

HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT TENTANG PROSEDUR PELAYANAN PASIEN DENGAN *RESPONSE TIME* DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD dr. SOEDOMO TRENGGALEK

Renata Eka Febriyanti¹, Rahayu Niningasih², Edi Yuswantoro³

^{1,2,3}Poltekkes Kemenkes Malang, Prodi D3 Keperawatan Kampus Kab. Trenggalek, Indonesia

Article info	ABSTRACT
Corresponding Author: Rahayu Niningasih yuning2111@gmail.com Poltekkes Kemenkes Malang, Prodi D3 Keperawatan Kampus Kab. Trenggalek	The Emergency Department (ED) is a hospital unit that requires rapid and accurate management of emergency patients, particularly in meeting response time standards. This study aimed to analyze the relationship between nurses' knowledge of patient care procedures and response time in the Emergency Department of RSUD dr. Soedomo Trenggalek. This study employed analytic observational design with a cross-sectional approach. All 14 nurses working in the Emergency Department were included as respondents using a total sampling technique. Nurses' knowledge was assessed using a questionnaire, while response time was measured through an observation checklist. Data were analyzed using univariate and bivariate analyses. The results showed that 11 out of 14 nurses (78.6%) had a good level of knowledge regarding patient care procedures, and 13 out of 14 nurses (92.9%) demonstrated fast response times in accordance with emergency service standards. Bivariate analysis revealed a statistically significant relationship between nurses' knowledge of patient care procedures and response time in the Emergency Department ($p = 0.032$). This study concludes that nurses' knowledge is significantly associated with the timeliness of emergency response services. Keywords: <i>nurses' knowledge, patient care procedures, response time, emergency department</i>
This article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)	

LATAR BELAKANG

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan rumah sakit yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan secara cepat, tepat, dan terintegrasi kepada pasien dengan kondisi kegawatdaruratan. Pelayanan kegawatdaruratan menuntut respon yang segera untuk mencegah terjadinya kecacatan maupun kematian. Salah satu indikator mutu pelayanan di IGD adalah *response time*, yaitu waktu yang dibutuhkan sejak pasien datang hingga dilakukan tindakan awal oleh tenaga kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). *Response time* yang cepat mencerminkan kualitas

pelayanan kegawatdaruratan dan berhubungan erat dengan keselamatan pasien (World Health Organization, 2019).

Keterlambatan *response time* dapat menyebabkan perburukan kondisi pasien dan meningkatkan risiko komplikasi maupun kematian. Oleh karena itu, pemenuhan standar *response time* menjadi tuntutan utama dalam pelayanan kegawatdaruratan di rumah sakit. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu respon di IGD dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kompetensi dan kesiapan tenaga kesehatan, khususnya perawat sebagai pemberi pelayanan langsung (Hendarwan et al., 2019; Rahmah & Suryanto, 2020).

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki peran dominan di IGD karena sering menjadi petugas pertama yang melakukan kontak dengan pasien. Perawat bertanggung jawab dalam melakukan pengkajian awal, penentuan prioritas melalui triase, serta pelaksanaan tindakan keperawatan sesuai prosedur pelayanan pasien. Pelaksanaan peran tersebut menuntut perawat untuk memiliki pengetahuan yang memadai agar mampu mengambil keputusan klinis secara cepat dan tepat (Nursalam, 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perawat berhubungan dengan kemampuan pelaksanaan triase dan ketepatan tindakan keperawatan di IGD (Widodo & Handayani, 2018).

Pengetahuan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Perawat dengan tingkat pengetahuan yang baik cenderung mampu memahami dan menerapkan prosedur pelayanan pasien secara benar serta memberikan respon yang cepat sesuai kondisi kegawatdaruratan. Hal ini sejalan dengan temuan Afaya et al. (2021) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman perawat terhadap prosedur kegawatdaruratan berkontribusi terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan di unit gawat darurat. Selain itu, kualitas pelayanan keperawatan juga dipengaruhi oleh kompetensi dan keterampilan perawat dalam situasi kritis (Aiken et al., 2017).

