

HUBUNGAN WAKTU RESPON PELAYANAN KEPERAWATAN RUANG DARURAT DENGAN KEPERAWATAN RUANG DARURAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

RELATIOSHIP BETWEEN RESPON TIME OF EMERGENCY ROOM NURSING SERVICES AND PATIENT FAMILY SATISFACTION

Ummu Habibah^{1,*}, Rini Nurdini², Fathurozi³, Siti Rokayah⁴

¹²³⁴STIKes Bhakti Husada Cikarang

corresponden email * hb.umm@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan: Indonesia sebagai salah satu negara di ASEAN dengan jumlah kunjungan ke IGD yang tinggi mencapai 4.402.205 pasien tahun 2017. Penyebab kematian terbanyak di IGD adalah penyakit jantung, trauma, cerebrovascular attack (CVA), dan sepsis. Mortalitas di IGD dipengaruhi faktor usia, kondisi pasien saat di IGD, dan manajemen terapi. **Metode Penelitian** yang digunakan adalah cross sectional dengan data yang ekstensif. Perhitungan jumlah responden dengan metode Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% dihasilkan 55 responden. Pengambilan responden ditingkatkan sekitar 15 %, sehingga totalnya menjadi 65 responden. Penelitian dilakukan di IGD Rumah Sakit Bhakti Husada Cikarang tahun 2021. Responden didominasi dengan usia 36-55 tahun dengan 63.1 %, jenis kelamin perempuan dengan 69 %, pendidikan yang sedang ke rendah yaitu SD dan SMP dengan 61.5 %. Keluhan responden saat masuk UGD didominasi dengan sesak nafas dengan 50.8 %, *response time* sangat cepat dengan 67.7 %. **Hasil penelitian** uji statistik diperoleh nilai $p=0.362$ sehingga disimpulkan bahwa *response time* tidak mempengaruhi tingkat kepuasan responden dalam pelayanan di UGD, di dapatkan OR 0.429 yang menunjukkan bahwa *response time* sangat cepat mempunyai peluang tingkat kepuasan 0.429 kali dari *response time* cepat. **Kesimpulan:** ini menunjukkan bahwa *response time* tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *response time* pada hal yang lain seperti tingkat keselamatan atau kecacatan.

Kata kunci: *Response time*, kepuasan, instalansi gawat darurat

Abstract

Introduction: Indonesia as one of the countries in ASEAN with a high number of visits to the emergency room reached 4,402,205 patients in 2017. The most common causes of death in the emergency room are heart disease, trauma, cerebrovascular attack (CVA), and sepsis. Mortality in the ER is influenced by age, the patient's condition in the ER, and therapeutic management. **Methods:** The research method used is cross-sectional with extensive data. Calculation of the number of respondents using the Lemeshow method with a confidence level of 95% resulted in 55 respondents. The number of respondents was increased by about 15%, bringing the total to 65 respondents. The research was conducted at the Bhakti Husada Cikarang Hospital Emergency Room in 2021. Respondents were dominated by ages 36-55 years with 63.1%, female sex with 69%, medium to low education, namely elementary and junior high schools with 61.5%. Respondents' complaints when entering the ER were dominated by shortness of breath with 50.8%, very fast response time with 67.7%. **Result:** The results of the statistical test obtained a value of $p = 0.362$ so it was concluded that response time did not affect the level of satisfaction of respondents in services at the ER, obtained OR 0.429 which indicates that a very fast response time has a chance of a satisfaction level of 0.429 times that of a fast response time. **Conclusion:** The results of this study indicate that response time does not affect the level of patient satisfaction, therefore it is necessary to carry out further research regarding the effect of response time on other matters such as the level of safety or disability.

