

## **BAB 5**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1. Response Time Perawat di IGD RSJ Menur Surabaya**

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumberdaya manusia dan manajemen IGD Rumah Sakit sesuai standar (Kepmenkes, 2009).

Dari hasil yang didapatkan selama penelitian diketahui bahwa *Response Time* pada pasien gaduh gelisah di IGD RSJ Menur belum 100% sepenuhnya  $\leq 5$  menit dengan hasil rata-rata *response time* pertama perawat IGD RSJ Menur yaitu 4 menit 6 detik. Response Time dengan kriteria cepat ( $\leq 5$  menit) sebanyak 29 pasien atau sekitar 56,9%. Sedangkan untuk SPM (Standar Pelayanan Minimal) pelayanan *response time* pertama di IGD RSJ Menur tahun 2017 adalah  $\leq 5$  menit. Kepmenkes (2008) mengatakan bahwa SPM merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum (RS) kepada masyarakat. Dalam mencapai SPM tersebut, pihak IGD RSJ Menur telah melakukan kegiatan-kegiatan serta menjalankan program-program diantaranya yaitu memenuhi kebutuhan ketenagaan di IGD, memenuhi sarana dan prasarana dan membangun sistem manajemen IGD yang baik.

Penanganan pasien dengan gaduh gelisah terkadang membutuhkan waktu yang lebih lama bila dibandingkan penanganan pasien jiwa dengan kasus lain ataupun penanganan pasien fisik (non jiwa). Karena disini pasien bisa pada kondisi yang berbahaya

bagi diri pasien sendiri maupun bagi lingkungannya, termasuk orang lain dan barang-barang di sekitarnya. Sedangkan jumlah tenaga kesehatan di IGD RSJ Menur untuk satu dinas jaga adalah 5 orang dirasa kurang bila harus mengatasi pasien yang mengalami gaduh gelisah disertai perilaku kekerasan (amuk). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wa Ode, dkk (2012) mengatakan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan ketepatan waktu tanggap penanganan kasus di UGD bedah dan non bedah adalah :

- a. Ketersediaan bed tempat tidur
- b. Ketersediaan petugas triase
- c. Pola penempatan staf
- d. Tingkat karakteristik pasien
- e. Faktor pengetahuan, keterampilan dan pengalaman petugas kesehatan yang menangani kejadian gawat darurat.

Dari yang disampaikan oleh Wa Ode, dkk (2012) bisa peneliti simpulkan bahwa pada point ketersediaan petugas *triage* dan karakteristik pasien (dalam hal ini pasien dengan gaduh gelisah) yang menyebabkan *response time* penanganan pasien dengan gaduh gelisah di IGD RSJ Menur masih ada yang  $\geq 5$  menit (kategori lambat).

Kunjungan pasien jiwa dengan kondisi akut dan gaduh gelisah di IGD RSJ Menur Surabaya pada periode tahun 2017 yang lalu sebanyak 1236 pasien. Americal Collage of Emergency Physician (2008) menuliskan bahwa pada IGD yang mengalami permasalahan berlimpahnya jumlah pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, hendaknya menempatkan seorang dokter di wilayah *triage* agar dapat mempercepat proses pemulangan pasien atau discharge untuk pasien minor dan membantu memulai penanganan bagi pasien yang kondisinya lebih sakit. Green, et.al (2006) yang mengemukakan bahwa pada perubahan

yang sangat kecil dan sederhana dalam penempatan staf sangat berdampak pada keterlambatan penanganan di IGD. Relevansinya dengan penempatan staf di IGD RSJ Menur adalah jumlah dokter yang berjaga pada siang atau malam khususnya di IGD RSJ Menur hanya 1 orang dan itupun juga harus mengcover dan menghandle tidak hanya di di *triage* IGD saja tetapi juga seluruh Ruangan Rawat Inap di RSJ Menur Surabaya.

Untuk waktu *response time* pelayanan tenaga kesehatan di IGD yang masih ada dalam kategori lambat ( > 5 menit), peneliti menyimpulkan hal itu karena banyaknya jumlah kunjungan pada suatu waktu tertentu serta menumpuknya jumlah pasien dan pasien yang pada saat hari itu datang secara bersamaan terutama pada dinas sore dan malam sehingga *reponse time* penanganan menjadi agak lama (lambat) . Dimana dalam hal ini faktor beban kerja fisik juga menjadi berpengaruh.

