

Pengetahuan Masyarakat dan Hubungannya dengan Response Time Gawat Darurat di AGD Dinkes Jakarta Timur

Anggit Gunawan¹, Bambang Suryadi², Agus Purnama³

Departement: Universitas Indonesia Maju^{1,2,3}

Jln. Harapan nomor 50, Lenteng Agung-Jakarta Selatan 12610

Email: anggitgunawan8@gmail.com¹

Artikel Info

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi [Creative Commons Atribusi Berbagi Serupa 4.0 Internasional](#).

Kata kunci: ambulans gawat darurat, pengetahuan masyarakat, *response time*

Abstrak

Latar Belakang: Setiap Pelayanan AGD DINKES mengarah kepada pelayanan pra rumah sakit, evakuasi medis dari lokasi kejadian (kecelakaan lalu lintas, kebakaran, bencana, dan kejadian-kejadian luar biasa lainnya) ke rumah sakit, maupun dari rumah sakit ke rumah sakit. Dengan adanya AGD DINKES akan memberikan solusi atas kasus-kasus yang terjadi pada saat ini, sehingga berdampak menurunnya angka, kematian, kesakitan dan kecacatan akibat kasus kegawatdaruratan pra rumah sakit untuk warga masyarakat di wilayah Provinsi DKI Jakarta dan sekitarnya.

Tujuan: Untuk mengetahui Hubungan pengetahuan masyarakat dengan response time gawat darurat di Ambulans Gawat Darurat wilayah Jakarta Timur Tahun 2022.

Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif konteks dengan pendekatan *cross-sectional* untuk mengetahui hubungan pengetahuan masyarakat dengan response time Ambulans Gawat Darurat wilayah Jakarta Timur Tahun 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Ambulans Gawat Darurat DKI Jakarta pada bulan juni 2022 sampai November 2022. Sampel didapat berjumlah 65 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data di uji menggunakan uji statistic *chi-square*.

Hasil: Hasil uji statistik dengan *Chi-square* didapatkan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,004. Nilai uji signifikansi (*p-value*) < 0,05 maka H1 diterima

Kesimpulan: Ada hubungan antara pengetahuan masyarakat dengan response time gawat darurat di ambulans gawat darurat Dinas Kesehatan (AGD Dinkes) Wilayah Jakarta Timur Tahun 2022.

Pendahuluan

Setiap Pelayanan AGD DINKES mengarah kepada pelayanan pra rumah sakit, evakuasi medis dari lokasi kejadian (kecelakaan lalu lintas, kebakaran, bencana, dan kejadian-kejadian luar biasa lainnya) ke rumah sakit, maupun dari rumah sakit ke rumah sakit.¹ Dengan adanya AGD DINKES akan memberikan solusi atas kasus-kasus yang terjadi pada saat ini, sehingga berdampak menurunnya angka, kematian, kesakitan dan kecacatan akibat kasus kegawatdaruratan pra rumah sakit untuk warga masyarakat di wilayah Provinsi DKI Jakarta dan sekitarnya.² Hal ini disebabkan kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (AGD DINKES) sehingga masih lambatnya waktu tanggap (*response time*) untuk datang ke lokasi penderita dengan waktu yang singkat dalam memberikan pertolongan.³ Dari pengamatan yang penulis lakukan di bagian operasional Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (AGD DINKES) diperoleh banyaknya faktor-faktor yang berpengaruh pada waktu dan kecepatan tanggap dari pelayanan kesehatan pra rumah sakit tersebut.

Identifikasi Masalah Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (AGD DINKES) adalah sebuah yayasan dibawah naungan pemerintah daerah DKI yang dalam

perkembangannya tidak luput dari berbagai masalah. Salah satunya adalah masalah lamanya waktu tanggap (*response time*) yang dalam pelaksanaannya masalah tersebut dapat berpengaruh dengan sukses tidaknya program Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (AGD DINKES) memenuhi kepuasan pelanggannya sekaligus motivasi kerja karyawan khususnya pelaksana operasional. Unit Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (AGD DINKES) mempunyai standar baku untuk setiap unit yang akan diberangkatkan ke pos wilayah, seperti alat bantuan hidup dasar, penanganan *airway*, *breathing* dan *circulation*.