Keyword : *Response Time, Satisfaction, Emergency Intallation*

Pendahuluan

Perawat adalah tenaga kesehatan terdepan di pelayanan kesehatan, begitu pula dengan Instalasi Gawat Darurat (IGD) juga merupakan bagian rumah sakit terdepan dalam memberikan pelayanan pertama pada pasien yang membutuhkan pertolongan. Keperawatan Gawat Darurat adalah pelayanan komprehensif diberikan kepada pasien dengan injuri akut atau sakit yang mengancam kehidupan (Alwin, 2013) dan sistem pelayanan pada gawat darurat bersifat segera (Ulya, 2020). Pasien yang datang ke pelayanan kesehatan dan mengalami kegawatdaruratan harus segera mendapatkan penanganan dengan tepat, dan cepat. Pelayanan yang tidak tepat akan menyebabkan kejadian kematian dan atau kecacatan pada pasien (Hidayati et al., 2018).

Waktu tanggap terhadap penanganan korban gawat darurat sangat menentukan dan sangat berperan penting dalam keselamatan dan kualitas hasil pertolongan. Salah satu indikator keberhasilan penanggulangan korban gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai pada keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana. Banyaknya pasien datang ke IGD dalam jumlah yang banyak di waktu yang bersamaan menyebabkan permasalahan dalam merespon pasien. Pelayanan kegawatdaruratan adalah pelayanan yang sangat penting dalam mencegah kejadian kematian atau kecacatan pasien. Petugas kesehatan harus menguasai Konsep Dasar dan Prinsip Kedaruratan untuk dapat melakukan pencegahan kematian dan kecacatan yaitu kemampuan kognitif, afektif maupun psikomotor sehingga dapat menolong dengan cepat dan tepat (Subandi, 2022).

Response time adalah lama waktu dari pasien datang ke IGD sampai mendapat respon tenaga kesehatan. Salah satu standar penanganan pasien menurut Kementerian Kesehatan RI Nomor : HK.02.03/I/2630/2016 yaitu lama waktu kurang dari 120 menit dari saat pasien datang sampai pelayanan. Indonesia sebagai salah satu negara di ASEAN dengan jumlah kunjungan ke IGD yang tinggi mencapai 4.402.205 pasien tahun

2017 (Kemenkes, 2016). Penyakit jantung merupakan penyebab utama kematian di Indonesia terbanyak saat ini (Tarmizi, 2022). Tentu saja penyakit jantung ini membutuhkan waktu tanggap yang sangat cepat dan tepat, mengingat waktu adalah hal penting bagi kondisi jantung dalam pertolongan dan keselamatan.

Pada pelayanan instalasi terdapat filosofi *Time Saving it's Live Saving* yang dapat diartikan sebagai sebuah penghargaan waktu pada nyawa seseorang yang mengalami kondisi gawat darurat. Pertolongan yang terlambat dalam 1 menit saja masih dapat memberikan penyelamatan 98 orang dari 100 orang. Semakin lama keterlambatan waktu pertolongan maka akan semakin kecil kemungkinan penyelamatan. Berhenti nafas 2-3 menit pada korban gawat darurat dapat mengakibatkan kematian yang fatal (Sutawijaya, 2018).

Response time dimulai dari pasien membuka pintu masuk IGD untuk mendapatkan penanganan pertama dan dilayani berdasarkan triage (RapidSOS, 2015), menjelaskan Interval proses response time, setelah cedera/ kecelakaan terjadi, memastikan keadaan aman dan tidak membahayakan, mencari pertolongan dan telfon ke IGD terdekat dan dimulai menghitung response time dengan jam, penerima info memprioritaskan dari pasien tersebut dan di kirim ke IGD terdekat, IGD merespon dan segera ke tempat kejadian, orang datang dengan keahlian (BLS) dan diamankan, kedatangan perawat dengan keahlian (ALS) dan segera dikirim ke IGD, pada saat itu waktu perhitungan response time di hentikan.

Kementrian Kesehatan RI telah mengatur kebijakan mengenai standarisasi pelayanan di IGD rumah sakit dalam Kepmenkes RI No. 856/Menkes/SK/IX/2009 (Kemenkes RI, 2009). Kepmenkes mengatur tentang standarisasi pelayanan gawat darurat di rumah sakit dan merupakan standar dalam memberikan pelayanan gawat darurat untuk menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat (Arinta, 2021).

