

## HUBUNGAN RESPON TIME BEL PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP DAMAR RUMAH SAKIT MULYA TANGERANG

Tesalonika<sup>1</sup>, Suheti<sup>2</sup>

Universitas Ichsan Satya<sup>1,2</sup>

Corresponding Author : [suheti2079@gmail.com](mailto:suheti2079@gmail.com)

### ABSTRAK

*Respon time* adalah kecepatan dalam menangani klien (Akrian N Tumbuan dkk, 2015:36). *Respon time* merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan yang ada di suatu rumah sakit. *Respon time* juga dikategorikan dengan prioritas P1 dengan penanganan 0 menit, P2 dengan penanganan <60 menit. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen rumah sakit sesuai standard. Tujuan Penelitian : Diketuinya Hubungan Respon Time Bel Pemanggil Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Damar Rumah Sakit Mulya Tangerang. Metode Penelitian mengunakan cara atau teknik *Accidental Sampling*. Teknik analisa menggunakan uji *Chi-square* yaitu uji statistik yang di gunakan untuk menguji signifikasi dua variabel. Hasil Penelitian menunjukan ada hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Ruang Damar RS Mulya Tangerang dengan hasil yang signifikan dengan nilai p-value yaitu ( $P=0,000<0,05$  dengan nilai OR (95%CI) (7,343-38,986). Saran : Hasil penelitian ini diharapkan para perawat untuk melakukan asuhan keperawatan yang berfokus meningkatkan respon time terhadap pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan serta dapat menambah pengalaman untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi informasi atau referensi untuk peneliti selanjutnya.

**Kata kunci:** Respon Time Bel, Tingkat Kepuasan, Rawat Inap

### ABSTRACT

*Response time* is the speed in handling clients (Akrian N Tumbuan et al, 2015:36). *Response time* is one indicator of the quality of service in a hospital. *Response time* is also categorized with priority P1 with 0 minutes of handling, P2 with <60 minutes of handling. This can be achieved by improving facilities, infrastructure, human resources and hospital management according to standards. Research Objectives: Knowing the Relationship between Nurse Call Bell Response Time and Inpatient Satisfaction Level in Damar Room, Tangerang Mulya Hospital. The research method uses accidental sampling methods or techniques. The analysis technique uses the Chi-square test, which is a statistical test that is used to test the significance of two variables. The results of the study showed that there was a relationship between response time and the level of patient satisfaction in the Damar Room at Mulya Hospital, Tangerang, with significant results with a p-value ( $P = 0.000 < 0.05$  with an OR value (95% CI) (7.343-38.986). Suggestion: The results of this study are expected for nurses to carry out nursing care that focuses on increasing response time to services and the level of patient satisfaction in providing nursing care and can add experience to add insight and knowledge, and can be information or reference for future researchers.

**Keyword:** Bell Response Time, Satisfaction Rate, Hospitalization

## PENDAHULUAN

Organisasi kesehatan dunia atau *World Health Organization* (WHO, 2010) adalah salah satu organisasi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), yang bertindak sebagai koordinator kesehatan umum internasional. Menurut WHO, Rumah sakit merupakan suatu organisasi sosial dan kesehatan yang mempunyai fungsi sebagai pelayanan, yang meliputi pelayanan paripurna (*komperhensif*) penyembuhan penyakit (*kuratif*) Berdasarkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit dinyatakan sebagai lembaga kesehatan yang disediakan secara individu dan lengkap yang terdiri dari rawat jalan, rawat inap dan perawatan darurat. (Kemenkes RI, 2020).

Pelayanan kesehatan mengalami perkembangan dalam upaya menghadapi era globalisasi yang menuntut persaingan yang cukup tinggi di antara rumah sakit baik rumah sakit swasta maupun pemerintah. Pada kondisi persaingan yang tinggi, pelanggan memiliki informasi yang memadai dan mampu untuk memilih diantara beberapa alternatif pelayanan yang ada. Oleh karena itu untuk memenangkan persaingan dalam mendapatkan pelanggan, rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan pada pasien dan keluarga (Basuki, 2015).

