

## **Workshop Respon Time Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Puskesmas Lubuk Pakam**

*Workshop Response Time at the Emergency Room  
Lubuk Pakam Health Center*

**Rahmad Ramadhan Ritonga<sup>1\*</sup>, Kurata'ain<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang,  
Sumatera Utara – Indonesia

\*email korespondensi author: [rahmadramadhanritonga@gmail.com](mailto:rahmadramadhanritonga@gmail.com)

DOI. 10.35451/jpk.v4i1.2184

### **Abstrak**

*Tingkat pencapaian yang lebih tinggi dari masyarakat di wilayah setempat, ini juga merupakan layanan di wilayah tersebut yang merupakan layanan publik dan individu kelas dunia, pada saat yang sama yang diprioritaskan dalam upaya promosi dan pencegahan. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Instalasi Gawat Darurat, Respon Time, yang juga dikenal sebagai "waktu tanggap pelayanan gawat darurat", adalah waktu yang dibutuhkan pasien dari saat datang ke Instalasi Gawat Darurat sampai diberikan tindakan penanganan pertama dalam hitungan menit. Waktu respons maksimal adalah lima menit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah perawat yang memenuhi syarat, ketersediaan peralatan medis, dan karyawan ruang gawat darurat adalah faktor utama yang mempengaruhi waktu tanggap. Faktor penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien, yang diukur oleh bagaimana pasien bertindak setelah mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien juga bergantung pada seberapa baik pelayanan menawarkan harapan pasien. Pelayanan pasien mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan merupakan komponen penting dalam sistem Puskesmas yang harus selalu dievaluasi. Pengalaman dan kemampuan seorang dokter dalam menangani pasien gawat darurat dengan cepat dan akurat berkorelasi dengan kepuasan pasien. Pasien yang menerima layanan kesehatan yang baik secara tidak langsung akan mempromosikan dan merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada keluarga mereka.*

**Kata kunci:** Respon time; Instalasi Gawat Darurat; Puskesmas

### **Abstract**

*Higher level of achievement of the community in the local area, this is also a service in the area which is a world-class public and individual service, at the same time prioritized in promotion and prevention efforts. Decree of the Minister of Health Number 129 of 2008 concerning Minimum Service Standards in Emergency Installations, Response Time, also known as "emergency service response time", is the time needed by patients from the time they arrive at the Emergency Installation until they are given first aid in minutes. The maximum response time is five minutes. The results of the study showed that the number of qualified nurses, the availability of medical equipment, and emergency room employees are the main factors affecting response time. An important factor in evaluating the quality of health services is patient satisfaction, which is measured by how patients act after receiving health services. Patient satisfaction also depends on how well the service offers patient*

Received: 17 June 2024 :: Accepted: 29 June 2024 :: Published: 30 June 2024

*expectations. Patient service has a significant impact on patient satisfaction and is an important component in the Puskesmas system that must always be evaluated. The experience and ability of a doctor in handling emergency patients quickly and accurately correlates with patient satisfaction. Patients who receive good health services will indirectly promote and recommend the health facility to their families.*

**Keywords;** *Respon time, Emergency Installation, Health Center*

## 1. Pendahuluan

Menurut Satgas Kementerian Kesehatan 75 tahun 2014, puskesmas adalah organisasi pelayanan yang mengutamakan upaya kesehatan masyarakat dan kesehatan individu serta promosi dan pencegahan pada tingkat pertama untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi mungkin.

Puskesmas beroperasi 24 jam sehari dan menyediakan layanan kesehatan melalui tenaga medis yang tersedia di sana. Staf perawat adalah pekerja medis juga bertanggung jawab untuk menangani pasien. Profesi keperawatan, yang merupakan pekerjaan yang mencintai, memainkan peran penting dalam memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pasien berkualitas tinggi. Pelayanan ini berbasis pendekatan biopsiko-sosial-spiritual dan diberikan setiap hari selama 24 jam. Ini memiliki keunggulan yang signifikan dibandingkan dengan jenis layanan lain (Kemenkes, 2014).

