

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DAN KOMUNIKASI DENGAN
KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT ORTOPEDI
PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA**

ARTIKEL PENELITIAN



Oleh:

**AGUS TRIYONO
NIM: ST. 181003**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
STIKES KUSUMA HUSADA
SURAKARTA
2020**

Hubungan *Response Time* dan Komunikasi dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

Agus Triyono¹⁾, Wahyu Rima Agustin²⁾, Nur Rakhmawati³⁾

1) Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta
Email: agustriyonsorso@gmail.com

2,3) Dosen Program Studi Sarjana Keperawatan STIKes Kusuma Husada Surakarta
Email: wra.wahyurimaagustin@gmail.com

Abstrak

Pelayanan keperawatan gawat darurat meliputi pelayanan keperawatan yang ditujukan kepada pasien gawat darurat yaitu pasien yang tiba-tiba berada dalam keadaan gawat dan mengancam nyawa. *Response Time* oleh perawat dalam tindakan keperawatan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang *Triage*. Faktor kemampuan komunikasi perawat dalam menjelaskan kondisi pasien juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan keluarga pasien. Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan *Response Time* dan komunikasi dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta.

Desain penelitian deskriptif korelasi dengan rancangan studi *kohort prospektif*. Sampel penelitian adalah 92 orang keluarga pasien IGD. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Alat penelitian menggunakan lembar observasi dan arloji untuk menghitung *Response Time*, kuesioner komunikasi dan tingkat kepuasan keluarga pasien. Analisis data menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan *Response Time* perawat 58,7 %, dalam kategori cepat, 41,3 % kategori lambat. Sebanyak 54,3 % responden menyatakan komunikasi dari perawat IGD kategori baik dan 45,7% kurang baik. Sebanyak 55,4% responden puas terhadap pelayanan perawat di IGD, 44,6% responden tidak puas. Hasil uji *Chi Square* hubungan *Response Time* dengan kepuasan keluarga pasien diperoleh nilai $p = 0,000$, OR =5,633. Hubungan komunikasi dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai $p = 0,000$, OR =5,692.

Terdapat hubungan *Response Time* dan komunikasi dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Sakit Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta. *Response Time* dan komunikasi merupakan faktor risiko terhadap kepuasan keluarga pasien pada pelayanan di IGD.

Kata kunci: *Response time*, Komunikasi, Kepuasan, IGD, Keluarga pasien
Daftar pustaka: 72 (2009-2019)

Correlation Of response Time and Communication to Patients' Family Satisfaction at Emergency Installation of Prof. Dr. R Soeharso Orthopedic Hospital of Surakarta

Abstract

Emergency nursing services include the ones extended to emergency patients, namely those who are suddenly in a critical and life-threatening state. The response time of nurses in the nursing intervention will affect the patients' family satisfaction at Triage Room. The factor of nurses' communication skills particularly in explaining conditions of patients can also improve their family satisfaction. The objective of this research is to investigate correlation of response time and communication to patients' family satisfaction at Emergency Installation of Prof. Dr. R Soeharso Orthopedic Hospital of Surakarta.

This research used the descriptive correlational research method with perspective cohort study design. Accidental sampling was used to determine its samples. They consisted of 92 persons of families of patients at Emergency Installation. The instruments of the research were observation sheet and watch for counting response time, questionnaire of communication and family satisfaction of patients. The data of the research were analyzed by using the Chi Square Test.

The results of the research are as follows: 58.7% of the nurses had fast response time while 41.3 % had slow response time; 54.3% of the respondents stated that the communication of the nurses posted at Emergency Installation was good, while the rest 45.7% stated that the communication of the nurses posted at Emergency Installation was less good; and 55.4% of respondents were satisfied with the services extended by the nurses posted at Emergency Installation; while the rest 44.6% were not satisfied. Based on the Chi Square Test, the p-value of the correlation between the response time and the family satisfaction of patients was 0.000, with OR =5.633, and that of the correlation between the communication and the family satisfaction of patients was 0.000 with OR =5.692.