Kepuasan pasien / pelanggan ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan admisi / pendaftaran pasien, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi. Kepuasan pasien adalah satu tujuan dalam pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan pelanggan baik itu pasien maupun keluarga. Kepuasan pasien ialah evaluasi atas pelayanan yang diterima yang diberikan oleh pasien (Susanti and Kusniawati, 2019).

Kualitas pelayanan keperawatan sering disebut sebagai ujung tombak dari pelayanan yang ada di rumah sakit, sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam berada di dekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien. Pelayanan keperawatan bersifat komperhensif, mencakup pelayanan bio-psiko-sosio-kultural dan spiritual. Dalam kepuasan hal terpenting adalah persepsi pelanggan atau pasien, bukan hal-hal yang aktual seperti yang dipikirkan produsen atau pemberi jasa. Sehingga masyarakat sering menilai baik buruknya pelayanan di unit rawat inap tergantung bagaimana kinerja dari perawat. (Nursalam, 2018).

Respon time perawat merupakan waktu tanggap perawat dalam menangani keluhan pasien dengan cepat dan tepat (Akrian, 2015). Pada umumnya pelanggan cenderung merasa diabaikan ketika keluhan atau kebutuhannya ditangani atau direspon dengan lambat,

sehingga berdampak terhadap kurangnya mutu pelayanan, hal ini sesuai yang dikatakan oleh Mella (2017) biasanya yang menjadi keluhan yang diterima oleh pihak rumah sakit tentang ketidakpuasan dari pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan, seperti perawat yang kurang optimal dalam melakukan asuhan keperawatan, lamanya respon perawat terhadap bel pasien. Sehingga waktu tanggap dapat menjadi salah satu indikator penentu kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RS swasta Tangerang terkait masalah respon time Bel Pemanggil Perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang memerlukan pelayanan segera, yaitu cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan pada pasien.

## METODE

Desain pendekatan ini adalah *deskriptif analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Desain korelasional adalah untuk mengungkapkan hubungan korelatif antar *variable independen* dengan *variable dependen*. Peneliti dapat mencari, menjelaskan suatu hubungan, memperkirakan, menguji berdasarkan teori yang ada. (Nursalam, 2016). Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan dengan jumlah sampel 146 responden yaitu *Accidental Sampling*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Isi Hasil

Tabel 1. **Distribusi Frekuensi *Respon Time* Perawat Rawat Inap di Ruang Damar Rumah Sakit Mulya Tangerang (n=146).**

<b>Respon Time</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Baik	78	53,4
Kurang Baik	68	46,6
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100</b>

Berdasarkan pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa respon time dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk respon time baik 78 (53,4%) dan *respon time* kurang baik sebanyak 68 (46,6%) dengan kesimpulan rata rata *respon time* dalam penelitian ini baik.

Tabel 2. **Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Damar Rumah Sakit Mulya Tangerang (n=146).**

<b>Kepuasan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Puas	82	56,2
Kurang Puas	64	43,6
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100</b>

Berdasarkan pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini dapat disimpulkan dengan hasil yang didapatkan kepuasan pasien rawat inap di ruang Damar RS Mulya Tangerang responden dengan hasil kategori tingkat kepuasan puas 82 (56,2%), kurang puas 64 (43,6%) dengan kesimpulan rata rata responden dalam penelitian ini tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dinyatakan puas.

Tabel 3. **Gambaran Hubungan respon time dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Damar Rumah Sakit Mulya Tangerang (n=146).**

Respon Time	Tingkat Kepuasan						P Value	OR (95%CI)	
	Puas		Kurang Puas		Total			Lower	Upper
	N	%	N	%	n	%			
Baik	66	43,8	12	34,2	78	53,4	0.000	7,778	41,077
Kurang Baik	16	38,2	52	29,8	68	46,6			
<b>Total</b>	82		64		<b>146</b>	<b>100</b>			

Berdasarkan tabel 5.4 Menunjukkan bahwa dari 78 Responden yang mendapatkan respon time baik sebagian besar menyatakan puas yaitu sebanyak 66 responden (43,8%) , sedangkan dari 68 responden yang menyatakan respon time kurang baik sebagian besar menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 52 responden (29,8%), dengan nilai P Value 0.000 yang artinya ada Hubungan Respon Time bel perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti ingin mengetahui Apakah ada Hubungan *Respon Time* Bel Pemanggil Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Damar Rumah Sakit Mulya Tangerang dengan jumlah sampel 146 responden yang diambil menggunakan metode *Accidental Sampling*.