IGD RSUD dr. Soedomo Trenggalek melayani pasien dengan berbagai tingkat kegawatdaruratan. Berdasarkan hasil observasi awal di lokasi penelitian, ditemukan adanya perbedaan *response time* perawat dalam menangani pasien di IGD. Perbedaan tersebut diduga berkaitan dengan variasi tingkat pengetahuan perawat mengenai prosedur pelayanan pasien. Namun demikian, kajian ilmiah yang secara khusus menganalisis hubungan antara tingkat pengetahuan perawat dengan *response time* di IGD RSUD dr. Soedomo Trenggalek masih terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat pengetahuan perawat tentang prosedur pelayanan pasien dengan *response time* di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedomo Trenggalek. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan kegawatdaruratan serta menjadi dasar pengembangan kompetensi perawat di IGD.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional* yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat pengetahuan perawat tentang prosedur pelayanan pasien dengan *response time* di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Soedomo Trenggalek. Pendekatan *cross-sectional* digunakan karena pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan pada satu waktu pengamatan yang sama (Nursalam, 2020).

Populasi penelitian adalah seluruh perawat yang bertugas di IGD RSUD dr. Soedomo Trenggalek. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling*, sehingga seluruh perawat yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan sebagai responden penelitian, dengan jumlah responden sebanyak 14 orang (Sugiyono, 2019).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah tingkat pengetahuan perawat tentang prosedur pelayanan pasien, sedangkan variabel dependen adalah *response time* perawat dalam menangani pasien di IGD. Tingkat pengetahuan perawat diukur menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan prosedur pelayanan pasien di IGD. *Response time* diukur melalui observasi langsung dengan mencatat waktu sejak pasien tiba di IGD hingga dilakukan tindakan awal oleh perawat sesuai standar pelayanan kegawatdaruratan.

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner oleh responden dan observasi langsung di lapangan. Data yang diperoleh dianalisis secara univariat untuk menggambarkan distribusi karakteristik responden, tingkat pengetahuan perawat, dan *response time*. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara tingkat pengetahuan perawat dengan *response time* menggunakan **uji Chi-square**, dengan tingkat kemaknaan statistik ditetapkan pada nilai $\alpha = 0,05$. Seluruh proses penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, termasuk persetujuan responden dan kerahasiaan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini melibatkan seluruh perawat yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedomo Trenggalek sebanyak 14 orang. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki tingkat pengetahuan yang baik mengenai prosedur pelayanan pasien. Dari seluruh responden, sebanyak 11 perawat (78,6%) berada pada kategori pengetahuan baik dan 3 perawat (21,4%) berada pada kategori pengetahuan cukup.

Hasil pengukuran *response time* menunjukkan bahwa mayoritas perawat telah memenuhi standar pelayanan kegawatdaruratan. Sebanyak 13 perawat (92,9%) memiliki *response time* cepat sesuai standar, sedangkan 1 perawat (7,1%) memiliki *response time* yang tidak sesuai standar.

Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat pengetahuan perawat tentang prosedur pelayanan pasien dengan *response time* di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedomo Trenggalek. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,032$ ($p < 0,05$), yang mengindikasikan bahwa tingkat pengetahuan perawat berhubungan secara signifikan dengan ketepatan *response time*. Perawat dengan tingkat pengetahuan yang baik cenderung menunjukkan *response time* yang lebih cepat dibandingkan perawat dengan tingkat pengetahuan cukup.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat pengetahuan perawat tentang prosedur pelayanan pasien dengan *response time* di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedomo Trenggalek, dengan nilai $p = 0,032$ ($p < 0,05$). Temuan ini menegaskan bahwa tingkat pengetahuan perawat merupakan salah satu faktor penting yang berkontribusi terhadap ketepatan waktu respon dalam pelayanan kegawatdaruratan. Perawat dengan tingkat pengetahuan yang baik cenderung mampu memberikan respon yang lebih cepat dibandingkan perawat dengan tingkat pengetahuan yang cukup.

Secara konseptual, pengetahuan merupakan dasar utama dalam proses pengambilan keputusan klinis. Di lingkungan IGD yang menuntut kecepatan dan ketepatan, perawat harus mampu melakukan pengkajian awal secara cepat, menentukan prioritas tindakan melalui triase, serta melaksanakan prosedur pelayanan pasien sesuai standar. Nursalam (2020) menyatakan bahwa pengetahuan yang memadai akan meningkatkan kemampuan perawat dalam merespons masalah kesehatan secara sistematis dan efisien. Hal ini menjelaskan mengapa perawat dengan tingkat pengetahuan yang baik dalam penelitian ini menunjukkan *response time* yang lebih cepat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengetahuan dan kompetensi perawat berhubungan dengan kualitas pelayanan kegawatdaruratan. Widodo dan Handayani (2018) melaporkan bahwa tingkat pengetahuan perawat berhubungan dengan ketepatan pelaksanaan triase di IGD, yang pada akhirnya memengaruhi kecepatan penanganan pasien. Selain itu, Hendarwan et al. (2019) serta Rahmah dan Suryanto (2020) juga menemukan bahwa *response time* pelayanan keperawatan di IGD dipengaruhi oleh faktor internal perawat, termasuk pengetahuan dan kesiapan dalam menjalankan prosedur pelayanan pasien.