Thus, the response time and the communication had a correlation with the patients' family satisfaction at Emergency Installation of Prof. Dr. R Soeharso Orthopedic Hospital of Surakarta. Both the response time and the communication were risk factors to the family satisfaction on the services at Emergency Installation.

Keywords: Response time, Communication, satisfaction, Emergency Installation, patients' family

Reference : 72 (2009-2019)

PENDAHULUAN

Tenaga kesehatan bertugas di Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit harus dapat mengatur alur pasien yang baik terutama pada jumlah ruang yang terbatas, memprioritaskan pasien terutama untuk menekan jumlah morbiditas dan mortalitas, serta pelabelan dan pengkategorian, oleh karena itu pelayanan pasien selama di IGD dapat menciptakan suatu penilaian tersendiri baik pasien maupun keluarga

pasien terhadap kinerja tenaga kesehatan (Hosnaniah, 2014).

Konteks pelayanan kegawat daruratan, aspek asuhan keperawatan pada tahap pelaksanaan merupakan hal yang sangat penting diperhatikan, karena dalam tahap pelaksanaan/ implementasi harus mengacu kepada doktrin dasar pelayanan gawat darurat yaitu *time saving is life saving* (waktu adalah nyawa), dengan ukuran keberhasilan adalah *response time*

(waktu tanggap) selama 5 menit dan waktu definitif ≤ 2 jam (Pusponegoro, 2015).

Nanda International (2010), mengemukakan bahwa keberhasilan waktu tanggap atau *response time* sangat tergantung pada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan rumah sakit (Krisanty, 2014). Faktor komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien maupun keluarga pasien yang berjalan baik, dapat meningkatkan kepuasan, dan sebaliknya apabila komunikasi antara kesehatan dengan pasien atau keluarga pasien tidak berjalan baik akan menimbulkan timbulkan keluhan dan rasa tidak puas akan pelayanan (Krisanty, 2014).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kinerja petugas yang melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kottler, 2016).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti kepada 10 keluarga pasien yang mengantar anggota keluarga dalam pelayanan di IGD diperoleh keterangan 7 orang menyatakan kurang puas dalam pelayanan di IGD. Anggota keluarga merasa kurang puas terhadap pelayanan dalam tindakan di IGD dirasa masih cukup lama yaitu lebih dari 5 menit. Kurang puasnya anggota kepada petugas kesehatan seperti kurang jelasnya informasi kedatangan dokter yang akan melakukan tindakan medis ataupun lamanya tindakan karena masih melakukan tindakan medis pada pasien lain pada waktu yang sama.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, desain penelitian menggunakan penelitian deskriptif korelasi dengan rancangan *studi kohort perspektif*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua

keluarga pasien yang mengantar pasien di IGD Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta. Jumlah pasien yang dirawat di IGD berdasarkan data rekam medis periode Januari sampai Maret 2019 sebanyak 1.114 orang pasien. Jumlah sampel sebanyak 92 orang keluarga pasien IGD. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *accidental sampling*.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian menunakan arloji yang digunakan untuk mengukur lama waktu tindakan perawat dalam tindakan asuhan keperawatan di ruang IGD dalam satuan menit. Kuesioner komunikasi perawat dan menggunakan model skala *Gutmann*. Kuesioner kepuasan keluarga pasien menyadur dalam skala *Likert*. Analisis Data bivariat yang digunakan adalah *Chi Square* dan nilai *Odd ratio* (OR).

Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan *response time* dan komunikasi dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Status Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi	(%)
Usia		
17-25 tahun	2	2,2
26-35 tahun	31	33,7
36-45 tahun	36	39,1
46-55 tahun	23	25,0
Jenis kelamin		
Laki -laki	23	25,0
Perempuan	69	75,0
Tingkat pendidikan		
Lulus SMP	21	22,8
Lulus SMA	55	59,8
Lulus S1	16	17,4
Status pekerjaan		
Kuliah	8	8,7
IRT	17	18,5
Pegawai Swasta	15	16,3
Wiraswasta	37	40,2
Pegawai Negeri	15	16,3

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebagian besar responden berusia antara 36-45 tahun sebesar 39,1%. Kotler (2016), menyatakan usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang.

Pendapat yang berbeda disampaikan oleh Davis (2014), yang menjelaskan semakin tua usia, harapan terhadap pelayanan semakin rendah, sehingga mereka cenderung lebih mudah puas dibanding mereka yang berusia relatif muda. Penelitian Sumarno (2017). menjelaskan 40,8 % keluarga pasien berusia 39-49 tahun dalam penelitian tentang hubungan ketepatan pelaksanaan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP PROF. Dr. R. D. Kandou Manado.

Usia responden dihubungkan dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan adalah bahwa Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta merupakan rumah sakit rujukan, dengan demikian sebagai rumah sakit rujukan maka persepsi positif yang ada pada responden adalah melakukan mengantarkan anggota keluarga memeriksakan kesehatan di IGD RSU Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta untuk mendapatkan pelayanan yang baik mungkin.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebagian besar responden adalah perempuan sebesar 75%. Oroh dkk (2014), menjelaskan jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Peneliti berpendapat bahwa responden berdasarkan jenis kelamin lebih didasarkan adanya kesempatan waktu dalam mengantar pasien di IGD yaitu orang tua pasien yaitu ibu maupun istri dari suami pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebagian besar responden

berpendidikan lulus SMA sebesar 59,5%. Ardana dkk (2012), menjelaskan semakin tinggi pengetahuan seseorang akan semakin kritis dalam menilai suatu produk atau jasa pelayanan kesehatan karena pendidikan yang tinggi turut menentukan seseorang untuk berpersepsi, menilai dan merasakan tingkat kepuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan. Penelitian Sitompul (2018) menjelaskan 70,5% responden masih berpendidikan rendah dalam penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien IGD di Rumah Sakit Pabatu PTPN IV Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara. Sebagian besar responden masih merasa kurang puas terhadap pelayanan dari IGD di Rumah Sakit Pabatu PTPN IV baik dari aspek bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan, dan empati pelayanan.

Peneliti berpendapat bahwa anggota keluarga dengan pendidikan lulus SMA sudah termasuk berpendidikan menengah, sehingga responden dapat menilai kinerja petugas kesehatan di IGD baik dalam cara berkomunikasi dengan anggota keluarga, melakukan tindakan keperawatan pada pasien yang pada akhirnya dapat merasakan kepuasan atas kinerja petugas kesehatan.

Status pekerjaan responden sebagian besar adalah wiraswasta sebesar 40,2%. Notoatmodjo (2011) menyatakan bahwa pekerjaan berhubungan dengan kejadian kesakitan dimana timbulnya penyakit dapat disebabkan oleh lingkungan pekerjaan, situasi pekerjaan yang penuh dengan stress dan ada tidaknya gerak badan di dalam pekerjaan. Kondisi ini memungkinkan orang yang bekerja memiliki kecenderungan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Afandi (2018), menjelaskan bahwa pekerjaan berpengaruh lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang

tidak bekerja. Penelitian Peneliti berpendapat bahwa responden yang banyak sebagai wiraswasta berhubungan dengan tingkat kepuasan dari pelayanan di IGD adalah kepuasan terjadi apabila harapan dari keluarga pasien atas pelayanan kesehatan di IGD sesuai dengan kenyataan yang diterima.

