



SOSIALISASI RESPON TIME PERAWAT DI RUANG IGD RSUD KARAWANG**Oleh****Serly¹, Dina Hartini²****^{1,2}Pogram Studi Diploma Tiga Keperawatan, Akademi Keperawatan RS. Efarina,
Purwakarta. Jawa Barat 17530****E-mail : 1serly.akperrsefarina@gmail.com**

Article History:*Received: 23-06-2021**Revised: 19-07-2021**Accepted: 228-07-2021***Keywords:***Response Time, Patient
Satisfaction, Emergency
Room*

Abstract: *Emergency Room from the beginning to provide fast service to arrivals until they receive services known as response time. Service that is fast, responsive and able to save emergencies is one form of achievement of service quality indicators. This review aims to explain the relationship between response time and patient satisfaction in the Emergency Room. Methods: The research design was a literature review. The database uses Google Scholar, PubMed, Elsevier with the PEOS framework approach. Six published articles 2018-2021 according to the Criteria. Results: five of the six articles stated that the response time for emergency services was fast response and the number of participants who were satisfied with the services of nurses during an emergency was also known. Analysis: slow response time with free time while fast response time with increased satisfaction where fast response time has implications for 5-8 times increasing patient satisfaction in emergency installations. Discussion: the emergency service system at the hospital must determine the evaluation based on the level. Therefore, it is necessary to periodically conduct and improve training for nurses in emergency efforts and for agencies it is expected to optimize the provision of emergency facilities*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan faktor prediktif utama dari sebuah mutu layanan kesehatan di fasilitas kesehatan (Firmansyah & Mahardika, 2018). Kepuasan di instalasi gawat darurat (IGD) terkait dengan pelayanan yang cepat dan dianggap sangat penting bagi pasien serta merupakan faktor utama yang menentukan penilaian mereka. Persepsi positif atau negatif dari tingkat kecepatan layanan dapat berdampak pada kepuasan pasien dan menentukan apakah dia akan kembali ke instalasi gawat darurat (IGD) yang sama atau tidak (Messina et al., 2015).

Kepuasan pasien memainkan peran yang semakin meningkat dalam cara penilaian bagi fasilitas pelayanan kesehatan (Tahir, 2014). Kepuasan pasien merupakan indikator yang efektif untuk mengukur keberhasilan fasilitas kesehatan dan harus dipertimbangkan ketika merancang strategi peningkatan mutu pelayanan. Kepuasan pasien dianggap sebagai



indikator yang paling penting dari kualitas pelayanan kesehatan dan telah menjadi konsep yang sangat ditekankan dalam literatur tentang perawatan darurat (Olabisi et al., 2021). Salah satu indikator penentu kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan di instalasi gawat darurat adalah respons time (cepat tanggap) dari petugas instalasi gawat darurat (Hidayat et al., 2020).

Studi oleh Annisa et al., (2020) terkait dengan respons time instalasi gawat darurat di sebuah rumah sakit di Indonesia menemukan bahwa 27,7% respons time petugas dalam kategori yang lambat. Konsisten dengan temuan tersebut studi oleh Hidayat et al., (2020) melaporkan bahwa angka rata-rata respons time berada pada rentang waktu 17-38,4 menit dimana hal tersebut melebihi standar respons time yaitu < 5 menit.

Studi oleh Steenwinkel et al., (2022) mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap respons rate petugas instalasi gawat darurat adalah sebesar 79% dan sisanya mengungkapkan ketidakpuasan. Kajian meta analisis oleh Taylor & Benger (2021) mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat sebagian besar dipengaruhi oleh waktu cepat tanggap dari petugas. Studi oleh Soleimanpour et al., (2021) mengungkapkan bahwa pasien di instalasi gawat darurat menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah mencapai 7,7% dimana pasien dengan waktu tunggu yang lama dalam menerima pelayanan di instalasi gawat darurat menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah (tidak puas) mencapai 74,57%.

