**JURNALILMIAH KARYA KESEHATAN**

<https://stikesks-kendari.e-journal.id/JK>

Volume 03 |Nomori01 | Novemberi| 2022

E-ISSN : 2747-2108

Hubungan *Respon Time* Perawat dengan Kepercayaan Keluarga Pasien Triase Kuning di Ruang Instalasi Gawat.

**Iskandar Harun Pratama1, I Wayan Romantika2, Ellyani Abadi2**

123Program Studi S1 Keperawatan Stikes Karya Kesehatan

***Correspondensi Author***

*I Wayan Romantika*

Jl. AH.Nasution No. G 87 Andunohu,Kota Kendari
Email: iwayanromantika@gmail.com

***Kata Kunci :* Respon Time, Kepercayaan, Triase Kuning**

***Keywords*** *: Response Time, Trust, Yellow Triage*

**Abstrak.** Response time merupakann 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 *respon time* perawat dengan kepercayaan keluarga pasien triase kuning. Penelitian dilaksanakan dengan pendekatan *cross sectionalstudy.* Populasi dalam penelitian ini seluruh keluargapasien yang datang berkunjung ke Unit Gawat Darurat dengan jumlah populasi 30 keluarga pasien *triase* kuning dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang diambil dengan teknik *Total Sampling*. Variabel penelitian adalah Respon Time dan Kepercayaan Keluarga. Hasil penelitian menunjukkan 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 cukup kuat antara respon time perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien triase kuningdengan nilai *pvalue* = 0.004 dan nilai phi = 0.522 dalam untuk meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap pelayananaa rumah sakit

***Absctract.*** *Response time is the speed in handling patients, calculated from the time the patient arrives until the nurse responds. In conducting emergency services, triage is carried out to determine patient priority needs. This study aims to determine the relationship between nurse response time and family trust of yellow triage patients. This research was conducted with a cross sectional study approach. The population in this study were all patient families who came to visit the Emergency Unit with a total population of 30 families of yellow triage patients with a total sample of 30 people who were taken using the total sampling technique. The research variables were Response Time and Family Trust. The results showed most of the response time in the fast category was 18 people (60.0%), most of the respondents believed in nurses in providing services, namely 17 people (56.7%) and there was a strong enough relationship between the response time of nurses and the level of family trust of the triage patient. yellow with p value = 0.004. The suggestion in this research is that the hospital formulates policies in order to increase patient and family trust in hospital service*

**Pendahuluan**

Response time merupakann kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai adanya tanggapan dari perawat (1). 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 penangananan yang tepat. Respons 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 (2)

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 kepercayan dan kepuasan keluarga pasien kepada petugas dalam melakukan tindakan yang sesuai dengan kebutuhan pasien (3).

Menurut Sirdesmukh, et al. (2002) menyatakan bahwa posisi kepercayaan (trust) sebagai faktor penentu komitmen hubungan.Indikator yang ditampilkan pada kepercayaanpasien pada rumah sakit berasal dari Morgan, et al. (1994), Doney, et al. (1997), Sirdesmukh (2002) yaitu: reliability (kemampuan memberikan pelayanan), integrity (integritas), expectation (menaruh harapan), keterbukaan (4). 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 (5).

Maka dari itu 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 penaganan segera, tidak mengancam nyawa atau mengalami kecacatan, Prioritas IV (Hitam) kondisi yang kemungkinan harapan untuk hidup sangat kecil (6). 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 saya lakukan pada tanggal 9 Maret 2020. Rumah Sakit Daerah Konawe Selatan merupakan rumah sakit rujukan yang berada di kabupaten konawe selatan. Data kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat dalam waktu 1 bulan minimal 300 - 400 pasien. Dalam data kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat Tahun 2019 sekitar 3.600 pasien. Sedangkan jumlah pasien pada triase kuning dalam waktu 1 bulan mencapai 20 – 30 pasien. Dengan 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 Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Konawe selatan 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 Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Konawe Selatan. 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 2019, kepercayaan pasien maupun keluarga pasien khususnya diruangan instalasi gawat darurat masih dibawah 70%.

**Metode**

Penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan desain penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang datang berkunjung ke Unit Gawat Darurat sebanyak 30 keluarga pasien *triase* kuning.Jumlah sampel sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Total Sampling.* Menggunakan uji *chi square* dan bila *expected count* kurang dari 5 maka digunakan uji *fisher exact.*

**Hasil Penelitian**

1. Karakteristik Responden

**Tabel 1.Distribusi karakteristikresponden**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Karakteristik Responden**  | **n**  | **%** | **Mean**  | **+ 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 |  |  |

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%).