Sebelumnya telah dilakukan analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia 21-35 tahun 79 (54,1%).

Sedangkan untuk distribusi frekuensi jenis kelamin dalam penelitian ini rata-rata perempuan 93 (63,7%). Selain itu, hasil analisis ini juga menunjukkan lebih banyak responden dengan bekerja 97 (66,4%). Menurut Hurlock (2014). pekerjaan yang dilakukan dalam aktivitas sehari-hari juga memberikan pengaruh terhadap hal lain.

Bekerja umumnya merupakan kegiatan yang menyita waktu, dan bekerja bagi ibu-ibu akan mempunyai pengaruh terhadap kehidupan keluarga. Lingkungan sosial akan mendukung tingginya pengetahuan seseorang. Bila ekonomi baik, maka tingkat pendidikan akan tinggi. Jika pendidikan tinggi maka tingkat pengetahuan akan tinggi juga. Bekerja umumnya merupakan kegiatan yang menyita waktu, dan bekerja bagi ibu-ibu akan mempunyai pengaruh terhadap kehidupan keluarga (Nisa, 2012).

Sedangkan untuk distribusi frekuensi pendidikan terakhir pendidikan terakhir adalah SMA 75 (51,3%). Notoadmodjo (2014) pendidikan dapat mempengaruhi seseorang termasuk juga perilaku seseorang akan pola hidup terutama dalam memotivasi untuk sikap berperan serta dalam pembangunan pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah menerima informasi. Novia (2012) mengatakan semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang akan mempengaruhi ibu dalam menerima informasi baru sehingga tidak akan acuh terhadap informasi yang diterima. Pendidikan mempengaruhi proses belajar, semakin tinggi pendidikan cenderung semakin mudah orang tersebut untuk menerima informasi baik dari orang lain maupun dari media massa.

## 2. Respon Time

Hasil analisa univariat menunjukkan bahwa *respon time* dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk *respon time* baik 78 (53,4%) dan *respon time* kurang baik sebanyak 68 (46,6%) dengan kesimpulan rata rata *respon time* dalam penelitian ini didapatkan baik.

## 3. Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisa bivariat perilaku ibu dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini dapat disimpulkan dengan hasil yang Menunjukkan bahwa dari 78 Responden yang mendapatkan respon time baik sebagian besar menyatakan puas yaitu sebanyak 66 responden (43,8%) , sedangkan dari 68 responden yang menyatakan respon time kurang baik sebagian besar menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 52 responden (29,8%), dengan nilai P Value 0.000 yang artinya ada Hubungan Respon Time bel perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

dengan kesimpulan rata rata responden dalam penelitian ini tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dinyatakan puas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan tentang Apakah ada Hubungan *Respon Time* Bel Pemanggil Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Rawat Inap di Ruang Damar Rumah Sakit Mulya Tangerang, maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis distribusi frekuensi menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia 21-35 tahun 79 (54,1%), berjenis kelamin perempuan 93 (63,7%) pendidikan terakhir adalah sebanyak SMA 75 (51,3%). Selain itu, hasil analisis ini juga menunjukkan lebih banyak responden dengan bekerja 97 (66,4%).
2. Hasil analisis data univariat *respon time* menunjukkan bahwa respon time dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk respon time baik 78 (53,4%) dan *respon time* kurang baik sebanyak 68 (46,6%) dengan kesimpulan rata rata *respon time* dalam penelitian ini baik.
3. Hasil analisis data univariat kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini dapat disimpulkan dengan hasil yang didapatkan kepuasan pasien rawat inap di ruang Damar RS Mulya Tangerang responden dengan hasil kategori tingkat kepuasan puas 82 (56,2%), kurang puas 64 (43,8) dengan kesimpulan rata rata responden dalam penelitian ini tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dinyatakan puas.
4. Pada analisa bivariat hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pada pasien rawat inap di Ruang Damar RS Mulya Tangerang Menunjukkan bahwa dari 78 Responden yang mendapatkan respon time baik sebagian besar menyatakan puas yaitu sebanyak 66 responden (43,8%) , sedangkan dari 68 responden yang menyatakan respon time kurang baik sebagian besar menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 52 responden (29,8%), dengan nilai *P Value* 0.000 yang artinya ada Hubungan Respon Time bel perawat dengan tingkat kepuasan pasien..