2. Response Time Perawat di IGD Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Response Time Perawat

Response time perawat	Frekuensi	Persentase (%)
Cepat	54	58,7
Lambat	38	41,3
Total	92	100,0

Tabel 2 menunjukkan data *response time* perawat sebagian besar dalam kategori cepat sebesar 58,7 %. *Response time* perawat kategori lambat sebesar 41,3 %. Salah satu indikator mutu pelayanan berupa *response time* atau waktu tanggap, hal ini sebagai indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup (Musliha, 2011).

Standart Pelayanan Minimal (SPM) di IGD berupa *response time* < 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, dilakukan kegiatan/program yaitu memenuhi kebutuhan ketenagaan di IGD memenuhi sarana dan prasarana dan membangun sistem manajemen IGD yang baik.

Penelitian Sabriyati (2014), menyebutkan waktu tanggap penanganan kasus IGD bedah yang tepat sebanyak 67,9% dan tidak tepat 32,1% dalam penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan ketepatan waktu

tanggap penanganan kasus pada *response time* I di Instalasi Gawat Darurat Bedah dan Non Bedah RSUP DR. Wahidin Sudiro Husodo.

Penelitian Lauks (2016) menjelaskan dampak dari waktu tunggu pasien dalam pemeriksaan di IGD yang lama akan meningkatkan *Length of Stay* (LOS) pasien di ruang IGD sebelum dilakukan perawatan di rawat inap dalam penelitian di rumah sakit Basel Swiss. Penelitian lain yang dilakukan oleh Gustia (2018) menjelaskan penilaian triase perawat terhadap pasien cedera kepala terlihat bahwa mayoritas perawat berhasil melakukan penilaian triase sebanyak 14 orang (82,36%) dalam penelitian tentang hubungan ketepatan penilaian triase dengan tingkat keberhasilan penanganan pasien cedera kepala di IGD RSU HKBP Balige Kabupaten Toba Samosir.

Triase adalah cara pemilahan penderita korban gawat darurat berdasarkan skala prioritas yang didasarkan kepada kebutuhan terapi korban dan sumber daya yang tersedia. Kebutuhan terapi setiap korban didasarkan pada penilaian kondisi ABC (*Airways, Breathing, Circulation*) pasien tersebut dimana penilaian tersebut akan menggambarkan derajat keparahan kondisi korban (KemeKes RI, 2011).

Menurut peneliti, *response time* di IGD Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta sudah termasuk cepat dapat dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian petugas kesehatan di IGD dalam melakukan tindakan keperawatan.

3. Komunikasi

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi

Komunikasi	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	50	54,3
Kurang baik	42	45,7
Total	92	100,0

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan komunikasi dari perawat IGD kategori baik sebesar 54,3 %. Responden yang menyatakan komunikasi dari perawat IGD kurang baik sebesar 45,7%.

Rachmad (2013), menjelaskan komunikasi artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan, termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, sistem pembayaran, kondisi pasien terakhir, ada tidaknya ruang rawat inap bagi pasien IGD yang akan dilakukan tindakan lanjutan di ruang rawat inap, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

Pelayanan rumah sakit mengacu pada pasien menerima informasi tentang kondisinya, perawatan, prosedur untuk dilakukan pengobatan / perawatan. Prioritas pada item ini adalah prosedur secara menyeluruh diterangkan kepada pasien. Penelitian Fakhriani (2016) menjelaskan komunikasi yang baik dari petugas kesehatan dapat meningkatkan persepsi kepuasan pelanggan dalam upaya pengembangan mutu pelayanan rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Penelitian Karaca (2018), menunjukkan bahwa faktor kemampuan berkomunikasi yang baik dari petugas kesehatan sangat diperlukan dalam pelayanan kesehatan baik pada pasien maupun keluarga pasien. kemampuan berkomunikasi dengan baik dapat meningkatkan rasa puas pada pasien di rumah sakit pemerintah negara Turki.

Peneliti berpendapat bahwa komunikasi dari perawat kepada anggota keluarga termasuk baik dapat dipengaruhi oleh pengalaman perawat IGD dalam melakukan tindakan keperawatan pasien dan memberikan informasi kondisi pasien secara terbuka.

