
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI PASIEN
TERHADAP WAKTU TANGGAP DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT UMUM AULIA
TAHUN 2020**

**dr. Muhamad Aviansyah, MARS¹ dr Bachtiar Fanani, MARS², dr. Irvan Arifianto,
M. Ked(OG), MARS³**

Universitas Bhakti Pertiwi Indonesia, Jakarta Selatan

e-mail: muhamad.aviansyah.bpi@gmail.com¹, irvanarifianto311@gmail.com²

Abstract: Background: Response time is one indicator of service quality that determines patient satisfaction at the Emergency Department (ED), with a national standard of ≤ 5 minutes. A preliminary study at the ED of Aulia General Hospital found that 5 of 15 observed patients (30%) had a response time of more than 5 minutes, a finding reinforced by the Head of the ED, who noted delays often occur when multiple patients are handled simultaneously. **Purpose:** This study aims to describe and analyze the influence of patient characteristics (sex, age, education, payment status, triage level), knowledge, and experience on patients' perception of response time at the ED of Aulia General Hospital. **Methods:** This study used an analytic descriptive design with a cross-sectional approach on 96 patients calculated using the Lemeshow formula and selected through simple random sampling. Data were analyzed using univariate analysis, bivariate Chi-Square tests, and multivariate logistic regression. **Results:** A total of 75 patients (78.1%) perceived response time as fast. Chi-Square tests showed that triage level ($p = 0.029$), knowledge ($p = 0.03$), and experience ($p = 0.01$) were significantly associated with perceived response time, while sex ($p = 0.295$), age ($p = 0.740$), education ($p = 0.723$), and payment status ($p = 0.472$) were not. Multivariate analysis identified experience as the most dominant factor ($p = 0.010$). **Conclusion:** Triage level, knowledge, and particularly patient experience significantly influence the perception of response time at the ED of Aulia General Hospital. Hospitals are recommended to periodically monitor and evaluate response time and improve patient education on ED service flow to sustain and improve perceptions of response time in line with national standards.

Keywords: Response Time, Patient Perception, Triage Level, Knowledge, Experience, Emergency Department

Abstrak: Latar Belakang: Response time atau waktu tanggap merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang menentukan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD), dengan standar nasional ≤ 5 menit. Studi pendahuluan di IGD Rumah Sakit Umum Aulia menemukan bahwa dari 15 pasien yang diamati, 5 pasien (30%) memiliki waktu tanggap lebih dari 5 menit, kondisi ini diperkuat oleh keterangan Kepala IGD bahwa keterlambatan sering terjadi saat penanganan pasien bersamaan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran dan pengaruh karakteristik (jenis kelamin, usia, pendidikan, status pembayaran, tingkat kegawatan), pengetahuan, dan pengalaman pasien terhadap persepsi waktu tanggap di IGD RSUD Aulia. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional pada 96 pasien yang dihitung dengan rumus Lemeshow, dipilih secara simple random sampling. Data dianalisis secara univariat, bivariat menggunakan uji Chi-Square, dan multivariat menggunakan regresi logistik ganda. **Hasil Penelitian:** Sebanyak 75 pasien (78,1%) mempersepsikan waktu tanggap cepat. Hasil uji Chi-Square menunjukkan tingkat kegawatan ($p = 0,029$), pengetahuan ($p = 0,03$), dan pengalaman ($p = 0,01$) berhubungan signifikan dengan persepsi waktu tanggap, sedangkan jenis kelamin ($p = 0,295$), usia ($p = 0,740$), pendidikan ($p = 0,723$), dan status pembayaran ($p = 0,472$) tidak berhubungan

signifikan. Analisis multivariat menunjukkan pengalaman sebagai faktor paling dominan ($p = 0,010$). **Kesimpulan:** Tingkat kegawatan, pengetahuan, dan terutama pengalaman pasien berpengaruh signifikan terhadap persepsi waktu tanggap di IGD RSUD Aulia. Rumah sakit disarankan memonitor dan mengevaluasi waktu tanggap secara berkala serta meningkatkan edukasi pasien mengenai alur pelayanan IGD guna mempertahankan dan meningkatkan persepsi waktu tanggap yang sesuai standar.

Kata Kunci: *Waktu Tanggap, Persepsi Pasien, Tingkat Kegawatan, Pengetahuan, Pengalaman, Instalasi Gawat Darurat*

PENDAHULUAN

Kesehatan menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial, yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Rumah sakit, sebagaimana didefinisikan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 3 Tahun 2020, adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, sehingga pelayanan kesehatan diharapkan terjamin mutunya melalui pelayanan yang promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan khusus rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan komprehensif dan berkesinambungan selama 24 jam. Pasien yang datang ke IGD membutuhkan pertolongan yang cepat dan tepat, sehingga diperlukan standar response time (waktu tanggap) sebagai indikator keberhasilan pelayanan, yaitu waktu sejak pasien tiba hingga mendapat tanggapan dari petugas IGD. Waktu tanggap merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang turut memengaruhi kepuasan pasien.