Response time juga dapat berarti waktu emas terhadap kehidupan seorang pasien dimana dalam banyak kasus menggambarkan semakin cepat mendapatkan pertolongan definitif maka kemungkinan kesembuhan dan keberlangsungan hidup seseorang akan semakin besar, sebaliknya kegagalan response time di instalasi gawat darurat dapat diamati dari yang berakibat fatal berupa kematian atau cacat permanen dengan kasus kegawatan organ vital pada pasien sampai hari rawat di ruang perawatan yang panjang setelah pertolongan di instalasi gawat darurat sehingga berakibat ketidakpuasan pasien dan complain sampai dengan biaya perawatan yang tinggi (Mulugeta et al., 2019). Terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat merupakan salah satu bentuk capaian indikator mutu layanan (Wardhani, 2017). Kualitas mutu layanan yang baik, dari Instalasi gawat darurat akan membentuk persepsi yang baik dari pengguna layanan yang akhirnya akan berdampak pada kepuasan pasien (Oini et al., 2017).

Selain itu, pihak rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan pendokumentasian mengenai jumlah klien di ruang gawat darurat berdasarkan kecepatan karena dapat digunakan sebagai bahan evaluasi ruangan. Selain itu bagi manager di tingkat instalasi untuk melakukan supervisi dan perbaikan serta melakukan pelatihan penanggulangan gawat darurat secara berkala dan memberikan motivasi psikologis guna meningkatkan rasa kepedulian diantara para petugas instalasi gawat darurat untuk memberikan service quality yang baik (Anatolia, 2019).

Permasalahan Mitra

Instalasi gawat darurat dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien sejak datang sampai mendapat pelayanan dalam waktu hitungan menit yang dinamakan sebagai respons time. Respons time tersebut memiliki standar maksimal lima menit di tiap kasus. Respons time pelayanan perlu diperhitungkan agar terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat. Sebagai upaya untuk



mengoptimalkan respon time maka salah satu solusinya adalah dengan melakukan pelatihan seperti triase dan pelatihan gawat darurat yang diperlukan untuk mengasah keterampilan perawat dalam menangani klien di instalasi gawat darurat. Dengan adanya permasalahan Mitra, maka pengabdian kepada masyarakat yang akan dilakukan yaitu dengan cara memberikan sosialisasi kepada perawat dalam melakukan triase dan pelatihan gawat darurat

Tujuan program pengabdian masyarakat ini adalah untuk menjelaskan hubungan respon time dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat berdasarkan pendekatan literatur review

Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi respon time di Instalasi Gawat Darurat berdasarkan literatur review
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat berdasarkan literatur review.

Manfaat Pengabdian Kepada Masyarakat

1. Manfaat Teoritis

Pengabdian kepada masyarakat ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk mata kuliah keperawatan kegawatdaruratan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian dalam menentukan triase kegawatdaruratan respon time.

2. Manfaat Praktisi

Pengabdian kepada masyarakat ini dapat dijadikan sebagai panduan untuk melakukan penanganan pencegahan respon time kepada pasien, masyarakat umum maupun di di keluarga

3. Urgensi Pengabdian Kepada Masyarakat

Pengabdian kepada masyarakat ini akan memberikan informasi tentang cara memberikan respon time kepada pasien sehingga pasien mendapatkan kepuasan tersendiri dalam pelayanan.

Target Dan Luaran

A. Target dan Luaran Wajib

1. Hasil pengabdian kepada masyarakat ini akan di publikasi dalam Jurnal Nasional terakreditasi seperti : Jurnal Keperawatan Indonesia dan lain lain.
2. Di Daftarkan untuk mendapatkan Hasil karya Cipta (HAKI) dalam bentuk buku saku

B. Target dan Luaran Tambahan

1. Hasil pengabdian kepada masyarakat akan di jadikan sebagai bahan acuan dalam pembuatan modul, buku, maupun pedoman dalam proses pendidikan di dalam lingkungan kampus Akademik Keperawatn RS Efarina
2. Hasil pengabdian kepada masyarakat akan di laksanakan atau di sosialisasikan dalam kegiatan oral presentation tingkat nasional maupun internasional
3. Hasil pengabdian kepada masyarakat akan di daftar dalam sebuah prosiding tingkat nasional maupun internasional.

