

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN KEPERCAYAAN KELUARGA PASIEN TRIASE KUNING DI IGD RSUD H. L. MANAMBAI ABDUL KADIR

Mita Farilya^{1*}, Alfia Safitri², Endang Setiawaty³, Fina Nopiana⁴
^{1,2,3,4} Fakultas Kesehatan Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia
Penulis Korespondensi: mitafarilya@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History Received: 25 Oktober 2022 Revised: 10 November 2022 Published: 30 Desember 2022	Response time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai adanya tanggapan dari perawat, dalam melakukan pelayanan gawat darurat dilakukan triase untuk menentukan kebutuhan prioritas pasien. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan <i>respon time</i> perawat dengan kepercayaan keluarga pasien triase kuning. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2022 di IGD RS. H. L. Manambai Abdul Kadir dengan pendekatan <i>cross sectional study</i> . Populasi dalam penelitian ini seluruh keluarga pasien yang datang berkunjung ke IGD RS. H. L. Manambai Abdul Kadir dengan jumlah populasi 30 keluarga pasien <i>triase</i> kuning dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang diambil dengan <i>Total Sampling</i> . Variabel penelitian adalah <i>Response Time</i> dan Kepercayaan Keluarga. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar <i>respon time</i> kategori cepat yakni sebanyak 18 orang (60.0%), sebagian besar responden adalah percaya kepada perawat dalam memberikan pelayanan yakni 17 orang (56.7%) dan ada hubungan cukup kuat antara <i>respon time</i> perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien triase kuning dengan nilai <i>pvalue</i> = 0.004 dan nilai <i>phi</i> = 0.522 dalam untuk meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap pelayanan rumah sakit.
Keywords <i>Respon Time;</i> <i>Kepercayaan Keluarga;</i> <i>Triase Kuning;</i>	

PENDAHULUAN

Response time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai adanya tanggapan dari perawat (Sinurat *et al*, 2019). *Response time* atau ketepatan waktu yang diberikan oleh perawat pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. *Respon time* merupakan waktu antara dari permulaan suatu permintaan ditanggapi dengan kata lain dapat disebut waktu tanggap. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit (Rembet, 2015).

Pasien yang masuk melalui Instalasi Gawat Darurat biasanya diantar oleh keluarganya untuk mendapatkan tindakan segera. Dalam melakukan pelayanan keperawatan khususnya diruang Instalasi Gawat Darurat dibutuhkan *respon time* segera sesuai kondisi pasien saat pertama kali masuk. Sehingga, dilakukan triase untuk menentukan kebutuhan prioritas pasien. *Respon time* sangat dibutuhkan untuk menentukan keberhasilan dalam melakukan tindakan pertama kali pada pasien. Dengan *respon time* yang tepat dapat memberikan kepercayaan dan kepuasan keluarga pasien kepada petugas dalam melakukan tindakan yang sesuai dengan kebutuhan pasien (Septiana & Nabhani, 2017).

Sinurat *et al.* (2019) menyatakan bahwa posisi kepercayaan (*trust*) sebagai faktor penentu komitmen hubungan. Indikator yang ditampilkan pada kepercayaan pasien pada rumah sakit yaitu: *reliability* (kemampuan memberikan pelayanan), *integrity* (integritas), *expectation* (menaruh harapan), keterbukaan. Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan (Rusandy, 2010). Perawat yang melakukan triase ini harus mempunyai tingkat pengetahuan yang memadai, tingkat pengetahuan meliputi: Prioritas I (Merah) suatu kondisi yang mengancam nyawa atau resiko kecacatan, perlu resusitasi dan pembedahan segera mungkin, Prioritas II (Kuning) kondisi memerlukan tindakan segera. Tetapi, keadaan yang mengancam nyawa tidak muncul saat itu, Prioritas III (Hijau) kondisi yang tidak perlu penanganan segera, tidak mengancam nyawa atau mengalami kecacatan, Prioritas IV (Hitam) kondisi yang kemungkinan harapan untuk hidup sangat kecil. Perawat Instalasi Gawat Darurat wajib memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai triase karena ini modal dasar saat bertugas di Instalasi Gawat Darurat.

