

Available online: <http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/edudharma>

Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

ISSN (Print) 2597-890 X , ISSN (Online) 2686-6366



Analisis Respon Time Perawat dengan *Complaint Handling* dalam Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Primaya Hospital Tangerang

Rahayu Nawangwulan¹, Uswatun Hasanah¹, Rasmus Ratih Puspita¹, Dita Sri Ayu Wisnu Wardani¹

¹Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Dharma Husada Tangerang

<p>Article Information</p>	<p>A B S T R A C T</p>
<p>*Corresponding Author Name: Rahayu Nawangwulan E-mail: rahayunawangwulan@gmail.com</p>	<p><i>Hospitals are required to provide quality services in accordance with established standards and can reach all levels of society. The increasing demands of the community for health facilities, especially in hospitals, continuously make hospitals have to make efforts to improve the quality of health service delivery, including improving the quality of nursing services. The nurse's response time is one of the process indicators that is assessed from the time the patient enters the emergency room to achieve an outcome indicator, namely patient survival. The right response time will give the patient confidence in the hospital, and will feel satisfied with the hospital's services and prevent complaints from occurring. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse response time and complaint handling in nursing services at emergency room Primaya Hospital Tangerang. The research method used is a quantitative research design with a correlational study. The results of the analysis showed that there was a significant relationship between nurse response time and complaint handling in nursing services at the Primaya Hospital Tangerang emergency room based on the results of the chi-square statistical test with p value = 0.027 (p <0.05). The conclusion obtained in this study is that there is a relationship between nurse response time and complaint handling in nursing services at the IGD Primaya Hospital Tangerang. Suggestions from the results of this study are that nurses can provide appropriate services to patients according to the predetermined response time to prevent complaints from patients.</i></p>
<p><i>Keywords:</i> <i>Emergency Room_1</i> <i>Handling Complaint_2</i> <i>Response Time_3</i></p>	<p>A B S T R A K</p> <p>Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Meningkatnya tuntutan masyarakat di sarana kesehatan terutama di rumah sakit, secara berkesinambungan membuat rumah sakit harus melakukan upaya peningkatan mutu pemberian pelayanan kesehatan, termasuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Respon Time perawat merupakan salah satu indikator proses yang dinilai sejak awal pasien masuk ke IGD untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup</p>
<p>Kata Kunci: Instalasi Gawat Darurat_1 Penanganan Keluhan_2 Respon Time_3</p>	

	<p>pasien. Respon time yang tepat akan memberikan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, dan akan merasa puas terhadap layanan rumah sakit dan mencegah terjadinya komplain. Tujuan Penelitian untuk mengetahui hubungan respon time perawat dengan <i>complaint handling</i> dalam pelayanan keperawatan di IGD Primaya Hospital Tangerang. Metode penelitian menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan studi korelasional. Populasi adalah pasien di IGD primaya Hospital berjumlah 125 pasien. Sampel berjumlah 95 responden Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan antara response time perawat dengan <i>Complaint Handling</i> (Penanganan Keluhan) dalam pelayanan keperawatan di IGD Primaya Hospital Tangerang yang sangat signifikan berdasarkan hasil uji statistik <i>chi-square</i> dengan nilai $p=0,027$ ($p<0,05$). Kesimpulan terdapat hubungan antara response time perawat dengan <i>Complaint Handling</i> (Penanganan Keluhan) dalam pelayanan keperawatan di IGD Primaya Hospital Tangerang.</p>
	<p>This is an open access article under the CC-BY-NC-SA license.</p>
	<p>Copyright© 2023 Authors</p>

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan bermutu merupakan salah satu wujud dari tuntutan masyarakat di era globalisasi saat ini. Masyarakat yang semakin kritis dan terdidik kian menguatkan agar pelayanan kesehatan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat, menerapkan manajemen yang transparan, partisipatif dan akuntabel. Meningkatnya tuntutan masyarakat di sarana kesehatan terutama di rumah sakit, secara berkesinambungan membuat rumah sakit harus melakukan upaya peningkatan mutu pemberian pelayanan kesehatan. Salah satu mutu pelayanan kesehatan yang harus ditingkatkan secara berkesinambungan adalah mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit (Mufidah, 2019).

Setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Respon Time perawat merupakan indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup. Respon time adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan penyakitnya sejak memasuki pintu IGD. Kepuasan pasien maupun keluarga tergantung pada kualitas pelayanan suatu tindakan, dikatakan baik jika pelayanan yang diperoleh memuaskan atau mengecewakan merupakan persepsi

keluarga maupun klien dimana mereka memperoleh jasa yang sesuai dengan kenyataan, dalam hal ini termasuk dalam lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Respon time yang tepat akan memberikan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, mengurangi rasa cemas pasien terhadap penyakit, merasa di berikan perhatian pada dirinya. Kepuasan pasien maupun keluarga tergantung pada kualitas pelayanan suatu tindakan dikatakan baik jika pelayanan yang diperoleh memuaskan atau mengecewakan semua ini merupakan persepsi keluarga maupun klien dimana mereka memperoleh jasa yang sesuai dengan kenyataan dalam hal ini termasuk dalam lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Respon time yang tepat akan memberikan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, mengurangi rasa cemas pasien terhadap penyakit, merasa di berikan perhatian pada dirinya (Depkes RI, 2020).

Dampak dari respon time yang kurang tepat dapat menyebabkan kerusakan organ-organ, selain itu seseorang dapat kehilangan nyawa dalam hitungan menit saja, karena berhenti napas 2-3 menit saja manusia dapat mengakibatkan kematian. Ketidaktepatan penanganan awal terhadap pasien dapat mengakibatkan *Complaint* yang tidak dapat di hindari. Apabila

Complaint terjadi, maka petugas harus segera melakukan *Complaint handling*. *Complaint handling* dapat mempengaruhi kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan suatu rumah sakit. Perawat perlu meningkatkan kualitas respon dan *Complaint handling* dalam melayani pasien, sehingga mutu pelayanan keperawatan dapat dikatakan baik dan pasien merasa puas (Wulandari, 2014).

Berdasarkan dari studi pendahuluan yang di dapatkan angka kepuasan pasien dalam 6 bulan terakhir tidak mencapai target dari nilai target yang di tentukan 95% (Angka target tersebut sudah di tentukan oleh corporate Primaya Hospital Group), angka kepuasan pasien di IGD Primaya Hospital di 6 bulan terakhir rata-rata dibawah 95% yaitu 93%.

METODE

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif korelasional bersifat observasionalanalitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Peneliti mengambil lokasi di Primaya Hospital Tangerang. Populasi semua pasien yang ada di ruang Instalasi Gawat Darurat di Primaya Hospital Tangerang dalam satu minggu terakhir di bulan Oktober 2022. Sampel berjumlah 95 responden dengan tehnik cara *purposive*

sampling. Kriteria inklusi yaitu semua pasien yang ada di Ruang IGD Primaya Hospital Tangerang, Pasien dalam keadaan sadar. Pasien yang mau menjadi responden serta mau menandatangani informed consent, dan Untuk pasien anak yang berobat ke IGD di wakikan oleh keluarga. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah Pasien dalam kondisi emergency (Penurunan kesadaran, sesak berat, nyeri berat), Pasien yang tidak kooperatif dan Pasien mengalami gangguan penglihatan/pendengaran

HASIL

Bagian hasil menguraikan tentang karakteristik subjek penelitian, analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat (jika ada). Penulisan menggunakan Times New Roman 12 point (tegak) dengan spasi 1,5. Isi tabel dengan Font 10 dan spasi 1 serta tabel terbuka.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Primaya Hospital Tangerang

Usia	Jumlah	Persentase
Dewasa Awal	4	4,2%
Dewasa Akhir	23	24,3%
Lansia Awal	64	67,4%
Lansia Akhir	2	2,1%
Manula > 65 Tahun	2	2,1
Total	95	100%

Sebagian besar responden merupakan lansia awal dengan total 64

orang (67,4%), diikuti dewasa akhir (24,3%), dewasa awal (4,2%), lansia akhir (2,1%) dan manula >65 tahun (2,1%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Primaya Hospital Tangerang

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	29	30,5%
Perempuan	66	69,5%
Total	95	100%

Sebagian besar responden merupakan perempuan, yakni 66 orang (69,5%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Primaya Hospital Tangerang