Hasil penelitian Widodo, dkk (2007), tentang hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat mengatakan bahwa faktor beban kerja fisik memiliki pengaruh terhadap waktu tanggap tenaga kesehatan di IGD. IGD RSJ Menur dengan jumlah tenaga kesehatan sebanyak 5 orang terutama untuk jadwal jaga dinas sore dan malam dirasa kurang apabila dibandingkan dengan beban kerja yang diterima. Peneliti melihat dikarenakan tenaga kesehatan di IGD terutama perawat juga melakukan tugas lain selain menjadi perawat jaga dinas IGD. Tugas yang dimaksud diantaranya menjadi perawat *stand by* untuk kondisi gawat darurat di RSJ Menur (*Team Code Blue*) dan Tim Siaga jaga P3K Dinkesprov Jatim ataupun penyelenggara yang lain.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa tercapainya standar *Response Time* tenaga kesehatan dalam pelayanan di IGD dipengaruhi oleh ketersediaan sarana prasarana, ketersediaan tenaga kesehatan khusus di *triage*, beban kerja

fisik, SDM dan sistem manajemen IGD yang baik serta tingkat karakteristik pasien (dalam hal ini pasien dengan kondisi gaduh gelisah) di IGD Rumah sakit bersangkutan.

Peneliti dalam hal ini berdasarkan lembar observasi dan survei jawaban kuisioner pernyataan kepuasan keluarga pasien, menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Di IGD RS Jiwa Menur Surabaya dalam memenuhi standar *response time* pertama pelayanan pasien yaitu  $\leq 5$  menit sudah dilakukan dengan optimal meski belum 100%. Hal itu cukup menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi bagi sebagian besar keluarga pasien.

## **5.2. Kepuasan Keluarga Pasien**

Hasil distribusi frekuensi kepuasan keluarga pasien di IGD RSJ Menur Surabaya pada tanggal 19-25 Februari 2018 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 42 keluarga pasien (82,4 %). Dimana tingkat kepuasan yang dimaksud masuk dalam tingkat kepuasan tinggi (Utama, 2003)

Informasi yang diberikan oleh pihak RSJ Menur menurut Bidang Evaluasi dan Pelaporan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2017 adalah sebesar 79,19%. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian yang dilakukan peneliti hasilnya sebanding dengan SKM yang dilakukan oleh pihak RSJ Menur. Meskipun hasil penelitian secara spesifik dan signifikan yang mengkhususkan tentang pelayanan *response time* tenaga kesehatan dikaitkan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD belum pernah ada ataupun dilakukan sebelumnya.

RSJ Menur dengan mottonya “kepuasan pelanggan adalah prioritas kami“ telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dan luar biasa kepada para pelanggannya. Sehingga diharapkan akan memberi rasa kepuasan bagi para pasien dan

keluarga yang berobat di RSJ Menur Surabaya. Selain itu, RS Jiwa Menur Surabaya mengedepankan pelayanan terhadap pasien sebagai kelangsungan pelayanan kepada masyarakat tetap terjaga, karena kepuasan pasien merupakan hal yang penting agar masyarakat tetap menggunakan fasilitas rumah sakit sehingga menyebabkan tenaga kesehatan yang bekerja dalam hal ini termasuk perawat merasa perlu untuk menerapkan hal-hal yang baik seperti *respon time* yang cepat dan berusaha secara optimal memberi pelayanan dengan puas berdasarkan keandalan (*Reliability*), bukti Fisik (*Tangibels*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) terhadap penerima layanan (pasien dan keluarga pasien) agar meyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar berkualitas.

Hal ini sesuai dengan pendapat Triwibowo Soedjas (2014) yang mengatakan bahwa hanya pelayanan yang luar biasa yang membuat keluarga pasien puas dan terkesan. Pelayanan luar biasa tersebut bisa dirasakan saat momen-momen interaksi yang dapat membentuk ikatan batin yang disebut dengan *moment of truth*.

Hasil kuesioner kepuasan keluarga pasien didapatkan nilai tertinggi (sangat puas) ada pada dimensi *responsiveness* yaitu sikap tenaga kesehatan yang segera memberikan respon cepat dalam menangani pasien yang baru tiba di IGD yaitu 70,6% (hasil bisa dilihat pada lampiran 2: jawaban kuisisioner). *Responsiveness* ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen (Nursalam, 2015).