C. Target dan Luaran Prestasi

Hasil pengabdian kepada masyarakat akan di publikasikan secara internasional melalui Jurnal Indonesia yang sudah terindex Scopus oleh L2 Dikti seperti *Acta Medica Indonesia*,



Critical Care and Shock, Indonesian Biomedical Journal, Medical Journal of Indonesia, dan lain-lain.

METODE

Tempat Dan Waktu Kegiatan PKM

1. Tempat : pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui daring dengan menggunakan Link Zoom.
2. Waktu : pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dari mulai bulan April sampai dengan bulan Juli 2021

Peserta Pengabdian Kepada Masyarakat

Peserta kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah perawat IGD dengan jumlah 18 Orang.

Deskripsi Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan di IGD RSUD Karawang dengan jumlah perawat 18 orang. pelatihan dilakukan dengan menggunakan Link zoom yang telah dibuat oleh tim pengabdian kepada masyarakat, selama persiapan, tim pengabdian kepada masyarakat membuat group *Wacth Up* untuk memudahkan komunikasi selama kegiatan pengabdian masyarakat, Sebelum dilakukan pelatihan, peserta diberikan soal pre test sebanyak 8 pertanyaan dengan menggunakan *Google Form*, setelah itu diberikan pelatihan selama 3 hari. Setelah diberikan pelatihan peserta dilakukan post test dengan menggunakan *Google Form*. Hasil Pre dan Post test di lakukan rekapitulasi oleh tim pengabdian kepada masyarakat dan di umumkan ke peserta, Terdapat tiga kategori yaitu kategori nilai terbaik pre test terbaik, kategori nilai post test terbaik, kategori pasien terbaik/teraktif.

Jadwal Pengabdian Kepada Masyarakat

Tabel 1. Jadwal pengabdian kepada masyarakat

No	Nama Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Persiapan												
	Pertemuan : Bagian Diklat dan Kepala ruangan.				X								
	Persiapan Bahan : Pembuatan Link Zoom, Soal Pre dan Post test, Link Absen, Materi, group WA pengabdian kepada masyarakat (Ketua, Anggota dan peserta)				X								
	Perizinan dan penyesuaian jadwal				X								
2.	Pelaksanaan												



Kegiatan pengabdian kepada Masyarakat				X	X	X	X												
Pengolahan data						X	X												
Penyusunan draf laporan							X												
3. Penulisan Laporan																			
Laporan akhir								X											
Penyusunan Artikel								X											
Pengiriman Laporan								X											
Publikasi								X											

HASIL

Hasil Kegiatan pengabdian kepada masyarakat tentang upaya sosialisasi respon time perawat dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien melalui daring yang dilaksanakan dalam bentuk ceramah dan diskusi terprogram melalui zoom meet. Rincian kegiatan dapat diperlihatkan dalam table 5.1 dibawah ini

Tabel 2. Rincian Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat

Pertemuan ke	Kegiatan
1	- Pre Tes - Ceramah dan Diskusi tentang pengetahuan perawat tentang respon time
2	- Ceramah dan Diskusi tehnik memberikan pelayan respon time dengan menggunakan triase kegawatdaruratan
3	- Post test - Pembagian Hadian

Untuk dapat memahami tentang pengetahuan perawat yang berugas di IGD RSUD Karawang tentang respon time pada pasien. dalam hal ini bertindak sebagai peserta pengabdian masyarakat. Pada kegiatan ini ada 3 Orang yang bertugas dalam kegiatan ini yang terdiri dari : Ns Serly, M.Kep selaku pemberi materi, Mulyana dan dandi sebagai instruktur dan pembimbing dalam kegiatan diskusi. Kegiatan ceramah dan diskusi berjalan lancar dengan suasana kondusif. Perawat dengan aktifnya berdiskusi di setiap kegiatan pemberian materi dan kadang – kadang ada 5 perawat yang keluar masuk zoom dikarenakan jaringan yang tidak stabil. Para peserta yang terdiri dari perawat yang bekerja di IGD. Rata-rata Perawat yang menjadi peserta belum mendapatkan materi sebelumnya baik dari Pembinaanya maupun dari tempat lain.