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri	7	7,4%
Pegawai Swasta	64	67,4%
Wiraswasta	22	23,2%
Pensiun/Tidak Bekerja	2	2,1%
Total	95	100%

Sebagian besar responden merupakan pegawai swasta, yakni 64 orang (67,4%), diikuti wiraswasta (23,2%), pegawai negeri (7,4%) dan tidak bekerja.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Primaya Hospital Tangerang

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	9	9,5%
SMP	64	67,4%
SMA	16	16,8%
Sarjana	6	6,3%
Total	95	100%

Sebagian besar responden memiliki pendidikan setingkat SMP sebanyak 64 orang

(67,4%), diikuti jenjang SMA (16,8%), SD (9,5%), dan sarjana (6,4%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Respon Time Perawat di Primaya Hospital Tangerang

Respon Time	Jumlah	Persentase
Cepat	30	31,6%
Lambat	60	63,1%
Sangat Lambat	5	5,3%
Total	95	100%

Sebagian besar responden mendapat respon time dengan kategori lambat, yakni sejumlah 60 orang (63,2%), diikuti kategori cepat (31,6%), dan sangat lambat(5,3%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Respon Time dengan Complaint Handling di IGD Primaya Hospital Tangerang

Respon Time	Tingkat Kepuasan						Total		P-Value
	Baik		Cukup		Kurang		n	%	
	N	%	n	%	n	%	n	%	
Cepat	2	2,1	27	28,4	1	1,1	30	31,6	0,027
Lambat	15	15,8	36	37,9	9	9,4	60	63,1	
Sangat Lambat	0	0	5	5,3	0	0	5	5,3	
Total	17	17,9	68	71,6	10	10,5	95	100	

Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan uji statistik *chi-square*, tampak bahwa terdapat hubungan antara respon time perawat dengan *complaint handling* dalam pelayanan keperawatan di IGD Primaya Hospital Tangerang tahun 2022 ($p=0,027$).

PEMBAHASAN

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Complaint Handling Perawat di Primaya Hospital Tangerang

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Baik	17	17,9%
Cukup	68	71,6%
Kurang	10	10,5%
Total	95	100%

Sebagian besar responden dilakukan *complaint handling* dengan tingkat kepuasan cukup sebanyak 68 orang (71,6%), diikuti kategori baik (17,9%), dan kategori kurang (10,5%).

Usia sebagian besar responden dalam penelitian ini merupakan kategori lansia awal dengan umur 46–55 tahun. Dari segi usia akan lebih banyak komplain terjadi akibat respon time perawat bila tidak tercapai. Respon time sangat diperlukan untuk perawat sehingga seseorang tidak melakukan komplain, akibat merasa kurang diprioritaskan sakitnya. Penelitian yang dilakukan oleh (Ummah, 2020). Kecemasan pada fase lansia awal akan

bertambah jika dirinya atau seseorang yang dekat dengannya datang ke rumah sakit sedang mengalami sakit, sehingga dapat merasa stress dan cemas (Haryani 2019). Peneliti menyimpulkan bahwa usia merupakan salah satu faktor yang menentukan kematangan seseorang dalam berfikir bertindak maupun belajar. Kematangan dalam berfikir seseorang dapat mempengaruhi baik pengetahuan, sikap, maupun praktek seseorang.

Jenis kelamin sebagian besar dalam penelitian ini merupakan perempuan. (69,5%), dan laki laki (30,5%). Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang bisa memengaruhi regulasi emosi dan kecemasan individu. Laki-laki lebih memendam ekspresi emosinya dibandingkan dengan perempuan yang lebih cenderung mencurahkan emosinya. Jenis kelamin sangat mempengaruhi seseorang untuk memberikan penilaian. Penelitian yang dilakukan oleh (Mufidah, 2019) jenis kelamin sangat mempengaruhi seseorang untuk memberikan penilaian. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin peneliti menyimpulkan bahwa perempuan lebih ekspresive dalam penyampaian penilaian kepada perawat apabila respon time perawat tidak tepat dibandingkan laki-laki.