Menurut *World Health Organization* (WHO, 2018), terdapat beberapa penyakit yang dianggap sebagai penyakit darurat dan menyebabkan kematian tertinggi di dunia, antara lain penyakit jantung iskemik dengan 7,4 juta (13,2%); ledakan 76,7 juta (11,9%); penyakit paru obstruktif kronik 3,1 juta orang (5,6%); Infeksi Saluran Pernapasan Bawah 3,1 juta (5,5%); dan kanker 1,6 juta (2,9%). Setelah cedera atau kecelakaan, jumlah kematian adalah 1,2 juta.⁴ *Response time* atau yang lebih dikenal dengan *response time* adalah total waktu yang dihitung mulai dari penerimaan pesan, pengiriman ambulans ke tempat kejadian, hingga pelayanan kesehatan di fasilitas tersebut tersedia.⁵

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang bermutu dengan respon cepat semakin meningkat setiap waktunya termasuk melayani keperluan publik berkembang pesat setiap saat, termasuk memenuhi kebutuhan masyarakat.⁶ Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia belum terlihat perkembangan yang signifikan, meskipun pelaksanaannya sangat erat kaitannya dengan kehidupan sehari-hari. Pemerintah selalu berusaha melakukan perbaikan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat.⁷

Dalam pelaksanaannya pelanggan yang membutuhkan jasa pelayanan pra rumah sakit Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (AGD DINKES) dapat menghubungi Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (AGD DINKES) melalui operator yang bertugas 24 jam setiap hari. Untuk kemudian permintaan tersebut akan diteruskan ke unit terdekat dari lokasi dimana pelanggan tersebut berada melalui alat komunikasi yang ada seperti telepon seluler maupun *radio trunking* yang ada di setiap unit. Dengan demikian diharapkan waktu tanggap yang begitu lama dapat dipersingkat. Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini mengkaji untuk mendeskripsikan/menggambarkan dan menganalisa hubungan waktu tanggap pelanggan di Rumah Sakit Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (AGD DINKES) sehingga dapat dideskripsikan dan dianalisa.

Berdasarkan data masyarakat pengguna pelayanan Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (AGD DINKES) di wilayah Jakarta timur Pada bulan juni sampai November tahun 2022 jumlah yang menggunakan ambulans sebanyak 1.637 jiwa. Pelayanan Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (AGD DINKES) di wilayah Jakarta timur. Lama waktu yang dibutuhkan untuk menunggu sopir dan Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (AGD DINKES) di ketiga Rumah Sakit tersebut kurang lebih 30 menit untuk bisa segera dikirim ke rumah sakit rujukan. Menurut wawancara dari keluarga atau masyarakat rata-rata lama waktu ambulans datang hingga pasien siap dirujuk ke RS sesuai dengan SOP yang berlaku membutuhkan waktu kurang dari 1 jam untuk kasus kegawatdaruratan. Namun, sebenarnya dibutuhkan waktu sekitar 1-2 jam untuk mempersiapkan pasien untuk pengiriman. Kendalanya, dikarenakan tim medis tidak merespon cepat pasien yang datang, keluarga atau masyarakat yang tidak membawa persyaratan administrasi menjadi terhambat sehingga pemeriksaan klinis menjadi lama,