Studi pendahuluan yang dilakukan di IGD Rumah Sakit Umum Aulia menemukan bahwa dari 15 pasien yang diamati, terdapat 5 pasien (30%) dengan waktu tanggap lebih dari 5 menit. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala IGD yang menyatakan bahwa keterlambatan waktu tanggap

kerap terjadi apabila terdapat lebih dari satu pasien yang ditangani secara bersamaan. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pasien terhadap waktu tanggap di IGD RSUD Aulia, meliputi karakteristik pasien (jenis kelamin, usia, pendidikan, status pembayaran, dan tingkat kegawatan), pengetahuan, dan pengalaman pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan pendekatan cross-sectional, di mana pengukuran variabel independen (jenis kelamin, usia, pendidikan, status pembayaran, tingkat kegawatan, pengetahuan, dan pengalaman) dan variabel dependen (persepsi waktu tanggap) dilakukan pada satu waktu yang bersamaan tanpa tindak lanjut. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Aulia Jakarta mulai bulan Agustus 2020, dengan pengambilan data dimulai bulan September 2020, menggunakan kuesioner modifikasi dari penelitian Alfiansyah (2020) berskala Guttman yang didukung data rekam medis pasien. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi, secara bivariat menggunakan uji Chi-Square, dan secara multivariat menggunakan regresi logistik ganda, dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) menggunakan SPSS versi 26.

Populasi dan sampel

Populasi penelitian adalah seluruh

pasien Instalasi Gawat Darurat RSUD Aulia periode Januari-Juli 2020 sebanyak 5.012 pasien. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% dan presisi 0,1, diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 96 pasien yang dipilih dengan teknik simple random sampling. Kriteria inklusi meliputi pasien gawat darurat yang masih sadar, bersedia diwawancarai atau mengisi kuesioner, dan mampu berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi adalah pasien dengan kondisi gawat (tidak sadar) dan pasien yang termasuk false emergency (bukan gawat darurat).

Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden dan variabel penelitian.

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Pasien IGD RSUD Aulia

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	33,3
Perempuan	64	66,7
Usia		
12 - 45 tahun	80	83,3
> 45 tahun	16	16,7
Pendidikan		
Rendah (< D3)	47	49,0
Tinggi (≥ D3)	49	51,0
Status Pembayaran		
Pribadi	15	15,6
Asuransi Swasta	7	7,3
BPJS	74	77,1
Tingkat Kegawatan (ATS)		
ATS 3	6	6,2
ATS 4	14	14,6
ATS 5	76	79,2

Total	96	100
--------------	-----------	------------

Dari 96 responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan (66,7%), berusia 12-45 tahun (83,3%), berpendidikan tinggi ≥ D3 (51,0%), berstatus pembayaran BPJS (77,1%), dan berada pada tingkat kegawatan ATS 5 (79,2%). Secara umum, gambaran demografis pasien IGD RSUD Aulia adalah pasien usia produktif dengan status pembayaran BPJS dan tingkat kegawatan rendah (ATS 5).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Persepsi Waktu Tanggap, Pengetahuan, dan Pengalaman Pasien

Variabel	n	%
Waktu Tanggap		
Cepat	75	78,1
Kurang Cepat	21	21,9
Pengetahuan		
Baik	52	54,2
Kurang	44	45,8
Pengalaman		
Baik	87	90,6
Kurang	9	9,4
Total	96	100

Sebagian besar responden mempersepsikan waktu tanggap pelayanan IGD sebagai cepat (78,1%), memiliki pengetahuan baik (54,2%), dan pengalaman baik (90,6%) terhadap pelayanan IGD RSUD Aulia.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dilakukan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel independen dengan persepsi waktu tanggap.

Tabel 3 Hasil Uji Chi-Square Hubungan Variabel Independen dengan Persepsi Waktu Tanggap

Variabel	% Waktu Tanggap Cepat	p-value	Kesimpulan
Jenis Kelamin (Perempuan)	81,2	0,295	Tidak ada hubungan
Usia (12-45 tahun)	77,5	0,740	Tidak ada hubungan
Pendidikan (Tinggi)	79,6	0,723	Tidak ada hubungan
Status Pembayaran (BPJS)	79,7	0,472	Tidak ada hubungan

Tingkat Kegawatan	72,4 - 100	0,029*	Ada hubungan
Pengetahuan (Baik)	86,5	0,030*	Ada hubungan
Pengalaman (Baik)	81,6	0,010*	Ada hubungan

* signifikan pada $p < 0,05$

Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa tingkat kegawatan ($p = 0,029$), pengetahuan ($p = 0,030$), dan pengalaman ($p = 0,010$) berhubungan signifikan dengan persepsi waktu tanggap pasien di IGD RSUD Aulia, sedangkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan status pembayaran tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat menggunakan regresi logistik ganda dilakukan untuk menguji pengaruh variabel tingkat kegawatan, pengetahuan, dan pengalaman secara bersamaan terhadap persepsi waktu tanggap, sekaligus menentukan variabel yang paling dominan.

