

Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat : *Literature Review*

Marjes Tumurang^{1(CA)}, Kurniadi², Abdul Haris³, Arismansyah⁴, Ahmad⁵

^{1(CA)}Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Manado, Indonesia; marjes.tumurang@google.com
(Corresponding Author)

^{2,3,4}Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Mataram

ABSTRACT

The problem encountered is that most of the nurses in the emergency installation have not been responsive in nursing services so that patients are dissatisfied with the services provided by nurses Purpose: This study is to determine the effect of nurse Response Time on patient satisfaction. Research Methods literature review searches for national and international-based journals on three databases, namely Scient direct, PUBMED, and Google Scholar. With the provisions of the journals sought, namely from 2012-2020 from as many journals analyzed by researchers, they received 8 journals according to research keywords. The results of the study from several articles that most nurses have a slow response time of 5-10 minutes. Conclusion if the nurse's response time in treating patients in the emergency department is on average less than 5 minutes or the service is fast and appropriate, then patient satisfaction will be fulfilled.s.

Keywords: Response Time; Patient satisfaction

ABSTRAK

Masalah yang di temui yaitu sebagian besar perawat yang ada di instalasi gawat darurat belum tanggap dalam pelayanan keperawatan sehingga pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan perawat Tujuan : Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Response Time perawat terhadap kepuasan pasien. Metode Penelitian literature review pencarian jurnal berbasis nasional dan internasional pada tiga database yaitu Scient direct, PUBMED, dan Google Scholar. Dengan ketentuan jurnal yang dicari yaitu sejak tahun 2012-2020 dari sebanyak jurnal yang di analisis peneliti mendapatkan 8 jurnal sesuai dengan kata kunci penelitian. Hasil penelitian dari beberapa artikel bahwa sebagian besar perawat memiliki respon time lambat 5-10 menit. Kesimpulan jika Respon time perawat dalam menagani pasien di instalasi gawat darurat rata-rata kurang dari 5 menit atau pelayanan secara cepat dan tepat maka kepuasan pasien akan terpenuhi.

Kata Kunci : Respon Time; Kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Response time (waktu tanggap) merupakan indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup. Response Time adalah waktu yang di butuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan penyakitnya sejak memasuki pintu IGD sampai di lakukan pelayanan (Kementerian Kesehatan RI, 2011). Penelitian Sabriyanti dkk (2012) yang dilakukan di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo menunjukkan. perubahan tiap tahunnya. Survey yang dilakukan pada tahun 2011 respon time yaitu selama 08 menit 20 detik (00:08:20) untuk waktu tanggap darurat I dan 45 menit 30 detik (00:45:30) untuk waktu tanggap darurat II. Waktu nya lebih cepat dibanding pada tahun

2010 di mana waktu tanggap darurat I adalah 15 menit 43 detik (00:15:43) dan waktu tanggap darurat II adalah 3 jam 7 menit (03:07:00).

Standar waktu 5 menit pasien terlayani setelah tiba di IGD, waktu tanggap tersebut harus mampu di manfaatkan untuk memenuhi prosedur utama dalam penanganan kasus gawat darurat atau prosedur ABCD (Airway, Breathing, Circulation dan Disability) (Hammad et al., 2022). Pelayanan gawat darurat selama ini masih di temuiya kasus gawat darurat yang tidak tertangani dengan cepat dan tepat baik di lokasi kejadian tempat korban maupun di rumah sakit. Tindak lanjut mengenai pasien gawat darurat masih di temukan adanya penundaan pelayanan pasien gawat darurat yang di lakukan oleh pihak rumah sakit karena alasan administrasi dan pembiayaan.

Respon time (waktu tanggap) pertolongan secara cepat dan tepat tanpa mencederai pasien banyak Fenomena yang terjadi saat ini yang sering di temui banyak perawat yang kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Pasien di biarkan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pertolongan. yang sering kali di temui di beberapa rumah sakit yaitu respon time yang lambat sehingga pasien sering kali tidak tertolong secepatnya. hal ini bisa berakibat kematian,cedera,dan kecacatan pada pasien (Afandi et al., 2016). Masalah ini sering kali terjadi karena masih banyak di temui di beberapa rumah masih banyak perawat yang ada di instalasi gawat darurat belum mempunyai pengalaman yang lebih,tidak skill dalam kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan pasien gawat darurat,dan juga masih banyak perawat yang belum mengikuti pelatihan BTCLS (Basic Trauma Cardiac Life Support) karena penelitian ini adalah salah satu persyaratan yang harus di miliki seorang perawat dalam penagan pasien dengan kasus trauma dan kardiovaskuler.