sopir ambulans sulit dihubungi dan biasanya membutuhkan waktu lama untuk mengkonfirmasi informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Berdasarkan hal inilah yang kemudian menarik peneliti untuk mengetahui bagaimana Apakah terdapat “Hubungan pengetahuan masyarakat dengan *response time* gawat darurat di Ambulans Gawat Darurat wilayah Jakarta Timur Tahun 2022”. Tujuan Untuk mengetahui Hubungan pengetahuan masyarakat dengan *response time* gawat darurat di Ambulans Gawat Darurat wilayah Jakarta Timur Tahun 2022.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif konteks dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Ambulans Gawat Darurat DKI Jakarta pada bulan juni 2022 sampai November 2022 yang berjumlah 1.637 orang. Sampel adalah sebagian dari anggota populasi penelitian yang diambil untuk diteliti atau digunakan sebagai sumber data penelitian. Sampel berjumlah 65 orang. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji Reliabilitas. Penelitian ini sudah lolos uji etik pada komisi etik UIMA dengan Nomor: No.3996/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/III/2023.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

| No | Indikator | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|---------------------|----------------------------|-----------|----------------|
| 1 | Usia | 17 – 25 Tahun | 15 | 23,1 |
| | | 26 – 35 Tahun | 33 | 50,8 |
| | | 36 – 45 Tahun | 14 | 21,5 |
| | | 46 – 55 Tahun | 3 | 4,6 |
| 2 | Jenis kelamin | Laki-laki | 4 | 6,2 |
| | | Perempuan | 61 | 93,8 |
| 3 | Pendidikan | SMA | 6 | 9,2 |
| | | Diploma | 49 | 75,4 |
| | | Strata | 10 | 15,4 |
| 4 | Status perkawinan | Belum menikah | 27 | 41,5 |
| | | Menikah | 36 | 55,4 |
| | | Janda/duda | 2 | 3,1 |
| 5 | Pekerjaan Responden | Tidak bekerja | 2 | 3,1 |
| | | Pegawai Pemerintah non PNS | 5 | 7,7 |
| | | Karyawan swasta | 44 | 67,7 |
| | | Lain-lain | 6 | 9,2 |
| | | PNS/POLRI/TNI | 1 | 1,5 |
| | | Pelajar/mahasiswa | 7 | 10,8 |

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa usia responden sebagian besar pada rentang 26 – 35 tahun sebanyak 33 responden (50,8%). Sebagian besar responden memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 61 tahun (93,8%). Tingkat pendidikan responden sebagian besar diploma sebanyak 49 responden (75,4%). Status perkawinan responden sebagian besar menikah yaitu sebanyak 36 responden (55,4%). Indikator pekerjaan responden sebagian besar bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 44 responden (67,7%).

Tabel 2. Nilai Mean, Median, Modus

| | Usia Responden | Jenis Kelamin | Pendidikan | Status perkawinan | Pekerjaan | Pengetahuan | Respon time |
|------|----------------|---------------|------------|-------------------|-----------|-------------|-------------|
| Mean | 31,71 | 1,94 | 2,06 | 1,62 | 3,31 | 13,91 | 1,25 |

| | | | | | | | |
|--------|----|-----|------|-----|-----|----|---|
| Median | 31 | 2,0 | 2,00 | 2,0 | 3,0 | 15 | 1 |
| Modus | 35 | 2 | 2 | 2 | 3 | 15 | 1 |

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pengetahuan

| No | Indikator | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------|---------------|----------|-----------|----------------|
| 1. | Pengetahuan | Baik | 54 | 83,1 |
| | | Cukup | 7 | 10,8 |
| | | Kurang | 4 | 6,2 |
| Total | | | 65 | 100 |
| 2. | Response Time | Cepat | 49 | 75,4 |
| | | Lama | 16 | 24,6 |
| Total | | | 65 | 100 |

Berdasarkan tabel 3 di atas pengetahuan responden sebagian besar baik sebanyak 54 responden (83,1 %). Responden yang memiliki pengetahuan cukup sebanyak 7 responden (10,8%) dan responden yang memiliki pengetahuan kurang sebanyak 4 responden (6,2%).