Dari perspektif pelayanan kesehatan global, *response time* merupakan indikator penting mutu pelayanan kegawatdaruratan dan keselamatan pasien. World Health Organization (2019) menegaskan bahwa keterlambatan penanganan pada fase awal kegawatdaruratan dapat meningkatkan risiko komplikasi dan kematian. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas tenaga kesehatan, khususnya perawat, menjadi salah satu strategi utama dalam memperbaiki

sistem pelayanan kegawatdaruratan. Temuan Afaya et al. (2021) mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa perawat yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai prosedur kegawatdaruratan cenderung memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat.

Selain pengetahuan individu, kualitas pelayanan keperawatan juga dipengaruhi oleh kompetensi profesional dan keterampilan klinis perawat. Aiken et al. (2017) menjelaskan bahwa kualitas dan kinerja pelayanan keperawatan berhubungan dengan tingkat kompetensi perawat, yang pada akhirnya berdampak pada keselamatan dan hasil klinis pasien. Dalam konteks penelitian ini, meskipun sebagian besar perawat telah memiliki tingkat pengetahuan yang baik dan *response time* yang sesuai standar, masih ditemukan perawat dengan tingkat pengetahuan cukup dan *response time* yang belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan saja belum cukup jika tidak disertai dengan penguatan kompetensi dan pembaruan keterampilan klinis secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit, khususnya dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kegawatdaruratan. Program pendidikan berkelanjutan, pelatihan kegawatdaruratan, simulasi triase, serta evaluasi berkala terhadap prosedur pelayanan pasien perlu terus dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh perawat memiliki tingkat pengetahuan dan kesiapan yang optimal. Dengan demikian, *response time* pelayanan kegawatdaruratan dapat ditingkatkan secara konsisten dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat pengetahuan perawat tentang prosedur pelayanan pasien dengan *response time* di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedomo Trenggalek. Perawat dengan tingkat pengetahuan yang baik cenderung memiliki *response time* yang lebih cepat dan sesuai dengan standar pelayanan kegawatdaruratan dibandingkan perawat dengan tingkat pengetahuan yang cukup.

Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perawat merupakan faktor penting dalam mendukung ketepatan waktu respon pelayanan kegawatdaruratan. Oleh karena itu, peningkatan pengetahuan perawat melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, khususnya di Instalasi Gawat Darurat.

BIBLIOGRAPHY

Afaya, A., Azongo, T. B., Yakong, V. N., Afaya, R. A., & Salia, S. M. (2021). Nurses' knowledge and practices of emergency care: A cross-sectional study in emergency departments. *International Journal of Emergency Nursing*, 54, 100952. <https://doi.org/10.1016/j.ijen.2020.100952>

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2017). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: An observational study. *BMJ Open*, 8(1), e019189. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- Hendarwan, H., Yuliani, E., & Lestari, Y. (2019). Faktor-faktor yang berhubungan dengan response time pelayanan di Instalasi Gawat Darurat rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(2), 85–93. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i2.873>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Standar pelayanan kegawatdaruratan di rumah sakit*. Kementerian Kesehatan RI.
- Nursalam. (2020). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis* (Edisi 5). Salemba Medika.
- Rahmah, S., & Suryanto. (2020). Hubungan tingkat pengetahuan perawat dengan kecepatan penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan Klinis dan Komunitas*, 4(1), 15–22.
- Widodo, A., & Handayani, S. (2018). Pengetahuan perawat tentang triase dengan ketepatan pelaksanaan triase di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 13(2), 65–72. <https://doi.org/10.20884/1.jks.2018.13.2.702>
- World Health Organization. (2019). *Emergency care systems for universal health coverage: Ensuring timely care for the acutely ill and injured*. World Health Organization.
- .
- .