Solusi dari penulis dalam penelitian ini untuk perawat yang di instalasi gawat darurat harus mengikuti pelatihan BTCLS karena pelatihan ini sangat penting untuk mengukur pengetahuan dan skill seorang perawata di instalasi gawat darurat terutama pada pasien dengan pasien kategori merah dengan membutuhkan pertolongan secepat mungkin (Muhtar et al., 2020). Jika perawat dapat melakukan respon time deng cepat dan tepat maka akan terciptanya rasa puas dari pasien maupun keluarga pasien. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan literature riview tentang pengaruh respon time perawat terhadap kepuasan pasien.

METODE

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh bukan dari pengamatan langsung, akan tetapi dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Sumber data sekunder yang didapat berupa artikel atau jurnal yang relevan dengan topik peneliti baik nasional maupun internasional. Pencarian artikel atau jurnal dalam literature review ini menggunakan tiga database yaitu Scient Direct, PUBMED, dan Google Scholar. Pencarian artikel atau jurnal menggunakan kata kunci yang digunakan untuk memperluas atau menspesifikan pencarian sehingga mempermudah peneliti dalam jurnal yang digunakan. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian jurnal yaitu Respon Time dan Kepuasan.

Kriteria inklusi dan eksklusi yang digunakan dalam literature review ini menggunakan PICOS yang terdiri dari population/populasi, intervention/intervensi, comparator/pembanding outcomes/hasil, study design/jenis desain, publication years and language/ tahun publikasi dan bahasa yang digunakan.

Tabel 1 : Kriteria Inklusi dan Eksklusi

KRITERIA	INKLUSI	EKSLUSI
Populasi	Studi terdiri dari komunitas perawat	Komunitas yang bukan perawat
Perencanaan	Observasi Response Time perawat Dan kuesioner kepuasan pasien IGD	Tidak adanya perencanaan tentang observasi Respon Time kuesionerkepuasan pasien terhadap perawat
Pembanding	Tidak ada pembanding	Tidak ada pembanding
Hasil	Apakah ada pengaruh response time perawat terhadap kepuasan pasien di IGD	Tidak di jelaskan pengaruh Response Time perawat terhadap kepuasan pasien
Tahun publikasi	Setelah 2012	Sebelum 2012
Bahasa	Indonesia dan Inggris	Bahasa selain Indonesia dan Inggris

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian literature review yaitu suatu penelitian berupa tinjauan literature review menggunakan hasil penelitian terdahulu maupun buku teks atau jurnal penelitian. Untuk memperoleh data yang sesuai dengan topik peneliti melakukan pencarian jurnal berbasis nasional dan internasional pada tiga database yaitu Scient direct, PUBMED, dan Google Schoolardengan menggunakan kata kunci yaitu Respon Time dan Kepuasan pasien. Kata kunci yang digunakan tercantum pada setiap judul jurnal yang didapat. Berdasarkan hasil pencarian literature peneliti mendapatkan dari banyaknya jurnal dengan ketentuan jurnal yang dicari yaitu sejak tahun 2012-2020. Hasil pencarian yang didapatkan kemudian diseleksi dan peneliti menetapkan 7 artikel yang sesuai dengan topik literature review.

HASIL

Dari hasil pencarian literature peneliti mendapatkan 15 jurnal dan setelah di telaah peneliti menemukan 8 jurnal yang memenuhi kriteria yaitu berkaitan dengan Response Time perawat dan kepuasan pasien. Studi yang sesuai dengan tinjauan sistematis rata-rata di lakukan di Indonesia dengan 6 studi dan yang lainnya di lakukan di italia, dan amerika. dan setiap penelitian, membahas tentang response Time perawat dan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat.