4. Kepuasan Keluarga Pasien

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Keluarga Pasien

Kepuasan Keluarga Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	51	55,4
Tidak puas	41	44,6
Total	92	100,0

Tabel 4 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan perawat di IGD (55,4%). Responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat di IGD sebesar 44,6%.

Tanda kepuasan keluarga pasien ditandai dengan ungkapan menganggukan kepala dan berterima kasih kepada perawat setelah menerima informasi kondisi pasien yang sudah dilakukan perawatan oleh tenaga kesehatan dan kepastian mendapatkan kamar perawatan.

Syafrudin (2011), DAYA tanggap berkaitan dengan kesediaan petugas kesehatan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, petugas memberikan pelayanan dengan segera dan tepat waktu, petugas memberi pelayanan yang baik. Penelitian Latupono (2014) menjelaskan faktor *effectiveness, continuity of care, timeless* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah. Semakin tinggi *effectiveness, continuity of care, timeless* semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

5. Hubungan antara Response Time dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Tabel 5 Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Response time perawat	Kepuasan				p*	OR*
	Puas		Tidak puas			
	f	%	f	%		
Cepat	39	42,4	15	16,3	54	58,7
Lambat	12	13	26	28,3	38	41,3
Total	51	55,4	41	44,6	92	100

p*= uji *Chi Square*

OR* = *Odd Ratio*

Tabel 5 menunjukkan *response time* perawat yang cepat menjadikan responden banyak yang puas sebesar 42,5%. Hasil analisis uji *Chi Square* menunjukkan nilai $p = 0,000$. Nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), artinya ada hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Sakit Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta.

Nilai $OR = 5,633$ artinya kecepatan *response time* perawat di IGD 5,633 kali menjadikan kepuasan keluarga pasien. Nilai $OR > 1$ menunjukkan *response time* menjadi faktor risiko terhadap rasa puas dari keluarga pasien.

Menurut Nanda International (2010) salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana.

Waktu tanggap pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit Waktu tanggap dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit (Kemenkes RI, 2009).

Penelitian Tumbuan (2015) menjelaskan ada hubungan *response time* perawat dengan tingkat kecemasan pasien kategori triase kuning di IGD RSU GMIM Kalooran Amurang.

Menurut peneliti, ketersediaan alat-alat medis dalam membantu tindakan keperawatan pasien gawat darurat, pengalaman kerja dan keterampilan dari tenaga kesehatan merupakan faktor yang mempengaruhi *response time* perawat dalam memberikan pelayanan di IGD, sehingga keluarga merasa bahwa tindakan perawatan pasien yang cepat meningkatkan kepuasan.

6. Hubungan antara Komunikasi dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Tabel 6 Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Komunikasi	Kepuasan				Total		p*	OR*
	Puas		Tidak puas					
	f	%	f	%	f	%		
Baik	37	40.2	13	14.1	50	54.3	0,000	5,692
Kurang Baik	14	15.2	28	30.4	42	45.7		
Total	51	55.4	51	44.6	92	100		

p*= uji *Chi Square*

OR* = *Odd Ratio*

Tabel 6 menunjukkan komunikasi yang baik dari perawat menjadikan responden banyak yang puas sebesar 40.2%. Hasil analisis uji *Chi Square* menunjukkan nilai $p = 0,000$. Nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), artinya ada hubungan - komunikasi dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta. Nilai OR dari hubungan komunikasi dengan kepuasan keluarga pasien sebesar 5,692. $OR = 5,692$ artinya komunikasi 5,692 kali menjadikan rasa puas dari pasien. Nilai $OR > 1$ menunjukkan komunikasi faktor risiko terhadap kepuasan keluarga pasien.