1. Analisis Univariat

**Tabel 2. Distribusi Variabel Penelitian**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel Penelitian** | **n**  | **%** |
| **Kepercayaan** |  |  |
| Percaya | 17 | 56.7 |
| Tdk Percaya | 13 | 43.3 |
| ***Respon Time*** |  |  |
| Cepat | 18 | 60.0 |
| Lambat | 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%).

1. Analisis Bivariat

**Tabel 3.DistribusiHubungan *Respon Time* Perawat Dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Triase Kuning**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Respon Time*** | **Kepercayaan Keluarga** | ***Total*** | ***%*** | ***p value*** |
| **Percaya** | **Tdk Percaya** |
| **n** | **%** | **n** | **%** |  |  |  |
| **Cepat** | 14 | 46.7 | 4 | 13.3 | 18 | 60.0 | 0.004 |
| **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 *pvalue* = 0.004 yang berarti bahwa hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan cukup kuat antara respon time perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien triase kuning**.**

**Pembahasan**

**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 (7). 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 (8). 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 (9).

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%) (10).

**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.

Menurut 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 (11). Masyarakat akan lebih percaya kepada paramedis jika mereka mengetahui tenaga profesional bidang medis memiliki kode etik sendiri dan memiliki standar profesi medis(4).

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% (12). 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%) (13).

**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 (14).

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 (15). Ketergantungan pada pihak lain selalu terlibat dengan tingkat kepercayaan. (16). 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 (17).

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 (18). 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 RSD Balung (19).

**Simpulan Dan Saran**

Simpulan penelitian in 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 kuningdengan nilai *pvalue* = 0.004. Peneliti menyarankan agar membuat ebijakan dalam untuk meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap pelayanan rumah sakit

**Daftar Rujukan**

1. Sinurat S, Perangin-angin IH, Sepuh JCL. Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat. J Penelit Keperawatan. 2019;5(1).

2. Rembet MA. Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Pada Triase Kuning (Urgent) Di Instalasi Gawat Darurat RSU GMIM Kalooran Amurang. J Penelit Keperawatan. 2015;3(September):1–8.

3. Septiana Dian Pratiwi1, Nabhani2 NSM. Hubungan Respon Time Dengan Triase dan Penatalaksanaan Pasien Instalasi Gawat Darurat. J Penelit Keperawatan. 2017;05:12.

4. Djoha AJ. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin JAM. J Penelit Keperawatan. 2008 Jul;24(13):1473–80.

5. Rusandy DS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Skripsi. 2010;3(45):39.

6. Paula Krisanty, Santa manurung, Saratun, Wartonah, Mamah Sumartini, Ermawati, Rohimah SS. Asuhan Keperawatan Gawat Darurat. Jakarta: Trans Info Media; 2009. 1–382 p.

7. Istizhada AEN. Gambaran Response Time dan Lama Triage di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Universitas Jember; 2019.

8. Istizhada AEN. Gambaran Respon Time dan Lama Triage di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Skripsi. 2019;1:119.

9. Achmad Afandi, Lutfi WahyuniAH, . Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Triase Kuning Di RSUD Wahidin Sudirohosodo Kota Mojekerto. J Penelit Keperawatan. 2018;3:12.

10. Dwi Surtiningsih, Cipto Susilo MAH. Penerapan Response Time Perawat Dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawatdaruratan Pada Pasien Kecelakaan Di Igd Rsd Balung. Indones J Heal Sci. 2016;6(2):124–32.

11. Karokaro TM, Hayati K, Sitepu SDEU, Sitepu AL. Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. J Keperawatan Dan Fisioter. 2020;2(2):172–80.

12. Saho AM, Sulisna M, Wuryanto E. 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. 2011;4(1):30–46.

13. Tumbuan F, Mulyadi N, Kallo V. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Di Intensive Care Unit (Icu) Rsu Gmim Kalooran Amurang. J Keperawatan UNSRAT. 2017;5(1):112381.

14. Ringu YT. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Response Time Perawat di IGD RSU Tipe C di Kupang Berdasarkan Teori Kinerja Gibson. Universitas Airlangga; 2017.

15. Azrul A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara. 2010. 123–142 p.

16. Maryati K. Sosiologi : Jilid 1 [Internet]. Jakarta: Esis; 2007. Available from: https://books.google.com/books?id=LydffsORZZMC

17. Sarwono SW. Psikologi Umum. Jakarta: Rineka Cipta; 2012. 1–48 p.

18. Kusumawinahyu DS. Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2016.

19. Surtiningsih D, Cipto S, Hamid MA. Penerapan Response Time Perawat Dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawatdaruratan Pada Pasien Kecelakaan Di Igd Rsd Balung. Indones J Heal Sci. 2016;6(2):124–32.