Kepuasan pasien adalah keluaran (outcome) layanan kesehatan yang merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan

yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan Imbalo S, 2013). Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: karakteristik pasien, sarana fisik, jaminan, kepedulian dan kehandalan (Sangadji, E.M., 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Karame, Vera dkk (2018) tentang Hubungan Respon Time Perawat dengan Kepuasan Pasien bahwa ada hubungan respon time perawat IGD dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit (Karame & Husain, 2019).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara response time perawat dalam penanganan di instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di RS Bhakti Husada Cikarang. Manfaat dari penelitian ini diharapkan perawat dapat mengetahui response time perawat di instalasi gawat darurat dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perawat serta dapat menindaklanjuti untuk kebijakan yang mengarah kepada perbaikan pelayanan khususnya di instalasi gawat darurat

Metode penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah cross sectional dengan data yang ekstensif. Data yang dikumpulkan dapat menganalisis antar kasus atau antar section. Penelitian cross sectional dilakukan dalam satu waktu dan dalam satu kali. Populasi berdasarkan jumlah kunjungan pasien ke IGD RS Bhakti Husada Cikarang di bulan April 2021 sebesar 547 pasien (Sumber Data RS Bhakti Husada Cikarang).

Perhitungan jumlah Responden dengan Metode Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% dihasilkan 55 responden. Pengambilan responden dilebihkan sekitar 15 %, sehingga totalnya menjadi 65 responden.

Hasil dan Pembahasan

Hasil analisa univariat terhadap usia, jenis kelamin, pendidikan dan keluhan masuk IGD adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Distribusi Responden Menurut Tingkat Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-35 tahun	41	32.3
36-55 tahun	21	63.1
> 55 tahun	3	4.6
Total	65	100.0

Dari tabel diatas, didapat informasi berdasarkan usia, subjek dalam penelitian ini didominasi oleh usia 36-55 tahun dengan persentase 63.1 %, dibandingkan dengan usia 17-35 tahun 32.3 % dan usia > 55 tahun sebesar 4.6 %. Hal ini menunjukkan pasien yang datang ke unit gawat darurat berada bukan pada usia remaja maupun usia dewasa awal namun berada pada usia dewasa akhir usia dan lansia awal. Usia 36-55 tahun dimana usia ini berada pada usia dewasa akhir dan lansia awal.

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Tingkat Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	45	69.2
Laki-laki	20	30.8
Total	65	100.0

Dari tabel diatas, didapat informasi berdasarkan jenis kelamin, subjek dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan dengan persentase 69 %, dibandingkan dengan laki-laki 20 % dari 65 subjek.

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD-SMP	40	61.5
SMA	17	26.2
Perguruan Tinggi	8	12.3
Total	65	100.0

Dari tabel diatas, didapat informasi berdasarkan pendidikan terakhir, subjek dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan pendidikan SD-SMP dengan persentase 61.5 %,

dibandingkan dengan responden dengan pendidikan menengah dan tinggi hanya 26.2 % dan 12.3 % dari 65 subjek. Hal ini menunjukkan kunjungan pasien ke unit gawat darurat adalah didominasi oleh pendidikan yang sedang ke rendah yaitu SD dan SMP dengan total 61.5 % sedangkan SMA ke atas berada di angka 38.5 %.

Tabel 4 . Distribusi Responden Menurut Tingkat Keluhan

Keluhan	Jumlah	Persentase
Sesak Nafas	26	50.8
Pucat	10	15.4
Dan lain-lain	33	33.8
Total	65	100.0

Dari tabel diatas, didapat informasi berdasarkan keluhan responden saat masuk IGD, subjek dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan sesak nafas dengan persentase 50.8 %, dibandingkan responden dengan keluhan yang lain seperti kecelakaan, tidak sadarkan diri dan lain-lain hanya 33.8 % dari 65 subjek. Hal ini sangat dipahami mengingat pengambilan data penelitian ini masih dalam kondisi Pandemi COVID-19.