Menurut Muninjaya (2014), salah satu saran yang bisa diberikan sebagai strategi untuk mencegah terjadinya keluhan pasien maupun keluarga pasien adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi para tenaga kesehatan yang terlibat. Penjelasan tentang prosedur pelayanan yang tidak jelas juga disebabkan oleh tidak adanya alur pelayanan cukup jelas yang dipajang di ruang pelayanan sehingga pasien tidak memahami alur pelayanan yang akan dijalani untuk mendapatkan pelayanan.

Mutu pelayanan dari aspek kemampuan berkomunikasi dari perawat kepada pasien dan keluarga pasien dapat menjadi puas apabila dalam berkomunikasi, tenaga kesehatan meminta izin sebelum melakukan tindakan terhadap pasien, cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pasien, memberikan penyuluhan yang dibutuhkan pasien serta

waktu tunggu yang relatif cepat (Parasuraman, 2012). Hasil penelitian yang Andila (2018) menyatakan terdapat hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pada pasien prioritas II nontrauma di IGD RSUD Bangil Pasuruan dengan hasil penelitian 91 responden (72,2%) menyatakan *response time* cepat, 65 responden (51,6%), merasa puas dalam pelayanan.

Potter & Perry (2012) mengartikan empati sebagai kemampuan untuk merasakan, memahami dan membagi kerangka referensi pasien, dimulai dengan masalah yang dihadapi pasien. Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien secara psikologis adalah keinginan pasien untuk dimengerti.

Menurut peneliti adanya hubungan antara komunikasi dengan kepuasan keluarga pasien adalah bahwa dengan adanya komunikasi yang baik dari perawat dalam memberikan informasi kesehatan pasien, memberikan informasi ketersediaan kamar rawat inap, informasi tentang cara bayar apakah menjadi peserta BPJS atau umum dan dikomunikasikan dengan baik, maka responden akan merasa diperhatikan kebutuhan dan menjadi tahu dalam tata cara pelayanan baik selama perawatan pasien di IGD maupun setelah di IGD. Komunikasi yang baik menjadikan adanya penilaian rasa puas dari pelayanan perawat di IGD.

KESIMPULAN

1. Sebagian besar usia menunjukkan responden antara 36-45 tahun sebesar 39,1 %. Data jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan sebesar 75 %, pendidikan terakhir responden sebagian besar lulus SMA (59,8 %) dan sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta sebesar 40,2 %.
2. Sebagian besar *response time* perawat dalam kategori cepat (58,7 %).
3. Sebagian besar responden menyatakan komunikasi dari perawat sudah baik (54,3 %).

4. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan perawat di IGD (55,4%).
5. Ada hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta (*p-value* 0,000<0,05).
6. Ada hubungan komunikasi dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso Surakarta (*p-value* 0,000<0,05).

SARAN

1. Rumah Sakit pelayanan di IGD sudah baik dan tetap menjadi evaluasi tentang pelayanan secara menyeluruh untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Pemberian keterampilan pada petugas kesehatan seperti pelatihan dan meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan secara keluruhan.
2. Institusi Pendidikan Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam pembelajaran mahasiswa keperawatan yang akan melakukan praktik lahan di IGD bahwa faktor *response time* yang cepat, kemampuan berkomunikasi dengan baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa kesehatan. institusi pendidikan dapat memberikan pelatihan kepada mahasiswa keperawatan tentang *response time* dan komunikasi.
3. Peneliti Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan, dan keterampilan peneliti dalam masalah pentingnya *responsset time* dalam tindakan keperawatan dan pentingnya kemampuan berkomunikasi kepada pasien dan keluarga pasien yang pada akhirnya dapat merasakan kepuasan dari pelayanan kesehatan di IGD.
4. Peneliti lain