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Logistik Ganda

Variabel	Sig. (p-value)	Keterangan
Tingkat Kegawatan	0,013*	Signifikan
Pengetahuan	0,030*	Signifikan
Pengalaman	0,010*	Signifikan - paling dominan

* signifikan pada $p < 0,05$

Ketiga variabel diuji secara bersamaan menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$, yang berarti tingkat kegawatan, pengetahuan, dan pengalaman secara bersama-sama berpengaruh terhadap persepsi waktu tanggap pasien. Variabel pengalaman memiliki nilai p-value terkecil (0,010), sehingga disimpulkan sebagai faktor yang paling dominan memengaruhi persepsi waktu tanggap di IGD RSUD Aulia.

Pembahasan

Pengaruh Jenis Kelamin terhadap Persepsi Waktu Tanggap. Hasil uji Chi-

Square diperoleh p-value 0,295 ($> 0,05$), artinya jenis kelamin tidak berhubungan dengan persepsi waktu tanggap. Temuan ini sejalan dengan penelitian Akhirul (2019) dan Sinurat, dkk (2018) yang juga mendapati mayoritas pasien IGD berjenis kelamin perempuan tanpa hubungan yang bermakna terhadap response time. Perempuan cenderung lebih terbuka mengungkapkan keluhan sehingga lebih banyak yang datang berobat, namun hal ini tidak memengaruhi penilaiannya terhadap kecepatan pelayanan.

Pengaruh Usia terhadap Persepsi Waktu Tanggap. Hasil uji Chi-Square diperoleh p-value 0,740 ($> 0,05$), artinya usia tidak berhubungan dengan persepsi waktu tanggap, sejalan dengan penelitian Akhirul (2019) yang menemukan dominasi pasien usia dewasa awal di IGD. Mayoritas responden berusia produktif (12-45 tahun) yang lebih banyak beraktivitas dan berisiko terhadap kesehatannya, namun rentang usia tersebut tidak memengaruhi cara pasien mempersepsikan kecepatan pelayanan.

Pengaruh Pendidikan terhadap Persepsi Waktu Tanggap. Hasil uji Chi-Square diperoleh p-value 0,723 ($> 0,05$), artinya pendidikan tidak berhubungan dengan persepsi waktu tanggap. Menurut Tjiptono (2007) dalam Akhirul (2019), semakin tinggi pendidikan seseorang semakin memahami kondisi kesehatannya, namun dalam penelitian ini tingkat pendidikan tidak terbukti memengaruhi penilaian pasien terhadap kecepatan pelayanan IGD.

Pengaruh Status Pembayaran terhadap Persepsi Waktu Tanggap. Hasil uji Chi-Square diperoleh p-value 0,472 ($> 0,05$), artinya status pembayaran tidak berhubungan dengan persepsi waktu tanggap, sejalan dengan penelitian Wiyadi

(2020) dan Fadhilah, dkk (2015) yang juga tidak menemukan hubungan bermakna antara cara pembayaran dengan waktu tanggap pasien gawat darurat. Hal ini menegaskan bahwa pasien IGD memerlukan pertolongan segera tanpa membedakan status pembayaran.

Pengaruh Tingkat Kegawatan terhadap Persepsi Waktu Tanggap.

Hasil uji Chi-Square diperoleh p-value 0,029 ($< 0,05$), artinya tingkat kegawatan berhubungan signifikan dengan persepsi waktu tanggap. Hasil ini relevan dengan penelitian Yoon, dkk (2003), Wiyadi (2020), Apriani (2017), dan Mahyawati (2015) yang menunjukkan pasien dengan prioritas kegawatan lebih tinggi memperoleh waktu tanggap lebih cepat, serta penelitian Santoso (2016) yang menyebutkan pasien gawat darurat memiliki peluang 5 kali lebih besar mendapat waktu tanggap sesuai standar. Semakin tinggi tingkat kegawatan pasien, semakin cepat pertolongan dan waktu tanggap yang diberikan.

Pengaruh Pengetahuan terhadap Persepsi Waktu Tanggap.

