Hubungan Beban Kerja terhadap Waktu Tanggap Perawat Gawat Darurat Menurut Persepsi Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut

Sugianto^{1*}, Sisilia Rammang², Abdul Rahman³

¹ Program Studi Ners
^{2,3} Universitas Widya Nusantara

e-mail: sugianto@gmail.com

Abstrak

Banyaknya jumlah pasien yang datang ke IGD sehingga dapat meningkatkan beban kerja petugas jika jumlah tenaga tidak memadai. Waktu tanggap dapat dipengaruhi oleh jumlah pelaksana pemberi pelayanan serta komponen pendukung lainnya. *Response time* merupakan gabungan dari waktu tanggap saat keluhan atau kebutuhan disampaikan pada pemberi pelayanan hingga mendapat tanggapan atau respon dari pemberi pelayanan. Waktu tanggap dapat dipengaruhi oleh jumlah pelaksana pemberi pelayanan serta komponen pendukung lainnya. Tujuan penelitian ini adalah dianalisisnya hubungan beban kerja terhadap waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut. Jenis penelitian ini adalah *kuantitatif* dengan pendekatan analitik menggunakan desain *cross sectional*. Populasi untuk variabel beban kerja adalah semua perawat pelaksana di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut yang berjumlah 32 orang, sedangkan populasi untuk variabel waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien pada saat penelitian dilakukan. Sampel untuk variabel waktu tanggap perawat gawat darurat berjumlah 32 orang, dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Hasil penelitian dari 32 responden yang menunjukkan beban kerja ringan sebanyak 34,4%, beban kerja sedang sebanyak 25% dan beban kerja berat sebanyak 40,6%. Responden yang menyatakan waktu tanggap perawat cepat sebanyak 59,4%, dan menyatakan lambat sebanyak 40,6%, hasil uji *Pearson Chi-Square* nilai *p value*: 0,000 (*p value* ≤ 0,05). Simpulan ada hubungan beban kerja terhadap waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut. Saran bagi UPT. RSUD Banggai Laut perlu dipertimbangkan penambahan tenaga, baik tenaga non medis yang bertugas memindah pasien ke bangsal maupun tenaga perawat IGD.

Kata kunci: *Beban Kerja, Waktu Tanggap, Gawat Darurat*

Abstract

The large number of patients who are admitted to the emergency unit, so that it could increase the workload of staff if the on-duty personnel is inadequate. Response time can be influenced by the number of service providers and other supporting components. Response time is a combination of response time when complaints or needs are submitted to the service provider until reach a response from them. Response time can be influenced by the number of staff and other supporting components. The aim of the research was to analyze the correlation between the workload and response time of emergency nurses according to patient perceptions in the Emergency Unit of Banggai Laut Hospital. This is quantitative research with an analytic approach using a cross-sectional design. The total population for the workload variable was 32 staff nurses in the Emergency Unit of the Banggai Laut Hospital, but the total population for the response time of emergency nurse variable according to patient perceptions at the time of research was conducted. The sample for the response time of emergency nurse variable was

about 32 respondents that were taken by purposive sampling technique. The results of research of 32 respondents showed that about 34,4% have a light workload, 25% with a moderate workload, and about 40.6% with a severe workload. About 59.4% of respondents said the fast nurse's response time was about 59.4%, and the slow nurse's response time was about 40.6%, the results of the Pearson Chi-Square test $p\text{-value} = 0.000$ ($p\text{-value} \leq 0.05$). The conclusion mentioned that there is a correlation between the workload and response time of emergency nurses according to patient perceptions in the Emergency Unit of Banggai Laut Hospital. Suggestions for Banggai Laut General Hospital need to consider recruiting staff, both emergency unit nurses and non-medical staff that are responsible for transferring patients to the ward.

Keywords: *Workload, Response Time, Emergency Unit*

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah suatu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mengalami penyakit akut maupun yang mengalami trauma sesuai dengan standar yang ditetapkan. Gawat darurat merupakan keadaan dimana pasien memerlukan pemeriksaan medis segera dan apabila tidak dilakukan pemeriksaan akan berakibat fatal bagi pasien tersebut. Instalasi Gawat Darurat memiliki tujuan yaitu melakukan pelayanan kesehatan secara optimal bagi pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dengan penanganan kegawatdaruratan untuk mencegah kematian dan kecacatan (*to save life and limb*) dengan waktu penanganan atau respon time selama lima menit dan waktu definitif yang tidak lebih dari dua jam. Penyelenggara pelayanan kesehatan paripurna harus dimiliki rumah sakit sehingga harus mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas untuk memenuhi tuntutan masyarakat secara luas.

Kunjungan IGD terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan kunjungannya didapatkan sekitar 30% di seluruh IGD rumah sakit di dunia. Berdasarkan data dari *World Health Organization* tahun 2022 jumlah kunjungan pasien ke IGD diseluruh dunia diperkirakan sekitar 131,3 juta dengan rincian kunjungan terkait cedera 38,0 juta, kunjungan psikiatri atau lainnya 3,0 juta. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2022, jumlah kunjungan pasien yang masuk ke IGD di Indonesia, didapatkan bahwa sebanyak 4.402.205 pasien. Berdasarkan data ini sebanyak 12% pasien yang berkunjung berasal dari rujukan, dimana jumlah IGD sebanyak 1.033 dari jumlah total 1.319 Rumah Sakit Umum yang ada di Indonesia. Data dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 jumlah kunjungan pasien ke IGD sebanyak 53.000 kasus, dimana kasus yang terbanyak kondisi kritis dan kecelakaan. Sedangkan data dari RSUD Rumah Sakit Banggai Laut jumlah kunjungan pasien IGD pada tahun 2022 sebanyak 4.136 kasus.

Gawat darurat adalah kondisi klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamat nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut. Pelayanan pasien gawat darurat memerlukan pertolongan segera cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Pelayanan pasien gawat darurat memegang peranan yang sangat penting *Time saving is life saving* bahwa waktu adalah nyawa. Beban kerja dapat mempengaruhi kecepatan dan ketepatan dalam melakukan pelayanan keperawatan kepada pasien.

Beban kerja perawat UGD tergolong berat karena umumnya pasien yang dilarikan ke UGD adalah pasien darurat yang membutuhkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secepat dan setepat mungkin. Perawat yang bertugas pada UGD harus siap siaga selama 24 jam untuk menangani pasien yang jumlah dan tingkat keparahannya tidak dapat diprediksi. Selain itu, tanggung jawab yang diemban perawat UGD cukup besar karena menyangkut keselamatan hidup seseorang.

Banyaknya jumlah pasien yang datang ke IGD sehingga dapat meningkatkan beban kerja petugas jika jumlah tenaga tidak memadai. Beban kerja yang ditanggung oleh perawat IGD berbeda dengan di ruang rawat yang lain. Perawat sangat merasa terbebani karena harus memberikan pelayanan keperawatan ekstra ketat dan cepat untuk menyelamatkan nyawa pasien. Selain itu dengan pemantauan dan pencatatan kondisi pasien secara rutin dan

kontinyu juga merupakan beban tersendiri. Secara psikologis ada beban untuk dapat mempertahankan kondisi pasien supaya tidak tambah memburuk. Beban kerja dapat mempengaruhi kecepatan dan ketepatan dalam melakukan pelayanan. Pada umumnya pelanggan cenderung merasa diabaikan ketika keluhan atau kebutuhannya ditangani atau direpson dengan lambat. Sehingga waktu atau *respon time* dapat menjadi salah satu indikator penentu kualitas pelayanan.

Response time merupakan gabungan dari waktu tanggap saat keluhan atau kebutuhan disampaikan pada pemberi pelayanan hingga mendapat tanggapan atau respon dari pemberi pelayanan. Waktu tanggap dapat dipengaruhi oleh jumlah pelaksana pemberi pelayanan serta komponen pendukung lainnya. Salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana. Keberhasilan waktu tanggap sangat tergantung kepada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan rumah sakit.

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan data bahwa jumlah tenaga perawat tenaga perawat yang dinas di IGD Rumah Sakit Banggai Laut berjumlah 32 orang. Pembagian jadwal dinas diatur oleh kepala ruang IGD dengan pembagian sebagai berikut: pada shif pagi perawat yang dinas berjumlah 6 orang, pada shif siang selalu 3 orang, dan shif malam selalu 3 orang. Kualitas pelayanan di IGD masih perlu di tingkatkan lagi, masih banyak masalah yang ada seperti penempatan untuk perawat masih ada PK 0 dan PK 1 yang ditempatkan di ruangan IGD, perawat masih ada yang belum mengikuti pelatihan BTCLS ataupun sertifikat BTCLS nya sudah berakhir. Pasien kecelakaan dan kegawat daruratan jalan nafas menjadi pasien yang paling sering ditangani. Pasien-pasien seperti ini memerlukan kecepatan, ketepatan dan kecermatan dalam menanganinya, jika salah dan terlambat dapat mempengaruhi kualitas hidup pasien. Keadaan ini menjadi beban yang berat bagi perawat, belum lagi keluhan dan desakan keluarga pasien yang terkadang membuat beban kerja dan stres perawat semakin bertambah. Kemampuan petugas dalam merespon keluhan dan masalah pasien di IGD masih perlu di tingkatkan lagi sehingga waktu pelayanan IGD benar-benar bisa efektif dan efisien (≤ 5 menit).

Jumlah kunjungan pasien IGD 3 bulan terakhir yaitu 583 orang, dari hasil wawancara kepada 6 pasien yang di IGD Rumah Sakit Banggai Laut, sebanyak 4 pasien mengatakan belum mendapatkan pelayanan yang cepat dimana pasien teralalu lama mendapatkan pelayanan sampai di rawat diruangan perawatan, dari cara berkomunikasi petugas ada yang tidak mengucapkan salam ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan tindakan yang akan dilakukan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti "Hubungan beban kerja terhadap waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut. Tujuan penelitian ini adalah teranalisis hubungan beban kerja terhadap waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut.

METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu penelitian yang data-datanya berhubungan dengan angka-angka baik yang diperoleh dari pengukuran maupun dari nilai suatu data yang diperoleh dengan jalan mengubah kualitatif ke dalam data kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah survei analitik artinya survei atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Desain yang dipakai dalam penelitian ini adalah *cross sectional study* dimana peneliti melakukan pengukuran variabel pada satu saat, yaitu tiap subyek hanya diobservasi satu kali saja dan pengukuran variabel dilakukan pada saat pemeriksaan. Variabel yang akan diteliti adalah beban kerja terhadap waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan atau totalitas objek diteliti yang ciri-cirinya akan diduga atau ditaksir (*estimated*). Populasi untuk variabel beban kerja adalah semua perawat pelaksana di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut yang berjumlah 32 orang, sedangkan populasi untuk variabel waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien adalah pasien yang masuk ke IGD pada saat penelitian dilakukan. Sampel adalah sebagian dari populasi yang merupakan wakil dari populasi itu. Sampel untuk beban kerja menggunakan metode *total sampling* sehingga seluruh populasi dijadikan sampel. Sampel pada penelitian ini adalah semua perawat pelaksana di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut yang berjumlah 32 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling*, dengan jenis *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria kriteria tertentu uji statistik *Pearson Chi-Square*.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui kuesioner beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari catatan rekam medik berupa data kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut.

Instrumen Penelitian

Kuesioner beban kerja merupakan kuesioner baku yang diadopsi dari buku Nursalam dan menggunakan skala *likert* yang masing-masing pernyataan diberi kode. Kode 1 jika beban kerja berat, kode 2 jika beban kerja sedang, kode 3 jika beban kerja ringan, kode 4 jika tidak menjadi beban kerja. Skor tertinggi adalah 100 dan skor terendah adalah 55. Kuesioner divalidasi dengan menggunakan observasi dokumentasi tentang pelaksanaan kinerja (proses keperawatan). Teknik penentuan skor beban kerja berat, apabila nilai antara 76-100, beban kerja sedang, apabila nilai antara 56-75 dan beban kerja ringan, apabila nilai kurang atau sama dengan 55. Hasil uji validitas sebelum pelaksanaan penelitian dengan hasil R Tabel untuk sampel 45 adalah 0,294, dari hasil R hitung semuanya diatas 0,294 maka semua pertanyaan dan pernyataan kuesioner dari masing-masing variabel dinyatakan valid. Hasil uji *reliability* nilai *Alpha Cronbach* kuesioner beban kerja 0,877 lebih besar daripada nilai tabel r 0,70.

Instrumen waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban kurang dari Cepat, jika waktu tanggap perawat ≤ 5 menit terlayani setelah pasien datang dan lambat, jika waktu tanggap perawat > 5 menit terlayani setelah pasien datang. Hasil uji validitas sebelum pelaksanaan penelitian dengan hasil R Tabel untuk sampel 45 adalah 0,294, dari hasil R hitung semuanya diatas 0,294 maka semua pertanyaan dan pernyataan kuesioner dari variabel dinyatakan valid. Hasil uji *reliability* nilai *Alpha Cronbach* kuesioner waktu tanggap perawat gawat darurat 0,898 lebih besar daripada nilai tabel r 0,70.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto, teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Data yang ditunjukkan berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan beberapa cara diantaranya observasi, interview dan kuesioner. Wawancara memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview. Kuesioner adalah sebuah teknik menghimpun data dari sejumlah orang atau responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Dan Pekerjaan Responden di Ruang IGD UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut ($f=32$)^a

Karakteristik Responden	<i>f</i>	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	17	53,1
Laki-laki	15	46,9
Jumlah	32	100
Umur		
26-35 Tahun	16	50,0
36-45 Tahun	13	40,6
46-55 Tahun	3	9,4
Jumlah	32	100
Pendidikan		
SMP	7	21,9
SMA	6	18,8
D3/S1	19	59,4
Jumlah	32	100
Pekerjaan		
Buruh	3	9,4
IRT	5	15,6
Nelayan	6	18,8
PNS	7	21,9
Swasta	11	34,4
Jumlah	32	100

^aTotal sampel keseluruhan. Sumber: Data primer 2023

Tabel 1 menunjukkan sebagian besar reresponden berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 responden (53,1%) dan sebagian kecil berjenis kelamin laki-laki sebanyak 15 responden (46,9%). sebagian besar reresponden berusia 26-35 Tahun yaitu sebanyak 16 responden (50%) dan Sebagian kecil berusia 46-55 Tahun sebanyak 3 responden (9,4%). sebagian besar reresponden memiliki pendidikan D3/S1 sebanyak 19 responden (59,4%), dan sebagian kecil memiliki pendidikan SMA sebanyak 6 responden (18,4%). Sebagian besar reresponden memiliki pekerjaan Swasta sebanyak 11 responden (34,4%) dan sebagian kecil sebagai buruh sebanyak 3 responden (9,4%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Beban Kerja dan Waktu Tanggap Perawat Gawat Darurat Menurut Persepsi Pasien di Ruang IGD UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut ($f=32$)^a

Variabel	<i>f</i>	%
Beban Kerja		
Ringan	11	34,4
Sedang	8	25,0
Berat	13	40,6
Jumlah	32	100
Waktu Tanggap		
Cepat	19	59,4
Lambat	13	40,6
Jumlah	38	100

^aTotal sampel keseluruhan. Sumber: Data primer 2023

Tabel 2 dari 32 responden yang menunjukkan beban kerja ringan sebanyak 11 responden (34,4%), beban kerja sedang sebanyak 8 responden (25%) dan beban kerja berat sebanyak 13 responden (40,6%). Responden yang menyatakan waktu tanggap perawat cepat sebanyak 19 responden (59,4%), dan menyatakan lambat sebanyak 13 responden (40,6%).

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Beban Kerja Terhadap Waktu Tanggap Perawat Gawat Darurat Menurut Persepsi Pasien di Ruang IGD UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut (f=32)^a

Beban Kerja	Kesiapsiagaan				Total N	p Value
	siap		Kurang Siap			
	n	%	n	%		
Ringan	11	100	0	0	11	0,000
Sedang	5	62,5	3	37,5	8	
Berat	3	23,1	10	76,9	13	

^aTotal sampel keseluruhan. Sumber: Data primer 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 32 responden, beban kerja yang ringan sebanyak 11 responden, dimana semuanya 11 responden (100%) menyatakan waktu tanggap perawat cepat. Beban kerja yang sedang sebanyak 8 responden, dimana 5 responden (62,5%) menyatakan waktu tanggap perawat cepat dan 3 responden (37,5%) menyatakan waktu tanggap perawat lambat. Beban kerja yang berat sebanyak 13 responden, dimana 3 responden (23,1%) menyatakan waktu tanggap perawat cepat dan 10 responden (76,9%) menyatakan waktu tanggap perawat lambat.

Berdasarkan hasil uji *Pearson Chi-Square* nilai *p value*: 0,001 (*p value* ≤ 0,05), maka H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya ada hubungan beban kerja terhadap waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang IGD UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut.

Beban kerja petugas di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut

Hasil penelitian analisis univariat menunjukkan bahwa dari 32 responden yang memiliki beban kerja berat sebanyak 13 responden (40,6%), beban kerja ringan sebanyak 11 responden (34,4%), beban kerja sedang sebanyak 8 responden (25%).

Menurut asumsi peneliti, beban kerja perawat didapatkan tiga kategori yaitu beban kerja berat, sedang dan beban kerja ringan. Beban Kerja berat dikarenakan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan demi menyelamatkan pasien, ketersediaan alat dan sarana kerja di IGD yang kurang lengkap, keinginan pimpinan rumah sakit terhadap pelayanan bermutu, tuntutan keluarga untuk keselamatan pasien dan setiap saat menghadapi pasien dengan keadaan yang tidak berdaya, koma, dan terminsal. Setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja tersebut. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, mendorong dan merawat, sedangkan beban kerja psikologis dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang harus ditanggung oleh perawat melebihi dari kapasitasnya, akan berdampak buruk bagi produktifitas kerja perawat tersebut.

Beban kerja yang dirasakan oleh petugas jika dilihat dari masa kerja, sebagian besar dirasakan oleh petugas yang masa kerjanya < 5 tahun sehingga kemampuannya dalam menganalisis masalah masih sangat kurang sehingga ketika dihadapkan dengan pekerjaan IGD yang memerlukan pengetahuan dan skill yang matang maka pekerjaan ini menjadi beban sendiri buat responden. Dilihat dari segi pendidikan beban kerja berat lebih banyak dialami oleh D3, hal ini dapat terjadi terkait dengan kemampuan *knowledge* responden. Semakin baik pengetahuan yang dimiliki maka kemampuan dalam menganalisis masalah semakin baik juga, sehingga semua pekerjaan akan mudah dihadapi dan tidak menjadi beban buat responden.

Beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan. Beban kerja (*work load*) biasanya diartikan sebagai patient days yang merujuk pada jumlah prosedur, pemeriksaan kunjungan (*visite*) pada klien. Disebutkan pula beban kerja adalah jumlah total waktu keperawatan baik secara langsung/tidak langsung dalam memberikan pelayanan keperawatan yang di perlukan oleh klien dan jumlah perawat yang di perlukan untuk memberikan pelayanan tersebut.

Waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut

Hasil penelitian analisis univariat menunjukkan bahwa dari 32 responden yang menyatakan waktu tanggap perawat cepat sebanyak 19 responden (59,4%), dan menyatakan lambat sebanyak 13 responden (40,6%).

Menurut asumsi peneliti waktu tanggap perawat gawat darurat lambat dipengaruhi oleh tingginya angka kunjungan pasien baik pasien dengan *true emergency* maupun pasien poliklinik yang di tangani oleh perawat di IGD. Keterlambatan dalam memberikan pertolongan akan memperluas kecacatan hingga berdampak kematian pada pasien. sedangkan keberhasilan *response time* perawat dalam menangani pasien akan mengurangi keluasaan rusaknya organ-organ sampai menuju kecacatan dan juga dapat menurunkan angka kematian.

Waktu tanggap perawat cepat sebagian besar dimiliki oleh responden yang pendidikannya sudah Ners. Hal ini daat terjadi karena responden memiliki pengetahuan yang baik dalam menganalisa masalah pasien sehingga pasien dapat tertangani dalam kurun waktu ≤ 5 menit. Semakin baik pengetahuan yang dimiliki maka kemampuan dalam menganalisis masalah semakin baik juga, sehingga semua pekerjaan akan mudah dihadapi sehingga pasien cepat mendapat pelayanan.

Sejalan dengan tori yang dikemukakan yang menyatakan *response time* merupakan gabungan dari waktu tanggap saat keluhan atau kebutuhan disampaikan pada pemberi pelayanan hingga mendapat tanggapan atau respon dari pemberi pelayanan. Waktu tanggap dapat dipengaruhi oleh jumlah pelaksana pemberi pelayanan serta komponen pendukung lainnya. Salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana. Keberhasilan waktu tanggap sangat tergantung kepada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan rumah sakit.

Didukung oleh teori yang menyatakan salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana. Keberhasilan waktu tanggap sangat tergantung kepada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan rumah sakit.

Sejalan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden berdasarkan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien menunjukkan sebagian besar responden pasien yaitu 29 dari 50 orang (58%) menyatakan waktu tanggap perawat baik, dan 21 dari 50 orang (42%) menyatakan waktu tanggap perawat kurang baik.

Hubungan beban kerja terhadap waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut

Berdarkan analisa data dari 32 responden, beban kerja yang ringan sebanyak 11 responden, dimana semuanya 11 responden (100%) menyatakan waktu tanggap perawat cepat. Beban kerja yang sedang sebanyak 8 responden, dimana 5 responden (62,5%) menyatakan waktu tanggap perawat cepat dan 3 responden (37,5%) menyatakan waktu tanggap perawat lambat. Beban kerja yang berat sebanyak 13 responden, dimana 3

responden (23,1%) menyatakan waktu tanggap perawat cepat dan 10 responden (76,9%) menyatakan waktu tanggap perawat lambat. Berdasarkan hasil uji *Pearson Chi-Square* nilai p value: 0,001 (p value $\leq$ 0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan beban kerja terhadap waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang IGD UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut.

Menurut asumsi peneliti, beban kerja yang ringan dapat terlihat ketika perawat yang sedang tugas berpenampilan rapi dan cantik serta ramah maka pasien akan menilai bahwa perawat tersebut cepat dalam melayani pasien. Sebaliknya jika perawat yang sedang berdinis berpenampilan kurang rapi, baju dinas berbeda, muka tegang, cemberut dan tidak punya senyum, mungkin pasien akan menilai pelayanan perawat tersebut lambat. Keadaan inilah yang dapat mempengaruhi persepsi pasien sehingga ada hubungan antara beban kerja perawat dengan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD. Dalam penelitian ini, peneliti melihat pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat IGD kepada pasien sangatlah baik dalam menangani pasien di IGD. Namun ada juga perawat yang berpenampilan kurang rapi pada saat berdinis dan juga ada kendala yaitu kurangnya Perawat yang berdinis di IGD, sehingga pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat di IGD sangatlah lambat dan lelah. Maka itu peneliti melihat masih ada pasien yang kurangnya mendapat pelayanan keperawatan yang kurang maksimal dari perawat yang berdinis di IGD.

Sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah jumlah pasien yang dimasukkan ke unit tiap hari/ bulan dan tahun kondisi pasien di dalam unit, rata-rata lama pasien tinggal di IGD, tindakan keperawatan langsung dan tidak langsung, frekuensi masing-masing tindakan dan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk pelaksanaan masing-masing tindakan. Target objek yang dimaksud adalah karakteristik dari target yang akan diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan.

Indikator efektif dan efisien pelayanan gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan pertama yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana. Indikator efektif dan efisien itu disebut dengan Waktu Tanggap Perawat. Keberhasilan waktu tanggap perawat sangat tergantung pada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak ditempat kejadian, dalam perjalanan pertolongan rumah sakit.

Tanggap perawat merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Waktu tanggap perawat yang baik bagi pasien yaitu $\leq$ 5 menit. Waktu tinggal menjadi masalah banyak di IGD. Kesibukan di IGD merupakan pemicu lamanya waktu tanggap perawat di IGD. Waktu tanggap perawat menjadi faktor yang penting dalam penatalaksanaan keadaan gawat darurat. Penting agar terapi mengikuti urutan sesuai dengan urutan mendesaknya keadaan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang hubungan antara beban kerja perawat dengan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Kabupaten Sorong, hasil penelitian menunjukkan nilai $p = 0.00$ dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0.05$ hal ini menunjukkan bahwa $p < \alpha$ ada hubungan antara beban kerja perawat dengan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Kabupaten Sorong.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh tentang hubungan beban kerja perawat IGD terhadap *respon time* dalam pelayanan gawat darurat di RSUD Islami Mutiara Bunda Tanjung Kabupaten Brebes, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat standar *Respon Time* perawat IGD di RSUD Islami Mutiara Bunda Tanjung mencapai 92%, sebagian besar perawat IGD di RSUD Islami Tanjung Kabupaten Brebes telah menunjukkan standar Beban Kerja sesuai dengan ketentuan dan ketetapan yang ada dalam memberikan pelayanan terhadap pasien gawat darurat, ada hubungan beban kerja perawat IGD terhadap *respon time* dalam pelayanan gawat darurat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar beban kerja petugas di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut berada pada kategori berat 40,6%.
2. Sebagian besar waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut berada pada kategori cepat 59,4%.
3. Ada hubungan beban kerja terhadap waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut dengan nilai *p value*: 0,001.

DAFTAR PUSTAKA

- Febriawati H. Manajemen Covid-19, Gambaran Dampak Covid-19 pada Semua Line (Sosial, Ekonomi, Pendidikan dan Pangan). Bandung: CV. Tiga Media Pratama; 2020
- WHO, 2022. World Health Statistics 2022. World Health Organization, Geneva
- Kemendes RI. Profil Kesehatan Indonesia. Pusdatin.Kemendes.Go.Id. Jakarta: Kemendes RI; 2022. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. 2022.
- RSUD Banggai. Profil RSUD Banggai. Banggai: RSUD Banggai; 2022.
- Musliha. Keperawatan Gawat Darurat. Yogyakarta: Nuha Medika; 2020.
- Basoeki AP, KRahardjoE, & W. Penanggulangan Penderita Gawat Darurat Anestesiologi & Reanimasi. Surabaya: FK. Unair; 2019.
- Az-Zahroh. Manajemen Keselamatan Pasien. Yogyakarta: Deepublish; 2020.
- Aditama. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: UI Press.; 2021.
- Sugiyono, 2021. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Hidayat, 2021. Metodologi Penelitian. Salemba Medika, Jakarta.
- Notoadmojo, 2022. Metodologi Penelitian. Salemba Medika, Jakarta.
- Harnovinsah, 2022. Metodologi Penelitian. Universitas Mercu Buana, Semarang.
- Nursalam, 2021. Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, tesis, Dan Instrumen penelitian Keperawatan. Salemba Medika, Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Mendes/SK/II/2008 TENTANG, n.d.
- Arikunto, 2019. Metode Penelitian Kualitatif. Bumi Aksara, Jakarta.
- Tarwaka, 2019. Keselamatan dan Kesehatan Kerja: Manajemen dan Implementasi K3 di Tempat Kerja. Harapan Press, Surakarta.
- Aditama, 2021. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. UI Press., Jakarta.
- Kambuaya, 2020. e-journal Keperawatan (e-Kp) 4, 1–5.
- Wulandari, 2020. Indonesian Journal of Health Research 3, 20–26.