Peneliti lain dapat mengembangkan penelitian tentang kepuasan dari tiap aspek dimensi kepuasan, dari faktor sosio demografi petugas kesehatan seperti tingkat pendidikan, pengalaman kerja dalam masalah pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Ardana, K, Ni Wayan M, I Wayan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Depkes RI. (2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan & Keteknisian Medik.
- Fakhriani. (2016). Mutu Pelayanan Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Gombong. *Naskah publikasi*, STikes Aisiyah Gemolong.
- Gustia, M. (2018). Hubungan Ketepatan Penilaian Triase Dengan Tingkat Keberhasilan Penanganan Pasien Cedera Kepala Di IGD RSU HKBP Balige Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal JUMANTIK* Vol. 3 No.2 November.
- Hosnaniah, J. (2014). Pelaksanaan Triage di Unit Gawat Darurat. *JOM. FKp*, Vol. 5 No. 2 (Juli-Desember).
- Karaca, A. (2018). Patient Satisfaction with the Quality of Nursing Care. *Research Article. Wiley Nursing Open*. Florence Nightingale Hospital School of Nursing, Istanbul Bilim University, Istanbul, Turkey. DOI: 10.1002/n
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing 16th*. Prentice Hall International Inc, New Jersey.
- Krisanty, P, et al. (2014). *Asuhan Kepetugas Kesehatan Gawat Darurat*. Jakarta: Trans Info Media.
- Latupono, A. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi Tahun 2014. *JST Kesehatan*, Januari 2015, Vol.5 No.1 : 74 – 81 ISSN 2252-5416 74.
- Lauks, J. (2016) Medical Team Evaluation: Effect on Emergency Department Waiting Time and Length of Stay. *PLOS ONE* | DOI:10.1371/journal.pone.0154372 April 22.
- Nugraha, I., P.,K. (2019). Gambaran Kebutuhan Keluarga Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, Vol 2 No 1, May.
- Nugroho, J. S. (2013). *Perilaku Konsumen* (edisi revisi). Jakarta : Kencana
- Oroh (2014). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Naskah publikasi*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Parasuraman, A., Zeithml., V.A. dan Berry, L. (2012). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and*

- Expectations*. The Free Press: New York NY.
- Perry & Potter. (2012). *Buku Saku Ketrampilan Dan Prosedur Dasar*. AlihBahasa Monica Ester. Jakarta: EGC.
- Pusponegoro, D.A. (2015). *Buku Panduan Basic Trauma and Cardiac Life Support*, Jakarta : Diklat Ambulance AGD 118.
- Rakhmat, J. (2013). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Sabriyati, W., O. (2014), Faktor- Faktor yang Berhubungan dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus pada *Response Time* I di Instalasi Gawat Darurat Bedah dan Non Bedah RSUP DR. Wahidin Sudiro Husodo. *Artikel ilmiah*. Fakultas Kedokteran, Universitas Hasanuddin
- Sakti V., D., (2009) Analisis Sastroasmoro, S. (2010). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis* Ed.3 Cet.2. Jakarta: Sagung Seto.
- Setiawan, I. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat IGD Rumah Sakit Haji Jakarta. *Naskah publikasi*. FIK Universitas Indonesia. Jakarta.
- Sitompul, N., S. (2018) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien IGD di Rumah Sakit Pabatu PTPN IV Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Ilmiah Maksitek* ISSN: 2548-429X Vol. 3, No. 3, September.
- Sumarno, M. (2017). Hubungan Ketepatan Pelaksanaan Triase Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP PROF. Dr. R. D. Kandou Manado. *e-journal Keperawatan* (e-Kp). Volume 5 Nomor 1, Mei.
- Suryawati, C. (2016). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal manajemen pelayanan Kesehatan*. Volume 09 No. 04 Desember.
- Tumbuan, A.N (2015) Hubungan *Response Time* Perawat dengan tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triase Kuning di IGD RSU GMIM Kalooran Amurang. *e-journal Keperawatan* (e-Kp) Volume 3. Nomor 2. Mei.
- Wood, J.T. (2013). *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Keseharian* Edisi 6. Jakarta: Salemba Humanika.