Hasil uji Chi-Square diperoleh p-value 0,030 ($< 0,05$), artinya pengetahuan berhubungan signifikan dengan persepsi waktu tanggap. Silfa, dkk (2016) menyatakan pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri diperlukan pasien untuk mengelola kesehatannya dan menavigasi sistem pelayanan kesehatan, sejalan dengan pandangan Longtin (2010) bahwa pengetahuan melahirkan kepercayaan pasien terhadap kemampuannya membuat keputusan. Pasien dengan pengetahuan baik cenderung lebih berinisiatif memastikan waktu tanggap pelayanan sesuai standar.

Pengaruh Pengalaman terhadap Persepsi Waktu Tanggap.

Hasil uji Chi-Square diperoleh p-value 0,010 ($< 0,05$) dan hasil regresi logistik ganda menempatkan pengalaman sebagai faktor paling dominan, artinya pengalaman berhubungan signifikan dengan persepsi waktu tanggap. Hasil ini relevan dengan

penelitian Mayasari (2015) yang menemukan pasien dengan pengalaman perawatan medis baik memiliki peluang 2,90 kali lebih besar untuk merasa puas. Banyaknya kunjungan yang dimiliki pasien menjadi acuan untuk membandingkan pelayanan yang diterima, sehingga pengalaman sebelumnya sangat memengaruhi penilaian pasien terhadap kecepatan pelayanan IGD.

SIMPULAN

1. Mayoritas pasien IGD RSUD Aulia berjenis kelamin perempuan (66,7%), berusia 12-45 tahun (83,3%), berpendidikan tinggi/≥D3 (51,0%), berstatus pembayaran BPJS (77,1%), dan tingkat kegawatan ATS 5 (79,2%), dengan 78,1% mempersepsikan waktu tanggap pelayanan sebagai cepat.
2. Jenis kelamin ($p = 0,295$), usia ($p = 0,740$), pendidikan ($p = 0,723$), dan status pembayaran ($p = 0,472$) tidak berhubungan signifikan dengan persepsi waktu tanggap.
3. Tingkat kegawatan ($p = 0,029$), pengetahuan ($p = 0,030$), dan pengalaman ($p = 0,010$) berhubungan signifikan dengan persepsi waktu tanggap pasien di IGD RSUD Aulia.
4. Pengalaman merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi persepsi waktu tanggap di IGD RSUD Aulia ($p = 0,010$).
5. Rumah sakit disarankan memonitor dan mengevaluasi waktu tanggap pelayanan IGD secara berkala (setiap tiga hingga enam bulan) serta meningkatkan edukasi pasien terkait alur dan standar pelayanan IGD, misalnya melalui brosur atau standing banner, guna mempertahankan dan meningkatkan persepsi pasien terhadap waktu tanggap pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2019).

- Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah. Andila, W. S., dkk. (2018). Hubungan Response Time dengan Kepuasan Keluarga pada Pasien Prioritas II Nontrauma di IGD RSUD Bangil Pasuruan. *Nursing News*, 3(3).
- Apriani, S. F. (2017). Hubungan Kegawatdaruratan dengan Waktu Tanggap pada Pasien Jantung Koroner. *Jurnal Kesehatan Husada Mahakam*, 8(3), 471-477.
- Fadhilah, N., Harahap, W. A., & Lestari, Y. (2015). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tanggap pada Pelayanan Kasus Kecelakaan Lalu Lintas di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. M. Djamil. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 4(1), 195
- Kementerian Kesehatan RI. (2012). Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Gawat Darurat. Jakarta: Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. USA: WHO.
- Mahyawati, W. (2015). Hubungan Kegawatdaruratan Pasien dengan Waktu Tanggap Perawat di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *E-Jurnal Keperawatan (e-Kp)*.
- Mayasari, F. (2015). Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Rembet, M. A., Mulyadi, N., & Malara, R. (2015). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien pada Triase Kuning (Urgent) di Instalasi Gawat Darurat RSU GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Keperawatan*.
- Santoso, K. B. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tanggap Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X. *Jurnal Kesehatan*, 2(8), 467-472.
- Silfa, A. B., dkk. (2016). Analisis Hubungan Pengetahuan dan Persepsi Pasien dengan Partisipasi Pasien di Instalasi Paviliun Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang Ditinjau dari Aspek Hukum Keselamatan Pasien.
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Lombu, J. C. (2018). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5, 1-9.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Wiyadi, G. R. (2020). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tanggap pada Pasien Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD A. Wahab Sjahranie Samarinda. *Husada Mahakam: Jurnal Kesehatan*.
- Yoon, P., Steiner, I., & Reinhardt, G. (2003). *Analysis of Factors Influencing Length of Stay in the Emergency Departments*.