Berdasarkan Keputusan Standar Pelayanan Minimal di Instalasi Gawat Darurat yang Ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008, *Respon Time*, yang juga dikenal sebagai "waktu tanggap darurat" adalah jumlah waktu yang dibutuhkan pasien untuk ditangani dari saat datang ke Instalasi Gawat Darurat sampai diberikan tindakan penanganan pertama dalam hitungan menit. Waktu respons maksimal adalah lima menit. Kepuasan pasien adalah perasaan yang muncul setelah mendapatkan layanan yang memenuhi harapan pasien.

Terdapat dua belas bagian dalam Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan, salah satunya membahas waktu tanggap pelayanan gawat darurat yang

kurang dari lima menit. Tujuan dari indikator ini adalah untuk memastikan pelayanan gawat darurat yang cepat dan tepat sehingga upaya untuk menyelamatkan pasien gawat darurat dapat dioptimalkan. Triage adalah pemilahan pasien berdasarkan kegawatdaruratannya. Waktu tanggap adalah waktu yang dibutuhkan pasien saat ditriase di IGD hingga mereka menerima perawatan dari dokter IGD.

Waktu tanggap darurat mencakup waktu pasien tiba di puskesmas sampai petugas memberikan tanggapan dan waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan pengobatan darurat (Gaol, 2024).

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan umum yang bertugas dalam penyembuhan dan penanganann segala macam penyakit pada masyarakat yang berada di sekitar rumah sakit (Kemenkes RI, 2017). Fasilitas yang wajib dimiliki oleh rumah sakit adalah adanya instalasi gawat darurat (IGD) sebagai salah satu bentuk pelayanan khususnya kasus kegawatdaruratan dan penanganan awal pada pasien secara cepat dan tepat sesuai dengan tingkatannya (Rahmawati, Ahmad, & Wardhana, 2018).

Waktu *respon time* yang telah ditentukan untuk pelayanan di IGD yaitu waktu respon 5 menit dan target waktu kurang dari 2 jam (Sugiono & Muflihatin, 2022). Response time yang cepat dan tepat dapat memberikan hasil yang baik bagi pasien dan rumah sakit itu sendiri. IGD merupakan garda terdepan pelayanan di rumah sakit, sehingga IGD diwajibkan untuk dapat

Received: 17 June 2024 :: Accepted: 29 June 2024 :: Published: 30 June 2024

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat untuk menyelamatkan pasien. Dari kecepatan dan ketepatan tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang terbaik berupa pencegahan penyebaran atau peluasan penyakit dalam tubuh pasien dan mencegah terjadinya cedera yang lebih lanjut akibat keterlambatan memberikan penanganan kepada pasien (Winata & Irhamuddin, 2018).

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis membuat komitmen masyarakat terhadap respons waktu di instalasi gawat darurat Puskesmas Lubuk Pakam.

## 2. Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) menggunakan lembar observasi dan kusioner. Kegiatan PkM ini dilaksanakan selama 2 hari dimulai tanggal 7 Mei 2024 - 8 Mei 2024 di Puskesmas Lubuk Pakam yang menjadi sasaran dalam kegiatan ini adalah pasien yang datang ke Puskesmas Lubuk Pakam sebanyak 35 orang. Metode pelaksanaan kegiatan PkM ini diawali dengan melakukan pendataan jumlah pasien yang berobat ke IGD Puskesmas Lubuk Pakam, lalu dilakukan observasi langsung kepada pasien tersebut dengan memberikan sosialisasi dan edukasi.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Dalam pelaksanaan program pengabdian masyarakat terkait respon time di bagian IGD Puskesmas Lubuk Pakam. Hasil pengabdian dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1. Respon Time di bagian IGD Puskesmas Lubuk Pakam

Respon Time	Jumlah	Persentase (%)
3 Menit	7	20
5 Menit	9	25,7
6 Menit	8	22,8

10 Menit	11	31,5
Total	35	100,0

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden menerima penanganan sekitar 10 menit sebanyak 11 pasien (31,5%). Waktu respons pasien sangat dipengaruhi oleh layanan pendaftaran. Tingkat kepuasan pengobatan di IGD Puskesmas Lubuk Pakam dipengaruhi oleh variabel terikat.