Tabel 4. Analisa Bivariat

| Variabel | | Response Time | | | | Total | % | Chi-Square (p) |
|-------------|--------|---------------|------|------|------|-------|------|----------------|
| | | Cepat | % | Lama | % | | | |
| Pengetahuan | Baik | 45 | 69,2 | 9 | 13,8 | 54 | 83,1 | 0,004 |
| | Cukup | 3 | 4,6 | 4 | 6,2 | 7 | 10,8 | |
| | Kurang | 1 | 1,5 | 3 | 4,6 | 4 | 6,2 | |
| Total | | 49 | 75,4 | 16 | 24,6 | 65 | 100 | |

Pembahasan

Layanan kegawatdaruratan yang salah satunya yaitu fasilitas ambulans dapat memberikan kualitas perawatan yang baik maka panggilan kegawatdaruratan yang masuk ke layanan perlu dikategorikan karena pengkategorian response ambulans akan menentukan tindakan selanjutnya yang diberikan kepada pasien. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan response cepat semakin meningkat, sehingga diperlukan upaya peningkatan dan evaluasi yang terus berlanjut. Hasil uji statistik dengan *Chi-square* didapatkan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,004. Nilai uji signifikansi (*p-value*) < 0,05 maka H1 diterima artinya ada hubungan antara Pengetahuan Masyarakat Dengan *Response Time* Gawat Darurat Di Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan (AGD Dinkes) Wilayah Jakarta Timur Tahun 2022. Kepuasan yang dirasakan pasien terhadap layanan gawat darurat tergantung pada bagaimana kinerja yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang salah satunya yaitu *Response Time* dalam menangani kondisi gawat darurat. Pengetahuan masyarakat tentang layanan gawat darurat juga akan mempengaruhi ekspektasi mereka terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.⁸ Semakin baik pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat, maka ekspektasi yang mereka harapkan terhadap pelayanan ambulans gawat darurat juga semakin tinggi

Sejalan dengan Penelitian (Devi Medianti) diketahui dari hasil penelitian didapatkan nilai rata-rata nyeri sebelum dilakukan kompres dingin adalah 6,40 dengan Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar respon time ambulans dalam melayani klien dalam kategori cepat sebanyak 49 responden (75,4%) dan sisanya sebanyak 16 responden (24,6%) dalam kategori lama.⁹

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari total 65 responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengetahuan baik dengan respon cepat sebanyak

45 responden (69,2), sedangkan yang paling sedikit jumlahnya yaitu responden dengan pengetahuan kurang dan respon time cepat sebanyak 1 responden (1,5%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar respon time ambulans dalam melayani klien dalam kategori cepat sebanyak 49 responden (75,4%). *Response Time* merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. *Response Time* memegang peran penting pada saat memberikan asuhan keperawatan dan untuk meningkatkan kepuasan pasien. *Response Time* merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di pintu puskesmas sampai mendapat pelayanan dari petugas Instalasi Gawat Darurat sampai selesai tindakan yang diberikan.¹⁰ Sesuai dengan (Mitcel, 2022) response time merupakan pelaksanaan tindakan atau pemeriksaan oleh petugas dalam waktu kurang dari 5 menit pertama kedatangan pasien di instalasi gawat darurat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana dan prasarana sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar.¹¹

Menteri Kesehatan telah menetapkan salah satu prinsip tentang penanganan pasien gawat darurat yang harus ditangani paling lama lima (5) menit setelah sampai di Instalasi gawat darurat. Harahap menuliskan bahwa kejadian kurangnya stretcher untuk penanganan kasus yang akut berdampak serius terhadap kedatangan pasien baru yang mungkin saja dalam kondisi yang sangat kritis.¹² Karokaro et al mengatakan faktor yang berhubungan dengan response time dapat di bagi dua yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor Eksternal yang meliputi sarana dan prasarana serta imbalan sedangkan faktor Internal yaitu pengetahuan, pendidikan, lama kerja, umur, motivasi dan jenis kelamin.¹³

