

# HUBUNGAN BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN WAKTU TANGGAP DARURAT DI RUANGAN INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT BHAYANGKARA

Stomi jevisa marota<sup>1\*</sup>, Muzakkir<sup>2</sup>, Fitri A Sabil<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> STIKES Nani Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245  
\*e-mail: penulis-korespondensi: ([stomijevisamarota@gmail.com/081242684473](mailto:stomijevisamarota@gmail.com/081242684473))

(Received: 04.03.2024; Reviewed;09.03.2024; Accepted; 06.04.2024)

## ABSTRACT

The Emergency Department (ED) is the crucial place between medical emergency services and the hospital. The emergency department is the main access route to the health care system in the hospital. Workload can affect the speed and accuracy of service. In general, someone tends to feel ignored when their complaints or needs are handled or responded to slowly. So that response time can be one of the indicators determining service quality. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse workload and emergency response time. This research method uses a cross sectional study design, the results of this study obtained the results that there is a relationship between nurse workload and emergency response time with  $P = 0.02 < \alpha = 0.05$ . the lighter the workload, the faster the response time by the nurse. Vice versa, if the heavier the workload, it will have an impact on the speed time in responding to patients. The conclusion in this study is that there is a significant relationship between nurse workload and response time in patient handling at the Emergency Room of Rs Bhayangkara.

**Keywords:** Workload, Emergency Room, Emergency Response Time

## ABSTRAK

Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah tempat crucial antara layanan darurat medis dan rumah sakit. Instalasi gawat darurat menjadi pilihan akses rute utama ke sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Beban kerja dapat mempengaruhi kecepatan dan ketepatan dalam melakukan pelayanan. Pada umumnya seseorang cenderung merasa diabaikan ketika keluhan atau kebutuhannya ditangani atau direspon dengan lambat. Sehingga waktu tanggap dapat menjadi salah satu indikator penentu kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan beban kerja perawat dengan waktu tanggap darurat. Metode Penelitian ini menggunakan desain cross sectional study, Penelitian ini dilakukan diruangan instalasi gawat darurat RS Bhayangkara. hasil penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan antara beban kerja perawat dengan waktu tanggap darurat dengan  $P=0,02 < \alpha=0,05$ . semakin ringan beban kerja yang diampu maka akan semakin cepat pula response time (waktu tanggap) yang dilakukan perawat tersebut. Begitupun sebaliknya, jika semakin berat beban kerja yang diampu maka akan berimbas pada waktu kecepatan dalam berespon kepada pasien. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan response time pada penanganan pasien di IGD Rs Bhayangkara.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, IGD, Waktu Tanggap Darurat

## Pendahuluan

Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah tempat *critical* antara layanan darurat medis dan rumah sakit. Instalasi gawat darurat menjadi pilihan akses rute utama ke sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Peningkatan kunjungan ke IGD mengakibatkan terjadinya penumpukan pasien dan tentunya mempengaruhi pelayanan dan menambah beban kerja yang ada di IGD (Sulastien et al., 2022). Peningkatan kunjungan ke IGD meningkatkan terjadinya penumpukan pasien dan dapat mempengaruhi pelayanan serta berpengaruh terhadap beban kerja di IGD. Kunjungan pasien di IGD seluruh dunia setiap tahunnya mengalami peningkatan. Fenomena kunjungan IGD di dunia mengalami peningkatan mendekati 2x lipat dibandingkan peningkatan populasi di USA. *National Health Service* (NHS) Inggris memberikan laporan bahwa jumlah kunjungan di IGD mengalami peningkatan 20 % antara tahun 2007-2008 dan 2011-2012. Prevalensi jumlah kunjungan pasien dalam kurung waktu satu bulan berjumlah  $\leq 3.600$  pasien, sedangkan dalam jangka waktu 1 minggu jumlah pasien mencapai 840 pasien sedangkan perhari jumlah pasien bisa mencapai 120 pasien dengan tenaga keperawatan yang hanya berjumlah 27 orang.

Beban kerja dapat mempengaruhi kecepatan dan ketepatan dalam melakukan pelayanan. Pada umumnya pelanggan cenderung merasa diabaikan ketika keluhan atau kebutuhannya ditangani atau direspon dengan lambat. Sehingga waktu tanggap dapat menjadi salah satu indikator penentu kualitas pelayanan. Waktu tanggap darurat 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. (Kristine Dareda et al., 2022).