Pendidikan sebagian besar dalam

penelitian ini dengan kategori tingkat pendidikan terakhir SMP. Tingkat pendidikan seseorang berpengaruh terhadap mudahnya untuk memperoleh informasi. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan pengalaman seseorang semakin mudah untuk memperoleh informasi dan menerapkan informasi yang bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari. Hal tersebut akan mempengaruhi pola pikir dan pengetahuan seseorang. Kurangnya pemahaman akan menimbulkan komplain yang terjadi pada tenaga kesehatan yang tidak melakukan respon time dengan cepat. Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan peneliti menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan berhubungan erat dengan pengetahuan dan akan berpengaruh terhadap perilaku seseorang.

Jenis pekerjaan sebagian besar dalam penelitian ini dengan kategori pegawai swasta. Seseorang yang memiliki pekerjaan pegawai swasta yang sering memberikan pendapat saat yang mereka tidak puas terhadap pelayanan, sering memiliki kemampuan penilaian spesifik mampu menilai terhadap pelayanan di rumah sakit. Penelitian Kusumawati, 2019, dengan hasil bahwa, pegawai swasta yang memiliki kemampuan penilaian spesifik mampu menilai

terhadap pelayanan di rumah sakit. salah satu faktor terpenting dari complaint handling adalah sikap caring perawat yaitu dalam menghadapi komplain dari klien perawat atau tenaga kesehatan lain perlu bersikap empati dan peduli, karena jika tidak maka situasi akan semakin rumit, untuk itu perlu diluangkan waktu mendengarkan keluhan dan berupaya memahami situasi yang dirasakan oleh klien. Berdasarkan karakteristik pekerjaan peneliti menyimpulkan Jenis pekerjaan mempengaruhi seseorang untuk berekspresi untuk melakukan penilaian terhadap pelayanan kesehatan yang didapkannya

Penelitian ini didapatkan bahwa respon time dengan kategori lambat sebanyak 60 responden (63,2%), kategori cepat sebanyak 30 responden (31,6%), dan kategori lambat sebanyak 5 responden (5,3%). Respon time adalah waktu yang dibutuhkan klien untuk mendapatkan pelayanan dari perawat yang sesuai dengan penyakitnya (JAYA, 2017). 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. Keberhasilan respon time perawat dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan perawat dalam menolong pasien. perawat

harus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, agar pasien merasa puas, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik dapat ditentukan oleh baik buruknya suatu pelayanan jasa juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Pratiwi, 2017). Response time (waktu tanggap) perawat dalam penanganan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat akan meningkatkan tingkat kesesuaian kepada pasien dan keluarga pasien.

Terlihat dari hasil penelitian bahwa semakin cepat response time perawat terhadap pasien maka tingkat kepercayaan akan semakin meningkat dan sebaliknya semakin lambat respon yang diberikan oleh perawat maka akan mengurangi tingkat kepercayaan pasien atau keluarga pasien terhadap kinerja perawat. Perawat harus mampu memberikan informasi kepada pasien agar pasien dan keluarga pasien mengetahui berapa menit standar penanganan yang harus dilakukan. Jika pasien atau keluarga pasien mengetahui berapa menit waktu tanggap yang harus diberikan oleh perawat kepada pasien sesuai dengan kegawat-daruratan, maka keluarga akan memahami. Seorang pasien atau keluarga pasien yang menerima informasi dengan baik maka akan

menunjukkan kepercayaan terhadap kinerja perawat, terutama saat melakukan waktu tanggap dengan tepat sesuai kegawatdaruratannya. Berdasarkan hasil penelitian seorang perawat yang memberikan informasi tentang waktu tanggap kegawatdaruratan kepada pasien atau keluarga pasien, akan memberikan dampak yang positif, salah satunya adalah kepercayaan terhadap perawat yang meningkat

Complaint handling di Primaya Hospital Tangerang menunjukkan bahwa kategori cukup sebanyak 68 pasien atau sekitar 71,6%. Selain itu sebagian kecil dari responden menunjukkan complaint handling baik dengan 17 responden (22,2%), untuk kategori kurang hanya 10 responden (10,5). Berdasarkan hasil uji uji square menunjukkan adanya hubungan antara respon time perawat dengan complaint handling dengan nilai $p=0,027$, dimana $P < 0,05$ Artinya ada hubungan respon time perawat dengan complaint handling (penanganan keluhan) dalam pelayanan keperawatan IGD Primaya Hospital Tangerang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (JAYA,2017) dengan judul Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun. Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji statistic Chi Square

didapatkan $\rho= 0,000 < \alpha = 0$, yang berarti ada hubungan antara respon time dengan kepuasan pasien di IGD rumah sakit tingkat IV Madiun.

Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mufidah, 2019) dengan judul Hubungan Respon Time Perawat Dengan *Complaint Handling* (Penanganan Keluhan) Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Dahlia Rsud Jombang. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara respon time perawat dengan complaint handling dalam pelayanan keperawatan.

Complaint handling adalah upaya untuk menangani, menyelesaikan permasalahan atau keluhan yang disampaikan pelanggan atau customer dengan memberikan solusi yang terbaik yang kita miliki. keluhan dari pasien sangat bermanfaat bagi institusi untuk melakukan pemulihan jasa (Kaihatu, 2015). Keluhan/complaint pelayanan adalah rasa ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan (Griffin, 2015). Institusi harus dapat memanfaatkan keluhan pelanggan semaksimal mungkin dengan cara mempermudah akses pelanggan untuk melakukan pengaduan (Kusumawati, 2019). Upaya memberikan pelayanan agar bisa memberikan rasa puas kepada pasien dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal cepat tanggap dalam pelayanan,

melakukan komunikasi secara efektif, tanggap dalam menangani pengaduan atau complain. Kecepatan bukan merupakan hal utama yang diinginkan, namun keramahan, keterbukaan, komitmen, aksebilitas dan kemampuan yang profesional dalam memberikan pelayanan dan kesempatan berinteraksi menjadi faktor yang diharapkan pasien (Ummah, 2020).

Berdasarkan hasil diatas peneliti menyimpulkan ada hubungan Respon Time Perawat Dengan Complaint Handling. complain pada pelayanan rumah sakit adalah dikarenakan tuntutan atau harapan dari pasien yang terlalu tinggi dibandingkan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien, hal tersebut menimbulkan rasa ketidakpuasan dari pasien sehingga dapat menimbulkan complaint. Pelayanan keperawatan yang tidak dilakukan dengan baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan dapat menimbulkan complaint dari pasien. Upaya untuk tercapainya angka kepuasan pasien yang dapat dilakukan rumah sakit dengan adanya tim tanggap komplain (Customer care) tim yang dimana dapat berperan untuk dapat merespon komplain pasien, selain itu rumah sakit dapat melakukan pelatihan service excellence kepada seluruh perawat agar dapat meningkatkan pelayanan yang

diberikan.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan respon time perawat dengan *complaint handling* (penanganan keluhan) dalam pelayanan keperawatan IGD Primaya Hospital Tangerang. Upaya memberikan pelayanan agar bisa memberikan rasa puas kepada pasien dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal cepat tanggap dalam pelayanan, melakukan komunikasi secara efektif, tanggap dalam menangani pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. (2020). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2020 tentang Rumah Sakit. Sekretariat.
- Griffin, J. (2015). *Customer Loyalty*. 12(18), 56.
- Haryani, S., & Dahliyanti, N. D. (2019). Efektifitas Support Family System Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Kateterisasi Jantung Di SMC RSTelogorejo. *Keperawatan*, 2(12), 23–27.
- JAYA, A. P. (2017). Hubungan Respon Tim dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun. *Keperawatan*, 2(4), 60–78.
- Kaihatu, D. & I. (2015). *Manajemen Komplain* (1st ed.; Andi, ed.). Yogyakarta.
- Kusumawati, D. (2019). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Atas Penanganan Keluhan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates. *Keperawatan*, 1(1), 55.

- Mufidah, L. (2019). Hubungan respon Time Perawat Dengan complaint Handling (Penanganan Keluhan) Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Dahlia Rsud Jombang. Kesehatan, 1(1), 44–47.
- Pratiwi, S. D. (2017). Hubungan Respon Time Dengan Triase Dan Penatalaksanaan pasien Di Instalasi Gawat Darurat. Keperawatan, 2(1),
- Ummah, F. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Complaint Handling Dalam Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Turi Lamongan. Keperawatan, 2(11), 47.