

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN PENANGANAN KELUHAN
(*COMPLAINT HANDLING*) KELUARGA PASIEN KECELAKAAN LALU LINTAS
DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT**

**SURADI EFENDI¹, SITI MASDAH^{2*}, SRI HARTATI³, DORCE SISFIANI SARIMIN⁴,
ROLLY HARVIE STEVAN RONDONUWU⁵**

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Makassar¹, Fakultas Administrasi Kesehatan, Institut
Teknologi dan Kesehatan Muhammadiyah Kalimantan Barat^{2*}, Prodi D3 Keperawatan, STIK
Siti Khadijah³, Politeknik kesehatan Kemenkes Manado⁴, Politeknik kesehatan Kemenkes
Manado⁵

atolnurse@gmail.com¹, sitimasdah@itekesmukulbar.ac.id^{2*}, ayi_ihs@yahoo.com³,
sisfiani@poltekkes-manado.ac.id⁴, rolyhs75@gmail.com⁵

Coresspondence Author: Siti Masdah, sitimasdah@itekesmukulbar.ac.id

Abstract: *Complaint handling is one of the factors that affect the quality and satisfaction of clients. Complaint handling can be known by how to handle complaints from patients. Nurses need to improve the quality of nurse response and Complaint handling in serving patients. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse response time and complaint handling of families of traffic accident patients in nursing services at the Emergency Department of Dumai City Hospital. Correlational study research design with 98 respondents. The sampling technique was purposive sampling. The results of the Spearman rank test analysis showed that there was a relationship between nurse response time and complaint handling in the emergency room of the Dumai City Hospital ($p=0.000 < \alpha$). It is expected that the management of Dumai City Hospital can make input in making nursing service policies in meeting patient needs.*

Keywords: *Complaint handling, Nurse, Response Time*

Abstrak: *Complaint handling* (penanganan keluhan) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu dan kepuasan dari klien. *Complaint handling* dapat ketahui dengan bagaimana cara menangani keluhan dari pasien. Perawat perlu meningkatkan kualitas respon perawat dan *Complaint handling* dalam melayani pasien. Tujuan penelitian ini yaitu Untuk mengetahui hubungan response time perawat dengan penanganan keluhan (*complaint handling*) keluarga pasien kecelakaan lalu lintas dalam pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Dumai. Desain penelitian studi korelasional dengan responden sebanyak 98 orang. Teknik pengambilan sampel purposive sampling. Hasil analisis uji rank Spearman yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara response time perawat dengan complaint handling di ruang IGD RSUD Kota Dumai ($p=0,000 < \alpha$). Diharapkan kepada pihak-pihak manajemen RSUD Kota Dumai untuk dapat menjadikan masukan dalam membuat kebijakan pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Kata Kunci : *Complaint handling, Perawat, Response Time.*

A.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).

Instalasi gawat darurat atau IGD memiliki tujuan agar tercapainya pelayanan kesehatan yang optimal pada setiap pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dalam tindakan untuk kondisi gawat darurat sehingga mampu mencegah terjadinya kematian atau kecacatan dengan respon time yang selama 5 menit dan waktu kurang dari 2 jam. Menindak lanjuti tentang

pasien dalam kondisi gawat darurat masih ditemukan penundaan pelayanan pasien kondisi gawat darurat dari pihak rumah sakit dikarenakan adanya administrasi dan pembiayaan. Pasien dalam kondisi gawat darurat sering kali harus menunggu proses administrasi terlebih dahulu sampai selesai baru akan mendapatkan tindakan dari petugas kesehatan. (Simandahali, 2019).

Respon time sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat khususnya pasien dengan kategori merah karena dapat mengurangi besarnya kerusakan organ – organ dan juga menurunkan beban pembiayaan. Respon time yang cepat mampu memicu kepuasan akan pelayanan yang diterima oleh keluarga pasien, ini didukung dengan sikap peduli atau empati dan keramahan juga komunikasi yang baik antara keluarga pasien dengan petugas kesehatan khususnya perawat. (Purba, 2018).