Beban kerja keperawatan merupakan semua pekerjaan keperawatan yang harus dilakukan selama periode waktu tertentu dan baru-baru ini digambarkan sebagai jumlah waktu dan perawatan yang dilakukan oleh seorang perawat. mencurahkan (secara langsung dan tidak langsung) kepada pasien, tempat kerja, dan pengembangan profesi. Sistem yang didasarkan pada kuantifikasi kebutuhan perawatan pasien, termasuk ketajaman/intensitas pasien, Kompleksitas asuhan keperawatan, casemix diagnosis pasien, dan pergantian pasien.

Pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD. Pasien diterima oleh perawat segera setelah tiba dan dilakukan triase untuk melihat angka kegawatan. (Sulastien et al., 2022) Oleh sebab itu perawat di tuntut untuk melaksanakan asuhan keperawatan sesegera mungkin dengan waktu tanggap darurat yang telah di tentukan namun tetap memperhatikan kondisi perawat tetap baik sehingga tidak menimbulkan beban kerja yang berlebihan serta tekanan dalam melaksanakan tugas (Risa Afifah, 2022)

## Metode

Penelitian ini telah dilaksanakan diruangan instalasi gawat darurat rumah sakit bhayangkara Sulawesi Selatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan beban kerja perawat dengan waktu tanggap darurat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bertugas diruangan instalasi gawat darurat RS Bhayangkara jumlah populasi dalam penelitian ini 34 perawat. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 27 orang, Instrumen Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif non eksperimen dengan menggunakan desain *cross sectional* dan menggunakan metode analitik untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat dalam satuan waktu. Teknik Sampling dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling "Purposive Sampling"* adalah pendekatan pengambilan sampel yang melibatkan pengambilan sampel dari suatu populasi sesuai dengan tujuan peneliti (tujuan/masalah studi), sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya (Nursalam 2015). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kusioner dan dianalisis dengan uji chi-square ( $<0,05$ ), serta analisis multivariate dengan uji logistic berganda untuk mengetahui faktor yang paling dominan.

## Hasil

### 1. Analisis univariat

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Diruangan instalasi gawat darurat Rumah Sakit Bhayangkara (n=27)**

Karakteristik	N	%
Jenis kelamin		
Laki laki	11	40,7
Perempuan	16	59,3
Usia :		
21-25 Tahun	1	3,7
26-30 Tahun	13	48,1
31-40 Tahun	11	40,7
41-50 Tahun	2	7,4

Status perkawinan:		
Menikah	23	85,2
Belum menikah	4	14,8
Pendidikan :		
DIII Keperawatan	8	29,6
S1 Keperawatan	6	22,2
Profesi Ners	12	44,4
S2 Keperawatan	1	3,7
Masa kerja:		
1-5 Tahun	8	29,6
5-10 Tahun	14	51,9
10-15 Tahun	4	14,8
15-20 Tahun	1	3,7

Dari tabel 1 di atas terlihat bahwa umumnya responden berjenis kelamin perempuan (40,7%), rata-rata umur responden berusia 26-30 tahun (48,1%), untuk status perkawinan responden yang sudah menikah sebanyak 23 orang (85,2%), untuk tingkat pendidikan terakhir, sebagian responden memiliki tingkat pendidikan tertinggi Profesi ners sebanyak 12 perawat (44,4%), dan yang terendah yaitu S2 Keperawatan sebanyak 1 perawat (3,7%), Pada masa kerja responden yang memiliki masa kerja paling tinggi 5-10 tahun sebanyak 14 perawat (51,9%), dan yang terendah 1 responden dengan masa kerja 15-20 tahun (3,7%).

## 2. Analisis bivariat

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Diruangan instalasi gawat darurat Rumah Sakit Bhayangkara (n=27)**

Beban kerja	Waktu tanggap darurat				Total		P	a
	Cepat		Lambat		n	%		
	n	%	n	%				
Ringan	7	100.0	6	30.0	13	48.1	0.02	0.05
Berat	0	0.0	14	70.0	14	51.9		
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	<b>27</b>	<b>100.0</b>		

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang memiliki beban kerja ringan dengan waktu tanggap darurat lambat n=13 responden, beban kerja berat dengan waktu tanggap darurat lambat n=14 responden dan terdapat hubungan antara beban kerja perawat dengan waktu tanggap darurat dengan nilai p=0,02 dan nilai korelasi sebesar 0,05 yang artinya terdapat hubungan positif antara beban kerja perawat dengan waktu tanggap darurat di instalasi gawat darurat Rs Bhayangkara.