Tabel 5.Distribusi Tingkat Respon Time Perawat

Respon Time	Jumlah	Presentasi
Lambat	0	0
Cepat	21	32.3
Sangat cepat	24	67.7
Total	65	100.0

Dari tabel diatas, didapat informasi berdasarkan tingkat *response time* perawat, penelitian ini didominasi oleh respon time sangat cepat dengan persentase 67.7 %, dibandingkan *response time* cepat dengan presentasi 32.3 % dari 65 subjek. Hasil analisa menunjukkan bahwa tidak ada respon time lambat yang dilakukan oleh perawat IGD. Peneliti Pira tahun 2021 juga menyatakan nilai *response time* dari penelitiannya sebesar 58.3 %, kurang dari 5 menit yang dapat dikategorikan cepat dan sangat cepat (Pira et al., 2021).

Tabel 6.Distribusi Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Presentasi
Rendah	0	0
Sedang	48	73.8
Tinggi	17	26.2
Total	65	100.0

Dari tabel diatas, didapat informasi berdasarkan tingkat kepuasan keluarga pasien, penelitian ini didominasi oleh tingkat kepuasan sedang dengan persentase 73.8 %, dibandingkan tingkat kepuasan tinggi dengan presentasi 26.2 % dari 65 subjek. Sementara tingkat kepuasan rendah tidak dirasakan oleh pasien yang menjadi responden penelitian ini. Hasil analisa menunjukkan bahwa tidak ada tingkat kepuasan rendah yang dirasakan oleh keluarga pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian oleh Sugiono tahun 2022 juga mendapatkan bahwa tingkat kepuasan sedang sebesar 71.9 % dan tinggi 25 % sementara kurang puas sangat minim sekali (Sugiono & muftihatin, 2022). Hasil analisa untuk *response time* cepat sebanyak 46 dengan presentasi 70.7 % dan 19 dengan presentasi 29.3 %. Analisa pengaruh *response time* cepat terhadap tingkat kepuasan responden sedang diperoleh ada sebanyak 32 (69.6 %) dan 14 (30.4 %) untuk tingkat kepuasan tinggi. *Response time* sangat cepat terhadap tingkat kepuasan sedang sebesar 16 (84.2 %) dan terhadap tingkat kepuasan tinggi sebesar 3 (15.8 %). Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0.362$ maka dapat disimpulkan Hasil analisa untuk *response time* cepat sebanyak 46 dengan presentasi 70.7 % dan 19 dengan presentasi 29.3 %. Analisa pengaruh *response time* cepat terhadap tingkat kepuasan responden sedang diperoleh ada sebanyak 32 (69.6 %) dan 14 (30.4 %) untuk tingkat kepuasan tinggi. *Response time* sangat cepat terhadap tingkat kepuasan sedang sebesar 16 (84.2 %) dan terhadap tingkat kepuasan tinggi sebesar 3 (15.8 %). Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0.362$ maka dapat disimpulkan *response time* tidak mempengaruhi tingkat kepuasan responden dalam pelayanan di IGD selama di rumah sakit. Di dapatkan OR 0.429 hal ini dapat diinterpretasikan bahwa *response time* sangat cepat mempunyai peluang tingkat kepuasan 0.429 kali dari *response time* cepat. Kepuasan pasien dan keluarga pasien dapat dipengaruhi oleh *response time* namun *response time* bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan, ada faktor lain yang sangat bisa menentukan kepuasan keluarga maupun pasien.

Meskipun pada penelitian ini response time perawat didominasi sangat tinggi namun hal ini bukan faktor yang mempengaruhi kepuasan keluarga pasien. Penelitian oleh Karame (2021) didapatkan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap adalah faktor kinerja, fitur tambahan, daya tahan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, infrastruktur, deskripsi situasi, lingkungan sosial, pengendalian emosi, tingkat harga, syarat pembayaran, biaya layanan (Karame & Husain, 2019). Penelitian terakhir ini mencantumkan banyak faktor sebagai bagian yang mempengaruhi kepuasan responden. Hal ini menunjukkan bahwa response time bukanlah bagian utama dalam menciptakan kepuasan keluarga dan pasien namun ada banyak faktor yang lain yang dapat mempengaruhi kepuasan itu sendiri.