Complaint handling merupakan pertimbangan yang digunakan untuk memperbaiki manajemen suatu instansi (Bappenas, 2010). *Commonwealth Ombudsman of Australia* (2009), menyatakan penanganan keluhan dapat menjadi upaya yang efektif untuk menyelesaikan masalah serta memelihara hubungan baik antar institusi dan masyarakat. Penelitian Angraini (2018) terdapat pasien yang mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh perawat dan pasien mengeluh respon perawat dalam menangani keluhan pasien kurang baik.

Complaint handling dapat mempengaruhi kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, *complaint handling* dapat diketahui dengan bagaimana cara menangani keluhan dari pasien. Perawat perlu meningkatkan kualitas respon perawat dan *Complaint handling* dalam melayani pasien, sehingga mutu pelayanan keperawatan dapat dikatakan baik dan pasien merasa puas. Dalam kondisi waktu tanggap (*response time*) petugas kesehatan terutama perawat dituntut untuk dapat segera memberikan penanganan yang cepat, tepat dan holistik. Penanganan tersebut dapat dilakukan secara mandiri maupun kolaborasi dengan petugas kesehatan lainnya atau sesuai dengan peranannya masing-masing. Adapun peran perawat yang dapat dilakukan meliputi *care giver, client advocate, counsellor, educator, collaborator, coordinator* dan *counsultan*. Oleh karena itu, penanganan pasien sesuai prioritas dan adanya peran perawat dalam *response time* dapat menjadi bagian tolok ukur terhadap mutu pelayanan kesehatan yang selanjutnya memberikan umpan balik yaitu adanya kepuasan pelanggan (Susanti, 2015).

Hasil penelusuran dokumen yang dilakukan penulis diketahui Standar *response time* suatu rumah sakit disesuaikan dengan kebijakan rumah sakit atau mengikuti peraturan pemerintah. Berdasarkan Keputusan Kementerian Kesehatan RI nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 menyatakan “pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD”. Selain itu menurut Kartikawati (2012) “skala triage Kanada menggambarkan *response time* pada pasien dengan kategori resusitasi yaitu langsung ditangani oleh dokter dan perawat, pasien kategori gawat darurat langsung ditangani oleh perawat dan <15 menit waktu untuk ditangani dokter, pasien kategori darurat waktu untuk ditangani dokter dan perawat <30 menit, sedangkan pasien kategori biasa waktu untuk ditangani dokter dan perawat <60 menit dan pasien kategori tidak gawat waktu untuk ditangani dokter dan perawat <120 menit”.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan penulis pada bulan Maret 2021 di RSUD Kota Dumai dengan menanyakan langsung atau wawancara terkait kepuasan pelanggan dalam pelayanan perawat diketahui RSUD kota Dumai telah memiliki standar waktu pelayanan (*response time*) sesuai klasifikasi pasien. Namun dari hasil wawancara yang dilakukan penulis, didapatkan 4 dari 6 keluarga pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan IGD RSUD Kota Dumai

Tujuan umum penelitian ini adalah Untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan penanganan keluhan (*complaint handling*) keluarga pasien kecelakaan lalu lintas dalam pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Dumai.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik dengan rancangan *cross Sectional*, karena pengukuran variabel bebas (*response time perawat*) dengan variabel terikat (*complaint handling*) dilakukan pada saat yang bersamaan. Penelitian dilakukan pada bulan Maret tahun 2021. Populasi dalam penelitian ini yaitu keluarga pasien kecelakaan lalu lintas

yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Dumai tahun 2021 yang berjumlah 98 kasus. Adapun sampel berjumlah 79 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat yang dilakukan dengan sistem komputersisasi.

C.Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel *Complain Handling* dan *Response Time* Perawat

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<i>Complain Handling</i>			
1	Baik	60	75,9
2	Kurang Baik	19	24,1
Total		79	100,0
<i>Response Time</i>			
1	Cepat	61	77,2
2	Lambat	15	19,0
3	Sangat Lambat	3	3,8
Total		79	100,0

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden menyatakan adanya complain handling yang baik dengan jumlah 60 orang (75,9%). Sementara itu mayoritas responden beranggapan response time perawat cukup cepat dengan jumlah 61 orang (77,2%).