## Pembahasan

### 1. Gambaran Beban Kerja Perawat

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan kegagalan dalam penanganan pasien (Cindy et al., 2022). Perawat yang diberi beban kerja berlebih dapat berdampak kepada penurunan tingkat kesehatan, motivasi kerja, kualitas pelayanan keperawatan, dan kegagalan melakukan tindakan pertolongan terhadap pasien. Mengingat pelayanan kesehatan yang begitu penting bagi setiap masyarakat, menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Namun untuk memberikan mutu pelayanan kesehatan yang optimal, rumah sakit memerlukan tenaga-tenaga kesehatan yang produktif dalam bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan hasil beban kerja berat yaitu 51,9%. Hal tersebut disebabkan karena pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki tidak mampu mengimbangi sulitnya pekerjaan di IGD, menghadapi pasien dan keluarga yang memiliki sifat yang berbeda-beda sehingga menimbulkan tekanan serta membuat dokumentasi asuhan keperawatan yang telah dilakukan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Chintya & Manumpil, (2018), Andrianti, (2020) yang menyatakan bahwa beratnya beban kerja yang dirasakan karena terlalu banyak tuntutan dari keluarga pasien sehingga membuat perawat merasa kurang nyaman dalam bekerja serta kebutuhan tenaga keperawatan yang ada belum memadai jika dibandingkan dengan jumlah pasien yang dirawat.

Mayoritas beban kerja perawat di ruang IGD RS Bhayangkara adalah beban kerja berat, dimana hal ini terdapat pada range 51-68, yaitu termasuk kedalam kategori beban kerja berat. Hal ini bertepatan dengan teori yang dituturkan oleh Putrono (2002) dalam Saribu (2012), bahwa perawat IGD mempunyai risiko yang tinggi dalam peningkatan beban kerja yang ekstrim dikarenakan perawat IGD dihadapkan dengan pekerjaan yang sangat membutuhkan pengetahuan, perhatian khusus serta keterampilan khusus guna terlaksananya tindakan/penanganan dengan tepat dan cepat. Beban kerja perawat IGD dapat

berubah-ubah dalam jangka waktu tertentu, sehingga kadang kala ringan dan ketika waktu tertentu beban kerja dapat menjadi berlebih atau berat (Junidar, 2019).

## 2. Gambaran Waktu Tanggap Darurat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di dapatkan hasil waktu tanggap darurat di IGD RS Bayangkara lambat yaitu lebih dari 5 menit sedangkan waktu tanggap yang ditetapkan di IGD Rs Bhayangkra adalah (<5 menit). Hal tersebut disebabkan karena adanya beban kerja yang di alami perawat seperti kurangnya total perawat dibanding dengan jumlah pasien yang ada.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamzah Tazah (2022) di Rs Bhayangkara didapatkan hasil Jumlah kunjungan di IGD Rs Bhayangkara dalam 3 bulan jumlah pasien dengan triase merah sebanyak 159 pasien(Taza et al., 2022).

Dapat disimpulkan bahwa pasien yang datang ke IGD Rs Bhayangkara mendapatkan waktu tanggap darurat yang lambat dari perawat dengan waktu pelayanan  $\geq 5$  menit, sehingga dalam hal ini tidak tercapainya standar pelayanan keperawatan gawat darurat/indikator waktu tanggap darurat di IGD yaitu  $\leq 5$  menit menurut Kemenkes RI tahun 2011.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Saidah (2020) menyatakan bahwa di dapatkan mayoritas kasus dengan waktu tanggap <5 menit sebanyak 12 responden. Penyebab keterlambatan waktu tanggap perawat pada penanganan pasien di IGD dapat dicegah dengan memprioritaskan kegawat daruratan pasien secara cepat dan tepat, sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu paling lambat 5 menit sehingga tidak terjadi waktu tunggu yang lama, komplikasi, kecacatan bahkan kematian (Kristine Dareda et al., 2022).

## 3. Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Waktu Tanggap Darurat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan hubungan beban kerja perawat dengan waktu tanggap darurat dengan nilai  $p= 0,02$ . Hal ini di dukung oleh penelitian Panggah Widodo (2008), yang menyatakan beban kerja cukup kuat dalam mempengaruhi cepat/lambatnya waktu tanggap darurat perawat IGD yaitu semakin ringan beban kerja perawat, semakin cepat waktu tanggap darurat dan semakin berat beban kerja perawat semakin lambat pula waktu tanggap perawat (Panggah Widodo, 2008).

