pasien kurang baik

Tabel 4 Hubungan Respon Time Perawat Terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 ($f = 87$)

<i>Complain Handling</i>	Respon Time				Jumlah		<i>p value</i>
	Tepat waktu		Tidak		f	%	
	f	%	f	%			
Puas	54	96,4	2	3,6	56	100	$p 0,000$
Tidak puas	6	19,4	25	80,6	31	100	
Total	60	69	27	31	87	100	

Sumber: Data Primer Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil tabel 4 dari 87 responden, ada 56 responden yang memiliki *complaint handling* puas sedangkan respon time tepat waktu sebanyak 54 responden (96,4%) sedangkan kategori tidak tepat 2 responden (3,6%), sedangkan

dari 31 responden yang complain handling tidak puas serta respon time tepat waktu 6 responden (19,4%) dan tidak tepat 25 orang (80,6%). Hasil uji statistik *Chi square* diperoleh nilai $p=0,000$ ($\leq p=0,05$) yang berarti ada Hubungan Respon Time Perawat terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Respon time dalam melakukan suatu tindakan yang diberikan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di ruang IGD RSUD Undata palu memberikan *Complaint Handling* yang sangat luas dalam memberikan tindakan respon time kepada pasien yang berkunjung di RSUD Undata. Perawat memberikan pelayanan yang sangat baik pada pelayanan yang dilakukan pada pasien sehingga hal ini membuat pasien merasa puas atas apa yang diberikan oleh para perawat. Baiknya pelayanan yang di berikan pada pasien akan memberikan mutu yang baik pula terhadap penilaian baik buruknya pasien pada saat setelah menerima tindakan yang diberikan.

Sedangkan untuk yang *complain handling* tidak puas serta respon time tepat waktu 6 responden (19,4%) Menurut asumsi peneliti terkait *complain handling* tidak puas akan tetapi dengan respon time yang tepat waktu, hal ini dikarenakan selain pelayanan respon time yang diberikan oleh perawat, pada lain hal Pasien juga merasa tidak nyaman dengan sakit yang diderita sehingga ingin merasa secepat mungkin untuk sembuh, keluhan yang dikeluarkan masih merasa sakit, walaupun sudah diberikan tindakan. *Complain handling* tidak puas serta Respon time yang tidak tepat 25 orang (80,6%). *Complain handling* yang tidak puas serta respon time yang tidak tepat, pemberian tindakan dalam suatu pelayanan yang dilakukan dengan maksimal terkadang belum tentu memberikan rasa puas oleh pasien karena pasien biasanya merasa adanya konflik negatif antara perawat dan pasien atau dengan keluarganya. Tercapainya kepuasan pasien bisa membantu tugas serta fungsi perawat sebagai tenaga kesehatan di berbagai institusi khususnya di RSUD Undata.

Menurut analisis peneliti suatu pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap pemberian pertolongan yang segera. Beberapa aspek penting yang juga mempengaruhi pelayanan yaitu dengan memberikan perhatian, pengertian keseriusan dalam melakukan tindakan kepada pasien tanpa memilih latar belakang dari kondisi mental maupun sosial pasien hal ini dapat menjaga perasaan yang dimiliki seorang pasien yang datang untuk membutuhkan pertolongan kepada pihak rumah sakit yang di datangnya dan jangan sampai mereka merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan karena bisa saja pasien memberikan *Complain Handling* yang bisa menurunkan mutu disuatu rumah sakit.

Kecepatan serta ketepatan perawat dalam melakukan keberhasilan atas tindakan yang dilakukan adalah penilaian tersendiri bagi indikator dalam penanganan penderita gawat darurat yang membutuhkan pertolongan segera dalam waktu sehari-hari maupun dalam keadaan bencana yang datang. Respon time juga memberikan kualitas pada pelayanan untuk menyelamatkan pasien dari pencegahan kecacatan ataupun yang mengancam nyawa seorang pasien (Hadi, 2019).

Teori (Junita, 2021). Keluhan yang berasal dari pasien sangat mempengaruhi mutu terhadap pelayanan rumah sakit dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien agar memberikan suatu momentum yang nantinya memberikan dampak yang baik bagi institusi rumah sakit. *Complain* yang diberikan pasien dapat memberikan kesempatan untuk rumah sakit memperbaiki dalam meningkatkan suatu jasa pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penelitian ini diperkuat oleh penelitian dari Lailin, (2019) dengan hasil yang didapatkan menunjukkan adanya hubungan antara *respon time* seorang perawat dalam memberikan tindakan terhadap diberikannya *Complain Handling* didalam mutu pelayanan rumah sakit.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang dilaksanakan di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *respon time* perawat terhadap *complaint handling* di ruang igd rsud undata provinsi sulawesi tengah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini kepala Kepala beserta jajaran RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah yang telah memberikan izin dan memfasilitasi dalam melaksanakan penelitian ini dan kepada Kepala IGD beserta perawat IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadi Suweko. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap : Literatur Review. *Bambang Edi Warsito / Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan Vol.10 No.1 (2019) 243-247.*
- Haryatun N, Sudarmono A. 2018. Perbedaan waktu tanggap tindakan keperawatan pasien cedera kepala kategori I-V di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi. *Berita Ilmu Keperawatan. 1(2): 69-74.*
- Haryatun, Nunuk dan Sudaryanto. 2018. Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori I-V Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan.*
- Junita Maratur S, Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Respon Time Perawat Pada Pasien Suspek Covid 19 di IGD Rumah Sakit Hermina Jatinegara. 2021 *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA) Vol.4 No.1. Joint Commission. 11 Tenets of a Safety Culture. 2017. The Joint Commission, (57), 57.*
- Kurniana. Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Swasta. 2018. Program Pascasarjana Universitas Indonesia, Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Departemen Ilmu Administrasi Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Bisnis.

Imu J, Diponegoro U, Kusuma EW (2020) Rumah Sakit Umum Daerah. Soewondo Pati merupakan rumah sakit yang juga bertujuan mendapatkan keuntungan.

Laili Mufidah. 2019. Hubungan Response Time perawat dengan Complaint Handling (penanganan keluhan) dalam pelayanan keperawatan di Ruang Dahlia RSUD Jombang.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2017. Bandung : Alfabeta