Tabel 2. Hasil Analisis Artikel

Artikel No.	1
Author	Gabriele Mesina et al
Tahun	2011
Volume Angka	VOL 7 NO 4

Judul	Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan perawatan Gawat Darurat Rumah Sakit pedesaan Italia
Metode	Metode. D: menggunakan cross sectional. Deskriptif. S : Teknik Pengambilan sampel konvensional. V :independen mempengaruhi kepuasan pasien. I: kuesioner. A: Analisis Bivariate.
Hasil penelitian	Berdasarkan hasil penelitian 259 dikumpulkan kuesioner analisis menunjukkan hanya dua karakteristik yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan keseluruhan
Database	Pubmed
Artikel No.	2
Author	Patricia Newcom b et al
Tahun	2017
Volume Angka	VOL 43
Judul	Mempengaruhi Kepuasan pasien di antara pasien yang sering menggunakan gawat darurat..
Metode	Metode. D: menggunakan cross sectional.
Hasil penelitian	Berdasarkan hasil penelitian bahwa (66%). Dari kepuasan pasien di gawat darurat karena dengan perilaku dokter. Dalam pelayanan khususnya tentang kepuasan pasien yang sering masuk Di Instalasi Gawat Darurat.
Database	Science Direck
Artikel No.	3
Author	Ani Septiani
Tahun	2017
Volume Angka	VOL VII
Judul	Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang
Metode	D : Menggunakan metode confines sampling S : Pelanggan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sumedang sebanyak 100 orang V: Dependen: Faktor kualitas pelayanan Independen: Kepuasan pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. I : kuesioner A : menggunakan teknik analisis chi square
Hasil penelitian	Hasil penelitian adalah sebagian besar responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yaitu sebesar. (87,5%). Sedangkan yang menyatakan puas terhadap pelayanan yaitu sebesar (44%)
Database	Google Scholar
Artikel No.	4
Author	1. Achmad 2. Lufti wahyuni 3. Agus haryanto
Tahun	2013
Volume Angka	
Judul	Hubungan respon time perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pada penanganan pasien triage kuning di RSUD Wahidin Sudirohusodo. moJokerto
Metode	D: Menggunakan rancangan penelitian yaitu Cross sectional

S: teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini
 Menggunakan teknik consecutive sampling total Responden 30.
 V: Dependen: hubungan respon time perawat independen: Dengan tingkat kepuasan
 pada penanganan pasien triage kuning di RSUD Wahidin Sudiro Husodo Kota
 Mojokerto
 i: observasi dan observasi.
 A: Analisis bivariate menggunakan uji statistik spearman rho.

Hasil penelitian	Hasil penelitian respon time perawat Di Instalasi Gawat Darurat RSU Wahidin Sudirohusodo Mojokerto rata-rata yaitu lebih dari 5 menit. Tingkat Qecemasan keluarga pasien. Alami kecemasan bere ada hubungan respon time perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pasien.
Database	Google Scholar
Artikel No.	5
Author	Gusman virgo
Tahun	2018
Volume Angka	VOL 2 nomor 1
Judul	Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang
Metode	Metode. D: Menggunakan metode confines sampling. S: Pelanggan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sumedang sebanyak 100 orang. V: dependen: Faktor kualitas pelayanan Independen : pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang 1: kuesioner. A: menggunakan teknik analisis Chi square.
Hasil penelitian	Hasil penelitian adalah sebagian besar responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yaitu sebesar. 87,5%. Sedangkan yang menyatakan puas terhadap pelayanan yaitu sebesar 44%.
Database	Google Shoolar
Artikel No.	6
Author	Dewi nurlina Achmad rivai Jamaluddin
Tahun	2019
Volume Angka	
Judul	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD TK IV. Bandar. Lampung.
Metode	Metode D: menggunakan metode survei analitik dengan Pendekatan cross sectional. S: Teknik sampling Dalam penelitian ini adalah metode. Sampling dengan jumlah. 6 pasien yang datang ke IGD rumkit TNI AD Bandar Lampung. V: independen: mempengaruhi kepuasan pasien. 1: kuesioner. A: Menggunakan analisis univariat ,Bivariate dan multivariate.
Hasil penelitian	Cerdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien di IG rumkit TNI AD TK IV Bandar Lampung adalah sebagian besar tidak puas dikarenakan waktu tanggan petugas Instalasi Gawat Darurat vand
Database	Google Shoolar
Artikel No.	7
Author	Heni Tebengi Mulyadi vandri kallo

Tahun	2018
Volume Angka	VOL 2 nomor 1
Judul	Hubungan waktu tunggu dengan kecemasan pasien di unit gawat darurat RSUD GMIM pancaran kasih Manado.
Metode	Metode D:deskriptif Analitik dengan pendekatan cross sectional. S: Teknik yang Digunakan Accidental sampling dengan jumlah responden 40. V: Dependen: kecepatan pasien independen :waktu tunggu. i: kuesioner dan lembar observasi. A: menggunakan analisis bivariat.
Hasil penelitian	Berdasarkan hasil penelitian telah didapati bahwa dari 40 responden adalah responden 45% yang penunjukkan bahwa waktu tunggu baik dan lebih 2° dan 55% menunjukkan waktu tidak baik hal ini menjelaskan bahwa waktu tunggu pasien di RSUD pancaran kasih Manado kurang baik.
Database	Google Shoolar

PEMBAHASAN

Respon Time atau waktu tanggap sangat penting bagi pasien gawat darurat.mekanisme waktu tanggap yang baik dapat mengurangi beban pembiayaan. Selain itu waktu tanggap perawat sangat mempengaruhi kualitas hidup pasien, baik itu upaya penyelamatan nyawa pasien ataupun pencegahan terjadinya cacat pada pasien. Waktu tanggap yang panjang dapat mengakibatkan resiko kematian ataupun cedera parah. Kenaikan 1 menit waktu tanggap, dapat meningkatkan angkakematian rata-rata 17% setelah 1 hari kejadian (Wilde, 2009). Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien dan keluarga yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan nya dengan apa yang di harapkannya (Pohan, 2007).

Penelitian yang di lakukan Henny Tambengi dkk (2017) tentang hubungan waktu tunggu dengan kecemasan pasien di unit gawat darurat RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.dengan menggunakan metode yang di gunakan deskriptif analitik dengan pedekatan croos sectional Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kecemasan pasien di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Hasil dari penelitian ini yaitu di dapati bahwa dari 40 responden 22 responden (55%) menunjukkan waktu tunggu yang tidak baik dan 18 responden yang menunjukkan waktu tunggu baik. Kesimpulan dari jurnal ini yaitu waktu tunggu di UGD RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado sebagian besar dalam kategori kurang baik. Kecemasan pasien di UGD RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado sebagian besar memiliki kecemasan sedang.

Respon time yang kurang tanggap di rumah sakit penyebabnya salah satu nya yaitu kesedian alat yang belum lengkap,SOP,manajemen rumah sakit yang belum sempurna. Dari jurnal yang di bahas di atas bahwa sebagian besar terdapat masalah tentang kurang nya respon time perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat sehingga mengakibatkan kurangnya kepuasan dan kepercayaan pasien ataupun keluarga pada perawat.pendapat peneliti pada pembahasan jurnal di atas di temui bahwa setiap jurnal yang membahas bahwa respon time itu harus di bawah 5 menit atau tidak lebih dari 5 menit sehingga bisa juga

di katakan 3 menit juga merupakan kategori respon time. Sehingga dapat di simpulkan bahwa adanya pengaruh Respon Time perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi Gawat Darurat

KESIMPULAN

Dari beberapa artikel yang dikutip dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : waktu tanggap yang memadai berdampak kuat pada kepuasan pasien, khususnya di bagian gawat darurat. Akibatnya, perawat perlu meningkatkan kecepatan dan ketepatan untuk mencapai waktu respons pasien yang memasuki pintu instalasi darurat. mendesak. Penanganan pasien yang lambat dapat mencederai pasien, mengakibatkan kecacatan dan kematian.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi', A., Wahyuni, L., Haryanto, A., & Schat, k. G. D. S. B. Hubungan response time perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pada penanganan pasien triage kuning di rsud wahidin sudirohusodo kota Mojokerto.ani septiani (2016)
- Hammad, Muhtar, Syaiful, & Kurniadi. (2022). *Perubahan Frekuensi Nafas dan Suhu Tubuh Pasien Ketika Terjadi Serangan Asma*. 4(1), 17–23.
- Laoh, J. M., & Rako, K. (2014). Gambaran Pengetahuan Perawat Pelaksana Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di Ruang IGDM BLU RSUP. Prof. Dr. R. D Kandou Manado. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 3(2), 43-50.
- Muhtar, M., Aniharyati, A., & Ahmad, A. (2020). Pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien pada Masa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Bima. *Bima Nursing Journal*, 2(1), 55–61.
- Patricia Newcomb et al (2017) Memengaruhi kepuasan pasien di antara pasien yang sering menggunakan Gawat Darurat
- Rifai, A., & Jamaluddin, J. (2019). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk Iv 02.07. 04 Bandar Lampung Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(03), 78-88
- Septiani, A. (2016). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, 7(1), 1.
- Setiawan, H., Yuniarti, S., & Wuryaningsih, s. H. (2019). Hubungan beban kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan the relationship of nurse workload with level of client satisfaction toward nursing care.
- Tambengi, H., Mulyadi, N., & Kallo, V. (2017). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kecemasan Pasien di Unit Gawat Darurat RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5(1).
- Virgo, G. (2018). Hubungan response time pelayanan instalasi gawat darurat (igd) dengan tingkat kepuasan pasien di rsud bangkinang tahun 2018. *Jurnal Ners*, 2(1), 72-85
- Wilde, E. T. 2009. Do Emergency Medical System Response Times Matter for Health Outcomes?.New York: Columbia Universitas.