Penelitian selanjutnya oleh Cahyanti (2020) di IGD Rs Mojokerto menyatakan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang positif dalam waktu tanggap darurat di IGD, dalam hal ini perawat dalam memberikan pertolongan segera kepada pasien yang mengalami kegawatdaruratan perlu ditentukan beban kerja dan kompetensinya agar dapat dipertahankan waktu tanggapnya(Bahriadi et al., 2023).

Secara teori beban kerja berat akan menghasilkan waktu tanggap darurat yang lambat begitupun sebaliknya beban kerja ringan akan menghasilkan waktu tanggap yang cepat. Namun dalam penelitian ini didapatkan perawat yang memiliki beban kerja ringan sebanyak 7 perawat namun terdapat 6 perawat yang memiliki waktu tanggap darurat lambat hal ini disebabkan karena adanya faktor penyebab seperti, faktor usia, dan masa kerja di IGD pada penelitian ini di dapatkan beberapa perawat yang sudah berusia 30 tahun keatas dan masa kerja rata-rata diatas 5 tahun. Menurut Deivy Tenggor (2019) perawat yang berusia 30 tahun keatas mulai memasuki masa dewasa akhir dimana fungsi-fungsi tubuh terjadi penurunan dan masa kerja yang sudah lebih dari 5 tahun, mengatakan bahwa terkadang perawat merasa kurang bersemangat, merasa ngantuk, bahkan hilangnya semangat kerja karena tuntutan pekerjaan yang semakin banyak diruangan, ditambah dengan rasio perawat dan pasien yang tidak sesuai serta tuntutan kerja dari atasan membuat perawat merasa kelelahan dalam melakukan kerja (Tenggor et al., 2019).

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa semakin ringan beban kerja yang diampu maka akan semakin cepat pula waktu tanggap darurat yang dilakukan perawat tersebut. Begitupun sebaliknya, jika semakin berat beban kerja yang diampu maka akan berimbas pada waktu kecepatan dalam berespon kepada pasien (Kelmanutu, 2013)

## Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional, yaitu seluruh variabel diukur dan diamati pada saat yang sama. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah total sampling, yaitu dengan menjadikan seluruh perawat di IGD RS Bhayangkara menjadi responden penelitian. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner beban kerja dan kuesioner waktu tanggap darurat yang dibagikan kepada seluruh responden. Didapatkan hasil data penelitian bahwa rata-rata beban kerja perawat di IGD RS Bhayangkara diperoleh mean 51,9 yang mana berada pada rentang 50-68 yaitu kategori beban kerja berat, dan waktu tanggap darurat perawat IGD mayoritas memiliki waktu tanggap lambat yaitu  $\geq 5$  menit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan response time pada penanganan pasien di IGD Rs Bhayangkara dengan  $\rho$  value = 0.02 atau  $\alpha = > 0,05$ .

## Referensi

- Banjarnahor, J., Munir, C., Rizky, E., Matondang, S., Ilmu, T., & Flora, K. (2023). Hubungan Beban Kerja Dengan Konflik Kerja Perawat di IGD RSUD Mitra Medika The Relationship between Workload and Nurse Work Conflict in IGD RSUD Mitra Medika sesuatu yang buruk , konflik dapat RSUD Mitra Medika Medan meruapan satu-satunya rumah sakit tipe c . 2(3), 1–4. <https://doi.org/10.51849/j-bikes.v>
- Ns. Herni, Sulastien, M. K., Putu Widi, Sudariani, S.kep., Ns., M. K., & Yuda, Prasetya, S. K. (2022). Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat. In Guepedia The First On-Publisher in Indonesia.
- Kelmanutu, L. S. (2013). Gambaran Tentang Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara Tahun 2013. 3.
- KE, M. (2019). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Waktu Tanggap Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Menurut Persepsi Pasien Di Igd Rsud Kabupaten Sorong.
- Kristine Dareda, Ns. Irma M. Yahya, & Parhan Cawangi. (2022). Hubungan Beban Kerja Dengan Waktu Tanggap Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud. M.W. Maramis Minahasa Utara. Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia, 1(3), 84–90. <https://doi.org/10.55606/jikki.v1i3.237>
- Risa Afifah, Hyang Wreksagung, R. P. S. (2022). Relationship of Nurse Workload with Response Time in Handling of Patients In ER (Emergency Room) General Hospital of Tangerang Regency in 2021. Nusantara Hasana Journal, 1(9), 35–40.
- Taza, H., Nurmayani, W., & Ali, M. R. (2022). Hubungan Respon Time Dengan Perubahan Kesadaran Makassar. 11(2), 1–8
- Wahyuningsih, S., Ali Maulana, M., & Ligita, T. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap: Literature Review. 1–8.