Sebelum diberikan materi, peserta diberikan soal pre test dengan jumlah 8 soal dan dilanjutkan dengan wawancara yang dilakukan terhadap pasien awal pelatihan yang dilakukan, secara umum mengidentifikasi bahwa pengetahuan awal mengenai respon



time terhadap kepuasan pasien perawat sudah paham.. Ada beberapa orang perawat yang menganggap bahwa respon time di berikan kepada pasien saat pasien yang lebih gawat dulu.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan dengan daring (dalam jaringan) menggubakan Zoom, yang dilakukan pada perawat yang bertugas di IGD dengan jumlah peserta 18 orang, sebelum dilakukan peltihan, peserta diberikan pre tes dengan jumlah soal 8 , soal tersebut mengenai pengetahuan Perawat tentang respon time, tehnik dalam memberikan respon time. Dari 18 peserta yang mengikutipre tes mendapatkan nilai rata - rata 6,8, hal ini membuktikan bahwa tingkat pengetahuanperawt masih cukup nilai rata-rata yang didapat baru 68%, setelah diberikan pelatihanselama 3 hari, perawat diberikan Pos tes, soal yang diberikan sama dengan soal pre tes sebanyak 8 soal, hasil yang didapat nilai rata-rata setelah diberikan pelatihan sebesar8,5, hal ini menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan pada perawat sebesar 20%. Hasil yang didapat sangat signifikan terjadi. peningkatan pengetahuan pada perawat Pelatihan yang diberikan dengan cara ceramah dan diskusi.

KESIMPULAN

1. Sebagian besar perawat mengungkapkan bahwa response time di instalasi gawat darurat sudah diberikan secara cepat (fast response time)
2. Sebagian besar perawat mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pasien gawat darurat adalah berada pada ketegori puas
3. Seluruh perawat mengungkapkan bahwa respons time berhubungan dengan kepuasan pasien gawat darurat serta diketahui pula bahwa respons time yang cepat berpotensi meningkatkan 5-8 kali kepuasan pasien di Instalasi Gawat darurat.

SARAN

Perlu mengadakan dan meningkatkan pelatihan bagi perawat sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan petugasnya yang akan berdampak pada peningkatan mutu pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Akhirul, & Fitriana. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah, 2597-7539.
- [2] Anatolia. (2019). Response Time Nurses in Providing Services with Patient Satisfaction Installed Emergency Department. Jurnal Kesehatan Primer, 4(2), 82-89.
- [3] Andila, Ardiyani, & Yasin. (2018). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas Ii Nontrauma Di Igd Rsud Bangil Pasuruan. Nursing News, 3(3).
- [4] Andini, Plasay, & Malik. (2020). Hubungan waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. E Jpurnal Stikes Panakukang, 1(1).
- [5] Annisa, Risnah, & Ridwan. (2020). Validity Triage and Response Time Nurses in



-
- Hospitals Emergency Room Sheikh Yusuf Gowa. *Journal Of Nursing Practice*, 3(2), 153–164.
- [6] Astuti, A. T. (2019). *Manajemen Organisasi Teori dan Kasus* (S. J. Amin (ed.); 1st ed.). Nusantara Press.
- [7] Siswo Nurhasim, (2015). *Pengetahuan Perawat Tentang Respon Time Dalam Penanganan Gawat Darurat Di Ruang Triage*. Google scholar: digilib.stikeskusumahusada.ac.id Online diakses tanggal 20 November 2016.
- [8] Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*. Bandung; Alfabeta.
- [9] Syofyanti, R.A. (2014). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSSN Bukittinggi*. Tahun 2014. Skripsi. UMSB. Bukittinggi.
- [10] Widodo, Eko. (2014). *Hubungan respon time perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien di IGD RS. Panti Waluyo*. Surakarta: Diakses 28 Juli 2015.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN