GAMBARAN BEBAN KERJA PERAWAT DAN WAKTU TANGGAP PELAYANAN KEPERAWATAN GAWAT DARURAT MENURUT PERSEPSI PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKI TMUHAMMADIYAH PALEMBANG

Oleh :
Renny Triwijayanti
Program Studi D III Keperawatan STIKes Muhammadiyah Palembang
renny.reiqisaisy@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang :Peningkatan kualitas pelayanan tentu akan mempengaruhi kerja dari tiap pemberi jasa pelayanan. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang ingin diberikan kepada pelanggan maka semakin besar pula waktu kerja yang harus disediakan oleh pemberi pelayanan agar dapat meninjau harapan dari pelanggan. Hal ini tentu dapat menambah beban kerja yang harus ditanggung oleh pemberi pelayanan. Tujuan : untuk mengetahui gambaran beban kerja perawat dan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang . Metode : Penelitian ini dilakukan di ruang IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini menggunakan metode *survey deskriptif* dengan pendekatan *cross sectional* serta menggunakan instrument kuesioner untuk beban kerja dan observasi untuk waktu tanggap, dengan jumlah sampel sebanyak 18 responden perawat dengan menggunakan teknik *sampling jenuh* dan 50 responden pasien menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil :Gambaran beban kerja perawat di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yaitu berat dengan prosentase 66.6 % (12 responden). Gambaran waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yaitu baik dengan prosentase 84 % (42 responden). Saran :dapat disarankan kepada kepala ruangan untuk menghitung kembali kebutuhan tenaga perawat di Unit IGD agar sesuai dengan beban kerja untuk setiap *shift* nya demi meningkatkan kinerja perawat tersebut.

Kata Kunci : beban kerja, waktu pelayanan keperawatan gawat darurat

Abstract

Background:P quality of service will certainly affect the work of each service provider. Feedback and information are important elements in establishing an effective service delivery system, including quality of service. The higher the quality of service that wants to be given to the customer, the greater the working time should be provided by the service provider in order to review expectations from customers. This can certainly add to the workload that must be borne by the service provider. Objectives: To know the overview of nurse's workload and time of nursing care service according to patient's perception in IGD hospital Muhammadiyah Palembang. Method: This research is conducted in the IGD room of Muhammadiyah hospital Palembang. This research uses a descriptive survey method with a cross sectional approach as well as using instrument questionnaires for workload and observation for response time, with a number of.

Keywords: workload, time of emergency nursing service

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan tentu akan mempengaruhi kerja dari tiap pemberi jasa pelayanan. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang ingin diberikan kepada pelanggan maka semakin besar pula waktu kerja yang harus disediakan oleh pemberi pelayanan agar dapat meninjau harapan dari pelanggan. Hal ini tentu dapat menambah beban kerja yang harus ditanggungoleh pemberi pelayanan (Muninjaya, 2011).

Rumah sakit menja diujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, namun tidak semua rumah sakit yang ada diIndonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyak rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, rumah sakit harus berupaya *survive* ditengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan tersebut.Dasar rumah sakit dalam memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, maupun pelayanan gawat darurat(Muninjaya, 2011).

Salah satu unit didalam rumah sakit yang bekerja 24 jam setiap harinya adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD).IGD merupakan tempat pertama yang dikunjungi oleh pasien dengan berbagaima cam keluhan dan tingkat keparahan penyakit yang dialami pasien. Perawat yang bekerjadiIGD memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan terbaik (dalam Dini,2013).

Perawat merupakan salah satu indicator yang dinilai berperan penting dalam pelayanan kesehatan. Keperawatan sering disebut sebagai ujung tombak dari pelayanan yang ada di Rumah Sakit, sebagai pelaksana asuhan keperawatan,perawat selama 24 jam berada didekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukupdominan dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas (dalam Widodo dan Pratiwi,2008).

METODE PENELITIAN

Penelitian bertujuan untuk mengetahui beban kerja perawat dan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien diruang instaasi gawat darurat. Penelitian ini merupakan penelitian *Survey Deskriftif* dengan rancangan pendekatan *Cross Sectional* dengan Populasi seluruh subjek ,Populasi dalam penelitian ini adalah perawat dan pasien yang ada di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 18 responden.

HASIL PENELITIAN

Analisis beban kerja perawat dengan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD.

Tabel 5.9 Analisis beban kerja perawat dengan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD.

No	Waktu Tanggap	Beban Kerja Perawat		P valuvalue
		Tidak Berat	Berat	
1	Baik	5 (27,8)	12 (66.7)	0,001
2	Tidak Baik	0 (0)	1 (5.6)	

Hasil statistik menunjukan beban kerja perawat dengan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD. tabel 5.9 menunjukkan bahwa Beban kerja yang berat menyebabkan waktu tanggap yang tidak baik sebanyak 5.6% (1 orang). Lalu beban kerja yang berat menyebabkan waktu tanggap tetap baik 66.7% (12 orang). Sehingga beban kerja yang tidak berat akan membuat waktu tanggap tetap baik 27.8% (5 orang), dengan p value 0,001 yang memiliki nilai sig< 0,05.

PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian yang meliputi interpretasi serta diskusi dari hasil penelitian seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Adapun penjelasannya berdasarkan tujuan dan hipotesis penelitian yang terkait dengan proses pelaksanaan penelitian terhadap pelayanan keperawatan, keilmuan dan pendidikan keperawatan serta tujuan kepentingan penelitian dan implikasi dari hasil penelitian terhadap pelayanan dan penelitian dalam area keperawatan.

Beban Kerja Perawat di IGD.

Hasil penelitian disimpulkan dari 5 data skor tertinggi kuesioner menyatakan bahwa beban kerja yang berat dikarenakan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan demi menyelamatkan pasien, tuntutan keluarga untuk keselamatan pasien dan setiap saat menghadapi pasien dengan keadaan yang tidak berdaya, koma dan terminal.

Penelitian ini sejalan dengan Madjid, *et al* (2014) hasil observasi menunjukkan persentase perawat dengan beban kerja berat lebih besar dari pada persentase perawat dengan beban kerja ringan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu organisasi dan lingkungan kerja, penempatan staf belum diatur dan

belum dibagi perawat untuk pasien yang masuk dalam IGD bedah dan non-bedah dan 1 perawat memegang 4 orang pasien pada saat *full bed*. Dengan demikian beban kerja perawat di IGD termasuk beban kerja berat. Kusmiati (2003), beban kerja dapat dipengaruhi dengan kondisi pasien yang berubah-ubah, rata-rata perawatan pasien yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan langsung dan banyaknya tugas tambahan yang dikerjakan perawat.

Waktu Tanggap Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Menurut Persepsi Pasien

Responden pada penelitian ini merupakan responden yang sudah terlatih dalam mengatasi pasien gawat darurat dan telah mendapatkan pelatihan BTCLS serta pelatihan BTCLS yang didapatkan masih berlaku, sehingga dalam penanganan prioritas 1 waktu tanggap keperawatan ≤5 menit.

Penelitian ini sejalan dengan Suratmi (2016) menunjukkan bahwa perawat di UGD UPTD Puskesmas Ampah, menunjukkan bahwa sebanyak 15 responden (88,2%) melakukan *respon time* sesuai standar yang ada, dan sebanyak 2 responden (11,8%) belum melakukan *respon time* sesuai standar yang ada. Hasil penelitian didapatkan 15 responden (88,2%) melakukan *respon time* sesuai standar, hal ini dikarenakan pada saat peneliti menghitung *respon time* perawat pada waktu penanganan awal pada pasien trauma kecelakaan lalu lintas dengan menggunakan *stopwatch* ketika pasien tiba di depan pintu UGD sampai melakukan tindakan keperawatan dalam menstabilkan pasien, mengidentifikasi cedera /kelainan pengancam jiwa didapatkan waktu tanggap ≤5 menit serta responden sudah terlatih dalam mengatasi pasien gawat darurat dan telah mendapatkan pelatihan BTCLS.

Penelitian Maatilu *et al* (2014) menunjukkan perawat di IGD memiliki waktu tanggap lebih dari 5 menit sebanyak 17 orang (56.7%) dan waktu tanggap kurang dari 5 menit sebanyak 13 orang (43,3 %). Hal ini menunjukkan bahwa waktu tanggap perawat di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado masih lambat.Kemenkes (2009) bahwa indikator waktu tanggap di IGD adalah harus ≤5 menit.Waktu tanggap dari perawat pada penanganan pasien gawat darurat yang memanjang dapat menurunkan usaha penyelamatan pasien.

Wilde (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pentingnya waktu tanggap pada pasien.Mekanisme waktu tanggap menentukan keluasan rusaknya organ-organ dalam dan dapat mengurangi pembiayaan (10).Green, *et al* (2006) mengemukakan bahwa perubahan yang sangat kecil seperti penempatan staf, sangat berdampak pada keterlambatan penanganan di IGD.Yoon *et al* (2003) mengemukakan faktor yang memengaruhi keterlambatan

penanganan pasien gawat darurat yaitu karakter pasien, waktu kedatangan pasien, penempatan staf, ketersediaan *stretcher*, petugas kesehatan, pelaksanaan manajemen dan strategi pemeriksaan

Beban kerja perawat dengan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD.

Hasil analisis didapatkan bahwa beban kerja berat maka waktu tanggap buruk sebaliknya beban kerja perawat ringan maka waktu tanggap baik. Hal ini dikarenakan observasi pasien yang secara ketat selama jam kerja, banyaknya pekerjaanyang harus dilakukan demi keselamatan pasien, setiap saat menghadapi karakteristik pasien yang tidak berdaya koma serta kondisi terminal.

Hasil penelitian yang menunjukkan beban kerja berat tetapi waktu tanggap pelayanan keperawatan baik menyimpulkan bahwaberdasarkan data karakteristik responden diketahui bahwa responden telah terlatih dalam melakukan waktu tanggap pelayanan pasien dibuktikan dengan banyaknya responden yang telah mengikuti pelatihan BTCLS dan masih berlaku sehingga tanggap dalam menagani pasien, adanya pengalaman kerja selama di ruang instalasi gawat darurat serta masa kerja yang lebih dari 5 tahun.

Penelitian ini sejalan dengan Kambuaya, *et al* (2016) menunjukkan ada hubungan antara beban kerja perawat dengan waktu tanggap menurut persepsi pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sorong.Penelitian Panggah (2008) menyatakan jumlah pasien yang dimasukkan ke unit tiap hari /bulan /tahun, rata-rata lama pasien tinggal di IGD, tindakan keperawatan langsung dan tidak langsung, frekuensi tindakan dan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tindakan merupakan faktor yang memengaruhi beban kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Gambaran beban kerja perawat di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yaitu berat dengan prosentase 66.6 % (12 responden).
2. Gambaran waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yaitu baik dengan prosentase 84 % (42 responden).

Saran

1. **Bagi Rumah Sakit**

   Untuk meningkatkan kinerja perawat, dapat disarankan kepada kepala ruangan untuk menghitung kembali kebutuhan tenaga perawat di Unit IGD agar sesuai dengan beban kerja untuk setiap *shift* nya.Sistem pengawasan / supervisi dilakukan secara berkala untuk mengontrol kegiatan perawat,

serta penjelasan kembali uraian tugas pokok perawat pelaksana sebagai bagian dalam memaksimalkan tenaga perawat pelaksana yang ada.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan merubah rasio observer : perawat dan dikembangkan kembali dengan melihat kualitas tindakan asuhan keperawatan sesuai dengan standar / SOP. Perlu digali berbagai faktor yang berpengaruh pada beban kerja perawat

DAFTAR PUSTAKA

1. Hidayat, A. A. (2008). *Riset Keperawatan dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Jakarta:Salamba Medika.
2. Ilyas, Y. (2004). Perencanaan SDM Rumah Sakit. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM Universitas Indonesia
3. Kambuaya, Paulus R, Kumaat, Lucky T & Onibala F. Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut pesepsi pasien di IGD RSUD Kabupaten Sorong.e-journal Keperawatan (e-Kp) 2016; 4 (1). Available from: URL: https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/11908
4. Madjid, SM, Yusuf, ZK & Dulahu, WY.Gambaran beban kerja perawat dan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango. Gorontolo: Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Dan Keolahragaan, Skripsi, Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Negeri Gorontalo; 2014.
5. Marquis, B & Huston.(2010). *Kepemimpinan dan manajemen keperawatan*. Jakarta: Salemba medika
6. Maatilu, *et al.* Faktor-faktor yang berhubungan dengan respon time perawat pada penanganan pasien gawat darurat di ruang IGD, RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado.Jurnal Keperawatan 2014; 2 (2). Available from: URL:
7. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5229/4743.
8. Moekijat.2004. *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Penerbit CV. Pioner Jaya.
9. Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC
10. Notoatmodjo, Soekidjo, 2010, Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta, Rineka Cipta
11. Panggah, W. Hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat

darurat menurut persepsi pasien di instalasi gawat darurat RSU Pandan Arang Boyolali. Berita Ilmu Keperawatan 2008; 1 (3): 125-130. Available from: URL: http://journals.ums.ac.id/index.php/BIK/article/download/3748/2417.

12. Irwandy, 2007.Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Beban Kerja di Unit Rawat Inap RS Jiwa Makassar Tahun 2006.Makasar.
13. Levina., 2009. Saredimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara Tahun 2013
14. Suratmi, D. Hubungan pengetahuan perawat tentang *respon time* dengan waktu penanganan awal (*door to treatment time*) pada kasus trauma kecelakaan lalu lintas di UGD UPTD Puskesmas Ampah. Banjarbaru: Fakultas Kedokteran, Skripsi, Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Lambung Mangkurat; 2017.
15. Tyas, M.DC. (2016). *Keperawatan Gawat Darurat & Manajemen Bencana*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.
16. Wilde. Do emergency medikal system response times matter for health outcomes?. New York: Colombia University; 2009.
17. Yoon, P., Steiner, I., & Reinhardt, G. (2003).Analysis of factors influencing length of stay in the emergency department.*Canadian Journal of Emergency Medicine, 5*(3), 155