Berdasarkan hasil pengambilan data awal yang dilakukan bulan September 2022. Data kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat dalam waktu 1 bulan minimal 50-60 pasien. Data kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat Tahun 2021 menunjukkan jumlah 750 pasien. Sedangkan jumlah pasien pada triase kuning dalam waktu 1 bulan mencapai 15 – 25 pasien. Tenaga perawat yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat berjumlah 20 orang dan 5 orang perawat tingkat pendidikan S1 Ners serta D3 berjumlah 15 orang perawat. Dari data yang saya terima oleh perawat ruang IGD RS H. L Manambai Abdul Kadir mengatakan rata-rata respon time perawat 10 – 15 menit tergantung kondisi pasien. Adapun observasi dan wawancara yang di lakukan 5 orang keluarga pasien yang masuk melalui IGD RS H. L Manambai Abdul Kadir. Setelah mendapatkan respon dan tindakan pertama oleh perawat, ada beberapa keluarga pasien mengatakan khawatir, cemas, dan kurang percaya terhadap perawat karena lamanya respon dan tindakan yang di lakukan oleh perawat, mereka juga mengatakan perawatnya masih kurang cepat dalam menangani pasien. Dari data yang di peroleh pada tahun 2022, kepercayaan pasien maupun keluarga pasien khususnya di ruang instalasi gawat darurat masih dibawah 70%.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah jenis desain survei analitik dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di IGD RS. H. L. Manambai Abdul Kadir. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien dengan kategori triase kuning pada minggu pertama yang datang di IGD RS. H. L. Manambai Abdul Kadir yaitu 30 pasien/minggu. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30 keluarga/kerabat pasien yang mendampingi/mengantar pasien ke IGD RS. H. L. Manambai Abdul Kadir. Instrumen penelitian berupa lembar

observasi. Analisis statistik menggunakan uji *chi-square* (χ^2) pada tingkat kemaknaan 95% α (0,05).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan disajikan berikut ini:

Karakteristik Responden

Tabel.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Lama Bekerja

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentasi (%)	Mean	\pm SD
Umur (Tahun)			37.93	10.793
Jenis Kelamin :				
Laki-laki	14	46.7		
Perempuan	16	53.3		
Pendidikan :				
SD	2	6.7		
SMP	2	6.7		
SMA	16	53.3		
D3	2	6.7		
S1	7	23.3		
S2	1	3.3		

Sumber : Data Primer, 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata umur responden adalah 37.93 tahun dengan standar deviasi + 10.793. Sebagian besar responden adalah perempuan yakni 16 orang (53.3%) dan berpendidikan SMA yakni 16 orang (53.3%).

Tabel 2. Distribusi Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	N	%
Kepercayaan		
Percaya	17	56.7
Tidak Percaya	13	43.3
Respon Time		
Cukup	18	60.0
Baik	12	40.0

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah percaya kepada perawat dalam memberikan pelayanan yakni 17 orang (56.7%) dan sebagian besar respon time kategori cepat yakni sebanyak 18 orang (60.0%).

Tabel 3. Distribusi Distribusi Hubungan *Respon Time* Perawat dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Triase Kuning

<i>Response time</i>	Keluarga				<i>P-Value</i>		
	Percaya		Tidak Percaya				
	n	%	n	%			
Cepat	14	46.7	4	13.3	18	60.0	0.00
Lambat	3	10.0	9	30.0	12	40.0	
Total	17	56.7	13	43.3	30	100	

Tabel diatas menunjukkan bahwa respon time cepat dan keluarga percaya sebanyak 14 orang (46.7%), respon time cepat dan keluarga tidak percaya sebanyak 4 orang (13.3%). Respon time lambat dan keluarga percaya sebanyak 3 orang (10.0%) dan respon time lambat dan keluarga tidak percaya sebanyak 9 orang (30.0%). Hasil uji analisis *chi square* dengan tingkat kemaknaan 95%, diperoleh nilai *p value* = 0.004 yang berarti bahwa hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan cukup kuat antara respon time perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien triase kuning.