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat Hubungan *Response Time* dengan *Complain Handling*

<i>Response Time</i>	<i>Complaint Handling</i>						P value
	Baik		Kurang baik		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Cepat	53	86,9	8	13,1	61	100	0,000
Lambat	7	46,7	8	53,3	15	100	
Sangat lambat	0	0	3	100,0	3	100	
Jumlah	60	75,9	19	24,1	79	100	

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan bahwa dari 61 responden yang merasa response time cepat dengan *complain handling* baik berjumlah 53 orang (86,9%), sedangkan *complaint handling* yang kurang baik berjumlah 8 orang (13,1%). Adapun dari 15 responden yang merasa response time lambat dengan *complain handling* baik berjumlah 7 orang (46,7%), sedangkan *complaint handling* yang kurang baik berjumlah 8 orang (53,3%). Adapun dari 3 orang yang merasa *response time* sangat lambat, seluruhnya memiliki *complaint handling* yang kurang baik. Hasil uji statistik diketahui nilai r 0,5, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel *response time* dan *complaint handling* adalah sebesar 0,5 atau hubungan sedang. Adapun nilai signifikansi sebesar 0,000, karena nilai Sig < 0,05, maka artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel variabel *response time* dan *complaint handling*.

Pada penelitian ini, jumlah responden yaitu 79 responden. Waktu untuk melakukan penelitian ini selama satu bulan agar seluruh responden dapat diambil datanya. Proses pengambilan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada keluarga pasien di ruangan IGD RSUD Kota Dumai.

Gambaran *Complaint Handling* di Ruang IGD RSUD Kota Dumai

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa, terdapat 19 responden (24,1%) dengan *complaint handling* yang kurang baik. Menurut hasil penelitian Simandalahi (2019), pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan sebesar 24,1%. Berdasarkan variabel *complaint handling*, hampir 30% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang IGD RSUD Kota Dumai. Kepuasan pasien didefenisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuai tingkat kepentingan dengan kinerja yang

dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien sangat menentukan dalam pelayanan sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien. Teori Imbalo (2007) suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila penerapan standar dan kode etik profesi dapat memuaskan. Dengan pendapat ini maka ukuran-ukuran pelayanan Kesehatan yang bermutu hanya mengacu pada penerapan standar serta kode etik profesi yang baik saja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Simandalahi (2019) yang melakukan penelitian mengenai hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Puskesmas, diketahui pasien yang menyatakan tidak puas berjumlah 32 orang (43,2%). Menurut asumsi peneliti, pelayanan di IGD RSUD Kota Dumai belum dilakukan secara maksimal. diketahui 53,3% responden merasa adanya response time yang lambat dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini diperkuat dengan wawancara yang dilakukan peneliti kepada keluarga pasien, keluarga pasien menjawab adanya response time yang cukup lambat dalam pelayanan di IGD. Selanjutnya menurut peneliti pelayanan yang prima merupakan hak bagi semua pasien yang datang ke IGD baik itu Klinik, Puskesmas maupun Rumah Sakit. Semakin baik pelayanan yang diberikan semakin banyak pelanggan yang merasa puas dan meningkatkan angka kunjungan dan pemasukan bagi Rumah Sakit.

Gambaran *Response Time* di Ruang IGD RSUD Kota Dumai

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa, terdapat 15 responden (19,0%) yang menyatakan adanya response time yang lambat dan terdapat 3 orang (3,8%) yang menyatakan response time sangat lambat. Menurut hasil penelitian Mufidah (2018), pasien menyatakan respon time perawat yang lambat berjumlah 29 orang (64,4%) dan yang menyatakan sangat lambat berjumlah 1 orang (2,2%).

Berdasarkan variabel response time perawat di ruang IGD RSUD Kota Dumai, lebih dari 50% responden menyatakan response time perawat cukup lambat. Response time adalah waktu yang dibutuhkan klien untuk mendapatkan pelayanan dari perawat yang sesuai dengan penyakitnya. 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 response time perawat dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan perawat dalam menolong pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Mufidah (2018) yang melakukan penelitian mengenai hubungan response time perawat dengan complaint handling dalam pelayanan keperawatan di Ruang Dahlia RSUD Jombang, diketahui pasien yang menyatakan response time lambat berjumlah 29 orang (64,4%). Menurut asumsi peneliti, tercapainya standar response time perawat dalam pelayanan di IGD dipengaruhi oleh ketersediaan sarana parasarana, sumber daya manusia dan sistem manajemen instalasi gawat darurat yang baik.

Hubungan *Response Time* dengan *Complaint Handling* di Ruang IGD RSUD Kota Dumai

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa dari 61 responden yang merasa response time cepat dengan complain handling baik berjumlah 53 orang (86,9%), sedangkan complaint handling yang kurang baik berjumlah 8 orang (13,1%). Adapun dari 15 responden yang merasa response time lambat dengan complain handling baik berjumlah 7 orang (46,7%), sedangkan complaint handling yang kurang baik berjumlah 8 orang (53,3%). Adapun dari 3 orang yang merasa response time sangat lambat, seluruhnya memiliki complaint handling yang kurang baik.

Hasil uji statistik menggunakan uji Spearman diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,5, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel response time dan complaint handling adalah sebesar 0,5 atau sedang. Adapun nilai signifikansi atau Sig (2-tailed) sebesar 0,000, karena nilai Sig < 0,05, maka artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel variabel response time dan complaint handling

Response time merupakan kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat. Respon time sangat penting dalam menangani pasien, karena

dengan respon time yang cepat dan tepat akan menimbulkan rasa puas dan rasa percaya darai klein. Ditunjang juga dengan sikap peduli perawat kepada klien, klien akan merasa percaya dengan perawat dalam memberikan pelayanan (Surtiningsih, 2016). Complaint menurut Kusumawardani (2017) merupakan ungkapan rasa ketidakpuasan dari klien. Complaint pada umumnya diartikan sebagai kesalahan, masalah, kemarahan, konflik, tuntutan dan sejenisnya. Jika respon perawat dalam menangani keluhan dari pasein cepat dan tepat, maka klien tidak akan complaint.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Mufidah (2018) melakukan penelitian mengenai hubungan response time perawat dengan complaint handling dalam pelayanan keperawatan di Ruang Dahlia RSUD Jombang, diketahui terdapat hubungan antara response time perawat dengan complaint handling dengan p value 0,039. Upaya memberikan pelayanan agar bisa memberikan rasa puas kepada pasien dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal cepat tanggap dan pelayanan tepat waktu. Mengenai tingkat hubungan yang cukup dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya karakteristik pasien, sehingga kecepatan bukan merupakan hal utama yang diinginkan, namun keramahan, keterbukaan, komitmen, akseibilitas dan kemampuan yang profesional dalam memberikan pelayanan dan kesempatan berinteraksi menjadi faktor yang diharapkan pasien.

Peneliti menganalisa bahwa penyebab masih terdapatnya responden yang 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 pasein dan dapat menimbulkan complaint dari pasien.

D.Penutup

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan mayoritas 24,1% responden yang menyatakan complaint handling yang kurang baik di ruang IGD RSUD Kota Dumai, mayoritas 19% responden yang menyatakan response time perawat yang cukup lambat dan terdapat hubungan antara response time dengan complaint handling pelayanan keperawatan di ruang IGD RSUD Kota Dumai. Sehingga disarankan kepada manajemen RSUD Kota Dumai membuat kebijakan pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, selain itu pihak rumah sakit menentukan aturan terkait salam, senyum dan sapa kepada pasien untuk menciptakan rasa puas dari pasien.

Daftar Pustaka

- Bappenas. (2010). *Manajemen Penanganan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik, Kementrian Negara Perencanaan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*. Jakarta : Bappenas RI.
- Kemenkes RI. (2014). *Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2014*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2009). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 856 Tahun 2009 Tentang Standar IGD Rumah Sakit*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Mufidah, L. (2019) 'Hubungan respon Time Perawat Dengan complaint Handling (Penanganan Keluhan) Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Dahlia Rsud Jombang', *Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 7(2).
- Purba (2018). *Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*, 3(2).
- Simandahali. (2019). *Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas*, 5(2).
- Wulandari, R. 2017. *Gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan Di RSUD REBO*. April 2020.