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achir Yani S dan Kusman Ibrahim. *Pakar Teori Keperawatan dan Karya Mereka. Indonesia.* Elsevier; 2017.
- Gabriel, R. N., Kolibu, F. K., & Mandagi, C. K. F. (2017). *Hubungan Antara Supervisi Dan Keamanan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsj Prof. Dr. V.L Ratumbusang Sario.* FKM Universitas Sam Ratulangi, 1–7.
- Haminsyah, K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *JEMBATAN*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.29040/jap.v16i02.211>.
- Handayani, R. T., Sumianto, Darmayanti, A. T., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. (2020).

- Kondisi dan strategi penanganan kecemasan pada tenaga kesehatan saat pandemi covid-19. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 3(3), 365–374.
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di provinsi sulawesi barat. *Buku 2: Sosial Dan Humaniora*, ISSN (P) :, 1–7.
- Infodatin. (2019). *Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: Situasi Tenaga Keperawatan Indonesia*.
- Jurotuliyah, H, Umik. (2019). Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*.
- Kemendes RI. 2016 'Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang Spm Bidang Kesehatan', Kemendes Republik Indonesia [Preprint]. Available At: <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Home/Details/113091/Permenkes-No-43-Tahun-2016>.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2019. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM-RS)*.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Standar Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit*. Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Standar Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit*. Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4).
- Maila, I. El (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas*. Available At: <https://Stradapress.Org/Index.Php/Ebook/Catalog/Book/14>.
- Maryuani. (2015) . *Asuhan Kegawatdaruratan*. Trans Info Media. Jakarta.
- Mella, Nafisah. 2017. [https://www.kompasiana.com/mella\\_nafisah/rumah-sakit-penting-mengatasi-beban-kerja-perawat-non-keperawatan\\_592e1ba592937303058b4567](https://www.kompasiana.com/mella_nafisah/rumah-sakit-penting-mengatasi-beban-kerja-perawat-non-keperawatan_592e1ba592937303058b4567)
- Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E. T., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran*.

- Nilasari, Eswika & Istiatin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13, 1-12.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2018). *Ilmu Perilaku Kesehatan*, Jakarta ; Rineka Cipta
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika.
- Pradita Ghanda S., Farida Arinie, Hendro Darmono.(2019). Rancang Bangun Smart Nurse Call (Pemanggil Perawat) Berbasis Android. *Jurnal Jaringan Telekomunikasi*. 8(1): 128-134.
- Pratiwi, R.. I., Arifin, A,D, & .S. (2020). Influence of Medical Officer’s Response to Patients Satisfaction in Inpatient Installation General Hospital Massenrempulu Enrekang District. *International Journal of Innovative ScienceandResearchTechnology*,5(8),339–342.  
<https://doi.org/10.38124/ijisrt20aug299>.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54.  
<https://doi.org/10.29406/jkmk.v8i2.2624>.
- Siswati, Sri. 2015. *Etika dan Hukum kesehatan dalam Prespektif undang-undang kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sujarweni, V. Wiratama. 2014. *Metodologi penelitian keperawatan*. Yogyakarta: gava media.
- Supartiningsih, Solichah. 2016. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Susilo, W. H., Aima, H., & Suprapti, F. (2014). *Biostatistika Lanjut dan Aplikasi Riset*. CV Trans Info Media.
- WHO. (2018). *Quality of Life WHO-Qol*.
- WHO. (2019). *WHO Methods and Data Sources for Global Burden of Disease Estimates 2000-206*.



Yunita, S. And Hariadi, P. 2019 '*Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan*', 2(1), Pp. 162–169.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Standar Pelayanan Minimal RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso*. Surakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.  
(2021). *Standar Pelayanan Minimal RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso*. Surakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.