Respon Time Perawat

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar *respon time* kategori cepat yakni sebanyak 18 orang (60.0%). Hal ini karena perawat dapat melakukan triase dengan baik dan tidak mengkesampingkan pasien dengan triase kuning, terbukti bahwa dari hasil observasi peneliti perawat dengan segera melayani pasien dengan kategori triase kuning setelah pasien triase merah sudah diberikan pelayanan kegawatdaruratan. Selain itu, sebagian besar responden berpendidikan kategori tinggi yakni berpendidikan SMA yakni 16 orang (53.3%). Dengan pendidikan yang tinggi responden dapat memahami bahwa pasien gawat darurat dan lebih parah kondisinya daripada responden patut untuk diprioritaskan. Sebagian kecil perawat yang memiliki masa kerja lama dan *response time* lambat, karena pada saat penelitian berlangsung pasien yang masuk ke IGD banyak secara bersamaan, sehingga mereka harus melakukan triase dan memprioritaskan pasien mana yang terlebih dahulu ditangani, sehingga ada pasien dengan triase hijau, terlambat untuk ditangani karena prioritas tersebut.

Response Time atau waktu tanggap adalah kecepatan waktu penanganan yang dimulai dari pasien datang ke IGD sampai pasien mendapatkan tindakan awal akibat masalah kesehatan yang dialami (Istizhada, 2019). Respon time adalah merupakan suatu standar pelayanan yang harus dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat di rumah sakit guna mengurangi kondisi yang tidak diinginkan seperti kematian dan kecacatan (Istizhada, 2019). Menurut Hartati, *Response time* atau ketepatan waktu yang diberikan oleh pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penangananan yang tepat (Achmad, 2018).

Penelitian ini didukung oleh penelitian Surtiningsih (2016) tentang penerapan response time perawat dalam pelaksanaan penentuan prioritas penanganan kegawatdaruratan pada pasien

kecelakaan di IGD RSD Balung yang menunjukkan bahwa response time perawat sebagian besar penanganannya 0 menit yaitu sebanyak 18 responden (60,0%) (Dwi & Cipto, 2016).

Tingkat kepercayaan keluarga pasien triase kuning

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah percaya kepada perawat dalam memberikan pelayanan yakni 17 orang (56.7%). Hal ini karena responden percaya bahwa perawat sigap tanggap dalam penanganan pasien, cepat, tepat dan bertanggungjawab atas tindakannya dan bisa menjaga kerahasiaan pasien. Responden juga yakin bahwa perawat penguasaan dalam menggunakan perlengkapan dan alat kerja secara efisien dan memberikan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat. Kepercayaan responden kepada perawat ini merupakan hal mendasar karena mereka meyakini bahwa tenaga prawat yang bertugas di rumah sakit khususnya IGD memiliki pengetahuan dan keterampilan serta cekat dan tepat dalam memberikan pelayanan. Responden percaya bahwa mendapat triase kuning tetap mendapatkan pelayanan yang gawat darurat dengan baik walaupun masih ada pasien lain yang lebih harus diutamakan.

Koehn menyatakan bahwa para profesional termasuk profesi di bidang medis dipercaya oleh pasien karena pasien percaya bahwa paramedis merupakan orang-orang yang ahli di bidangnya dan juga percaya bahwa paramedis akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien (Karakaro *et al*, 2020). Masyarakat akan lebih percaya kepada paramedis jika mereka mengetahui tenaga profesional bidang medis memiliki kode etik sendiri dan memiliki standar profesi medis (Djoha, 2008).

Penelitian ini didukung oleh penelitian Saho (2011) tentang kepercayaan pasien kepada perawat dalam menjalankan perawatan dengan tingkat kecemasan pasien di Bangsal Kelas 3 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang yang menunjukkan bahwa sebagian besar kepercayaan responden adalah tinggi yaitu 87,3% (Saho *et al*, 2011). Demikia pula penelitian Tumbuan (2017) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien di Intensive Care Unit (Icu) Rsu Gmim Kalooran Amurang yang menunjukkan bahwa ditemukan tingkat kepercayaan keluarga pasien dengan percaya sebanyak 23 orang (52.3%) (Tumbuan *et al*, 2017).

Hubungan respon time perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien triase kuning

Berdasarkan analisis uji analisis *chi square* dengan tingkat kemaknaan 95% disimpulkana bahwa hubungan cukup kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara respon time perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien triase kuning dengan nilai *pvalue* = 0.004. Adanya hubungan antara respon time dengan kepercayaan keluarga pasien dikarenakan sebagian besar respon time perawat cepat dan keluarga percaya dengan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan gawat darurat di IGD. Responden mempercayai dan membutuhkan perawat dalam menangani penyakit yang dideritanya.