Hasil penelitian juga menyebutkan bahwa terdapat responden pada dimensi *assurance* yang merasa tidak puas dengan pelayanan tenaga kesehatan di IGD yakni sebanyak 5 responden (9,8%) yang terdapat pada item pelayanan perawatan gaduh gelisah

yang sudah memenuhi standart pelayanan di IGD (hasil bisa dilihat pada lampiran 2: jawaban kuisisioner). Serta pada dimensi *tangibels* dimana juga terdapat 5 responden keluarga pasien (9,8%) yang tidak puas yaitu terdapat pada item prosedur pelayanan bagi pasien di IGD sudah diterapkan dengan baik.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian Eko Widodo (2015) yang mengatakan bahwa tenaga kesehatan di IGD hendaknya mengetahui bahwa kualitas pelayanan baik itu *responsiveness*, *empathy*, *reliability*, *tangibels* maupun *assurance* dapat membuat kepuasan keluarga pasien di IGD terjaga pada tingkat tinggi.

Dari hasil kuisisioner kepuasan keluarga pasien di IGD RSJ Menur didapatkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan di IGD RSJ Menur sudah paham bahwa kepuasan pasien didasari oleh metode penerapan Keandalan (*Reliability*), Bukti Fisik (*Tangibels*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Sebab dalam diri masing-masing perawat memiliki kesadaran yang baik untuk memberikan kepuasan baik kepada pasien maupun keluarga pasien dengan *respon time* yang baik. Indikatornya adalah sebagian besar keluarga pasien berada pada tingkat kepuasan yang tinggi yakni pada level sangat puas sebanyak 82,4 %.

### **5.3. Hubungan Respon Time Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien**

Penelitian tentang hubungan *response time* tenaga kesehatan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSJ Menur Surabaya dengan menggunakan uji statistik korelasi *Rank Spearman* diperoleh hasil ada hubungan antara *response time* tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSJ Menur Surabaya dengan tingkat korelasi kuat Hal ini menerangkan bahwa bila *respon time*

diterapkan secara optimal oleh para tenaga kesehatan di IGD RSJ Menur didalam memberikan pelayanan maka akan berdampak pada pencapaian kepuasan pasien di IGD RS Jiwa Menur Provinsi Jatim.

Upaya memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien (Muninjaya 2011).

*Responsiveness* memberikan dampak bagi kepuasan pelanggan. Responsiveness dalam pelayanan di IGD mencakup dua hal yaitu *response time* pada saat pasien datang dan waktu pelayanan sampai selesai proses pelayanan di IGD (Haryatun dan Sudaryanto, 2008).

Mengenai kekuatan hubungan (tingkat korelasi) yang masuk kategori kuat, peneliti melihat karena keluarga pasien yang memeriksakan keluarganya dengan gaduh gelisah ke IGD RSJ Menur memang benar-benar dalam kondisi yang sangat memerlukan bantuan dari tenaga kesehatan yang ada di IGD RSJ Menur Surabaya. Kondisi pasien sudah dalam tahap gelisah dimana kecepatan penanganan pasien (*response time*) yang cepat pada pasien dengan gaduh gelisah sangatlah diperlukan. Karena bila tidak akan berakibat pada kondisi yang akan lebih merugikan lagi atau fatal baik bagi pasien sendiri atau berdampak pada keluarga dan orang-orang yang ada disekitarnya. Dalam kondisi yang seperti ini tenaga kesehatan melakukan restraint fisik (pengikatan) pada pasien dengan gaduh gelisah.

Menurut Maramis yang dikutip Davies, et al (2009), pengikatan (*restraint* fisik)

digunakan jika pasien sangat berbahaya bagi dirinya sendiri atau orang lain karena memiliki ancaman yang sangat parah yang tidak dapat dikendalikan dengan cara lain. Pasien dapat diikat secara sementara untuk mendapatkan medikasi atau untuk periode yang lama jika medikasi tidak dapat digunakan. Paling sering, pasien yang diikat menjadi tenang setelah beberapa waktu. Pada tingkat psikodinamika, pasien tersebut mungkin menerima pengendalian impuls yang diberikan oleh pengikatan.

Dari penanganan pasien dengan gaduh gelisah oleh tenaga kesehatan di IGD RSJ Menur akhirnya memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh keluarga pasien yang membawa keluarganya berobat kesana.

Dari pembahasan di atas, dapat diketahui bahwa tenaga kesehatan memiliki peran yang penting saat melakukan setiap fase *respon time* dengan baik, khususnya pada pasien di IGD ini, karena hal ini dapat membantu kesembuhan pasien, meningkatkan rasa saling percaya antara tenaga kesehatan dan keluarga pasien. Yang terpenting adalah hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan keluarga pasien terhadap layanan kesehatan serta dapat meningkatkan mutu rumah sakit agar keluarga pasien maupun masyarakat tetap menjaga kepercayaan di IGD RS Jiwa Menur Surabaya Provinsi Jatim.