Kesimpulan dan Saran

Response time perawat IGD RS Bhakti Husada Cikarang mempunyai dominasi tingkatan sangat cepat di presentasi 67.7 % namun tingkat kepuasan didominasi dengan kepuasan kategori sedang di presentasi 73.8 % dan kepuasan tinggi hanya 26.2 %. Hasil analisa lanjut didapatkan bahwa tingkatan *response time* yang sangat cepat ternyata tidak termasuk faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Kepuasan keluarga pasien tidak hanya dipengaruhi oleh *response time* saja tetapi beberapa faktor seperti empati petugas, manajemen nyeri, komunikasi petugas, protokol COVID-19 di UGD, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan waktu tunggu pasien.

Mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan pada pasien ataupun pada keluarga, penting sekali dilakukan penelitian lanjut tentang kepuasan pelayanan IGD bukan saja terkait response time juga juga melibatkan faktor-faktor lain sehingga kelak ada terlihat presentasi response time dalam mempengaruhi tingkat kepuasan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada tim yang telah berkontribusi pada penelitian ini dari awal sampai akhir serta pihak RS Bhakti Husada Cikarang khususnya tim IGD yang telah banyak membantu untuk pengumpulan data penelitian ini. Ucapan

terima kasih juga peneliti haturkan kepada LPPM STIKes Bhakti Husada Cikarang yang telah membantu proses selama penelitian. Semoga segala bantuan dan kontribusinya mendapatkan balasan yang lebih baik dan kerja sama yang telah terjalin dapat langgeng pada momen dan situasi yang lain.

Daftar Pustaka

- Alwin. (2013). Modul Pembelajaran. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
https://onlinelearning.uhamka.ac.id/pluginfile.php/449888/mod_resource/content/1/MODUL_BIOGEOGRAFI_OK.pdf
- Arinta, I. (2021). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Tentang Buku KIA Pada Ibu Hamil. *Jurnal Kebidanan Malahayati*, 7(4), 658–663.
<https://doi.org/10.33024/jkm.v7i4.5241>
- Hidayati, A. N., Alfian, M. I. A. A., & Rosyid, A. N. (2018). Gawat Darurat Medis Dan Bedah. In *Rumah Sakit Universitas Airlangga* (Vol. 8, Issue 1). adm@aup.unair.ac.id
- Karame, V., & Husain, S. (2019). Hubungan Respon time perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula. *Community & Emergency*, 7(1), 66–76.
<https://ejournal.unpi.ac.id/index.php/JOCE/article/view/194>
- Kemenkes. (2016). *Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI Nomor HK.02.03/I/2630/2016*.
- Kemenkes RI. (2009). Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 1–29.
- Pira, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). Jurnal Wacana Kesehatan Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di The Relationship Of Response Time To Services In The Emergency Installation Demang Sepulau

Raya Hospital Central Lampung 2021
Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah.
Jurnal Wacana Kesehatan, 6(2), 69–79.

Pohan Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.

RapidSOS. (2015). *Quantifying the Impact of Emergency Response Times*,.

Sangadji, E.M., dan S. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi.

Subandi, D. N. A. (2022). *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat*. CV Budi Utama.

Sugiono & muftihatin. (2022). Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 3(2), 1666–1674.

Sutawijaya. (2018). *Asuhan Keperawatan Gawat Darurat*. Aulia Publishing.

Tarmizi, siti nadia. (2022). *Penyakit Jantung Penyebab Utama Kematian, Kemenkes Perkuat Layanan Primer*.
<https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20220929/0541166/penyakit-jantung-penyebab-utama-kematian-kemenkes-perkuat-layanan-primer/>

Ulya, I. (2020). *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat pada Kasus Trauma*. Penerbit Salemba.