Tabel 2. Hasil kepuasan

Tingkat kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat tidak puas	16	45,7
Tidak puas	10	28,6
Sangat puas	9	25,7
Total	35	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden sangat tidak puas, atau sebanyak 16 pasien (45,7%). Kepuasan di Puskesmas Lubuk Pakam tergolong tidak baik, File yang hilang, salah menyimpan, atau tertinggal di klinik adalah beberapa masalah.

Berdasarkan PkM yang dilihat pasien yang datang ke Puskesmas Lubuk Pakam merasa sangat tidak puas terhadap pelayanan respon time yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Setiap pasien yang datang ke instalasi gawat darurat, baik itu di dokter maupun di pusat kesehatan, berhak atas pelayanan prima. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin puas responden, yang pada gilirannya akan menghasilkan peningkatan jumlah kunjungan dan pendapatan puskesmas. Pengalaman ini akan sempurna jika Anda memiliki kesempatan untuk menjadi profesional di ruang kerja yang menawarkan

infrastruktur yang sangat baik.

Respon penerima layanan terhadap perbedaan antara persepsi mereka tentang pentingnya dan efektivitas dikenal sebagai kepuasan pasien. Pelanggan akan berbagi pengalaman dan perasaan mereka dengan teman, keluarga, dan tetangga jika mereka puas. Dalam pelayanan, sikap positif petugas terhadap pasien meningkatkan kepuasan pasien, keluarga, dan masyarakat. Kepuasan pelanggan adalah segala sesuatu yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui produk yang dikonsumsi. (Nurhidayatulloh, 2023).

Menurut Musliha (2010) waktu respons gawat darurat terdiri dari waktu yang diperlukan pasien untuk menerimanya sampai selesainya penanganan gawat darurat, serta waktu yang dibutuhkan pasien untuk menanggapi respons dari petugas instalasi gawat darurat (response time). Salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit, terutama di unit gawat darurat, adalah waktu tanggap, menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit, pasien harus dirawat selama tidak lebih dari lima menit sesuai dengan prinsip umum penanganan pasien (*respons time*).

#### 4. Kesimpulan

Pelayanan pasien sangat memengaruhi kepuasan pasien, dan ini adalah komponen penting dari sistem Puskesmas yang harus selalu dievaluasi. Pengalaman dokter dan kemampuan untuk menangani pasien gawat darurat dengan cepat dan akurat berkorelasi dengan kepuasan pasien. Pasien yang menerima layanan kesehatan yang baik secara tidak langsung akan mempromosikan dan merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada keluarga mereka.

#### 5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada semua orang yang telah mendukung program PKM ini, termasuk Kepala Puskesmas Lubuk Pakam, Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, dan Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam.

#### 6. Daftar Pustaka

- Gaol, R. R. L., & Hasibuan, M. T. D. (2024). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Medan. *Indonesian Trust Nursing Journal*, 2(1), 101-109.
- Kemendes No 75 tahun 2014 tentang pelayanan public di Puskesmas.
- Kemendes RI. (2017). Manajemen Keselamatan Pasien Kementerian Kesehatan Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Edisi tahun 2017. Jakarta: Kementerian Republik Indonesia.
- Krismantoro, Y., & Siagian, E. (2023). Emergency Response Time Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Gawat Darurat*, 5(1), 35-42.
- Maria, M. (2023). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS X Tahun 2022. *Journal of Management Nursing*, 2(4), 272-277.
- Musliha. (2010). Keperawatan Gawat Darurat. Yogyakarta: Nuha Medikal.
- Nurhidayatulloh, M. A. R. (2023). Hubungan Respon Time Dengan

Received: 17 June 2024 :: Accepted: 29 June 2024 :: Published: 30 June 2024

Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas X. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(2), 41-50.

Permenkes No.19 tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu.

Rahmawati, L. D., Ahmad, I. W., & Wardhana, T. H. (2018). *Demographic Profile, Clinical and Analysis of Osteoarthritis Patients in Surabaya. Biomolecular and Health Science Journal*, 34-39.

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2008.