Dalam dunia medis triage adalah proses pengambilan keputusan yang kompleks dalam rangka menentukan pasien mana yang berisiko meninggal, berisiko mengalami kecacatan, atau berisiko memburuk keadaan klinisnya apabila tidak mendapatkan penanganan medis segera, dan pasien mana yang dapat dengan aman menunggu. Berdasarkan definisi ini, proses triage

diharapkan mampu menentukan kondisi pasien yang memang gawat darurat, dan kondisi yang berisiko gawat darurat (Ringu, 2017).

Kepercayaan adalah aspek yang dibentuk dalam kognitif dan dengan adanya kepercayaan, seorang individu akan bersedia mengambil resiko yang mungkin terjadi dalam hubungannya dengan pihak lain (Azrul, 2010). Ketergantungan pada pihak lain selalu terlibat dengan tingkat kepercayaan. Kepercayaan lebih mudah untuk tumbuh diantara orang – orang yang memiliki kepentingan dan tujuan yang sama, sehingga lebih mudah untuk mengubah kepercayaan individu dari pada mengubah kepercayaan suatu kelompok.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Kusumawinahyu (2016) yang menunjukkan terdapat ada hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) terhadap tingkat kepuasan pasien pada triage merah dan kuning. Demikian pula penelitian Surtiningsih (2016) yang menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan penerapan *response time* perawat dalam pelaksanaan penentuan prioritas penanganan kegawatdaruratan pada pasien kecelakaan di IGD RS. H. L. Manambai Abdul Kadir.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian adalah sebagian besar *respon time* kategori cepat yakni sebanyak 18 orang (60.0%). sebagian besar responden adalah percaya kepada perawat dalam memberikan pelayanan yakni 17 orang (56.7%) dan ada hubungan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien triase kuning dengan nilai *p value* = 0.004.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Afandi, Lutfi Wahyuni AH. (2018). Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Triase Kuning Di RSUD Wahidin Sudirohosodo Kota Mojekerto. *J Penelit Keperawatan*;3:12.
- Azrul, A. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Djoha AJ. (2008) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin *JAM. J Penelit Keperawatan* Jul;24(13):1473–1480.
- Dwi Surtiningsih, Cipto Susilo MAH. (2016). Penerapan Response Time Perawat Dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawatdaruratan Pada Pasien Kecelakaan Di Igd Rsd Balung. *Indones J Heal Sci*;6(2):124–132.
- Karokaro TM, Hayati K, Sitepu SDEU, Sitepu AL. (2020). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *J Keperawatan dan Fisioterapi*;2(2):172–80.
- Kusumawinahyu, DS. 2016. Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Istizhada, A, E, N. 2019. Gambaran Response Time dan Lama Triage di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Universitas Jember.
- Paula Krisanty, Santa manurung, Saratun, Wartonah, Mamah Sumartini, Ermawati, Rohimah SS. (2009). Asuhan Keperawatan Gawat Darurat. Jakarta: Trans Info Media.

- Rembet MA. (2015). Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Pada Triase Kuning (Urgent) Di Instalasi Gawat Darurat RSU GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Penelitian Keperawatan* (September):1–8.
- Ringu, YT. 2017. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Response Time Perawat di IGD RSU Tipe C di Kupang Berdasarkan Teori Kinerja Gibson. Universitas Airlangga.
- Rusandy DS. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Skripsi*;3(45):39.
- Saho AM, Sulisna M, Wuryanto E. (2011). Kepercayaan Pasien Kepada Perawat dalam Menjalankan Perawatan dengan Tingkat Kecemasan Pasien di Bangsal Kelas 3 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. *J Chem Inf Model*;4(1):30–46.
- Sarwono SW. (2012). *Psikologi Umum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Septiana Dian Pratiwi¹, Nabhani² NSM. (2017). Hubungan Respon Time Dengan Triase dan Penatalaksanaan Pasien Instalasi Gawat Darurat. *J Penelit Keperawatan*;05:12.
- Sinurat S, Perangin-angin IH, Sepuh JCL. 2019. Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*: 5(1).
- Surtiningsih D, Cipto S, Hamid MA. 2016. Penerapan Response Time Perawat Dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawatdaruratan Pada Pasien Kecelakaan Di Igd Rsd Balung. *Indones J Heal Sci*. 6(2):124–32.
- Tumbuan F, Mulyadi N, Kallo V. 2017. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Di Intensive Care Unit (Icu) Rsu Gmim Kalooran Amurang. *J Keperawatan UNSRAT*: 5(1):112381.