Menurut asumsi peneliti, responden yang menyatakan *Response Time* pada kategori tanggap dapat dilihat dari pernyataan responden yang setuju. Tindakan tersebut dilakukan petugas karena merupakan bagian dari langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Hal ini sesuai dengan pengalaman kerja dan tiga komponen yang harus diperhatikan petugas dalam *Response Time* yang kurang dari 5 menit yaitu kondisi pasien ketika masuk, prioritas pasien yang akan dilakukan tindakan kemudian pengkajian primer yang mencakup A,B,C (*Airway, Breathing, Circulation*) serta keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih baik dengan waktu tanggap dapat diberikan dengan jalan meningkatkan sumber daya manusia atau petugas, memberi kesempatan kepada petugas IGD untuk meningkatkan keterampilan melalui seminar atau pelatihan.¹⁴

Hasil penelitian yang dilakukan Purwanti (2017), membuktikan sebagian besar 72,2% responden mendapatkan pelayanan baik dan sebagian besar 59,8% responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Wisata Dau Malang, sedangkan hasil korelasi pearson didapatkan $p\text{-value} = 0,000 < 0,050$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapannya dapat terpenuhi. Harapan tersebut dapat terpenuhi melalui pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien.¹⁵

Kesimpulan

Hasil uji statistik dengan *Chi-square* didapatkan nilai signifikansi ($p\text{-value}$) sebesar 0,004. Nilai uji signifikansi ($p\text{-value}$) $< 0,05$ maka H1 diterima yang artinya bahwa Ada hubungan antara pengetahuan masyarakat dengan response time gawat darurat di ambulans

gawat darurat Dinas Kesehatan (AGD Dinkes) Wilayah Jakarta Timur Tahun 2022.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini bersifat independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi manapun.

Ucapan terima kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terlibat karena penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bantuan moril maupun materiil mereka semua.

Pendanaan

Sumber pendanaan dari peneliti

References

1. Fadilah I. Pengaruh Pengadaan Ambulance Siaga Terhadap Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Desa Baru Kecamatan Air Hangat Barat Kabupaten Kerinci: Ikbal Fadilah, S. AP. *J Adm Nusant MAHA*. 2021;3(8):29–37.
2. Putri AD. Hubungan Respons Time Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Pelayanan Ambulans Gawat Darurat (Agd) Dinas Kesehatan Provinsi Dki Jakarta. Universitas Nasional; 2023.
3. Bobi S, Dharmawati T, Romantika IW. Hubungan Pengetahuan, Pendidikan Dan Masa Kerja Dengan Response Time di Instalasi Gawat Darurat. *J Ilm Karya Kesehat*. 2020;1(1):17–23.
4. WHO. World Health Organization. Noncommunicable Dis Ctry Profiles 2018. 2018;
5. DAMANIK JS. Literature Review: Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Pasien. 2021;
6. Herdiani H. Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar). Skripsi Tidak Diterbitkan. 2015;
7. Anang PJ. Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Tingkat IV Madiun. STIKES Bhakti Husada Mulia; 2017.
8. Okta Fiana Setia Saraswati O. Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Early Warning Score (Ews) Dengan Respon Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Kegawatdaruratan Di Ruang IGD. Universitas Kusuma Husada Surakarta; 2021.
9. Mediarti D, Rosnani R, Seprianti SM. Pengaruh Pemberian Kompres Dingin Terhadap Nyeri pada Pasien Fraktur Ekstremitas Tertutup di IGD RSMH Palembang Tahun 2012. *J Kedokt dan Kesehat Publ Ilm Fak Kedokt Univ Sriwij*. 2015;2(3):253–60.
10. Sholeh K. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Perawat Pada Pasien Cedera Kepala. Universitas dr. SOEBANDI; 2022.
11. Mitcel H. Hubungan Respon Time Petugas Ambulans Gawat Darurat dengan Keberhasilan Penanganan Pasien Cardiac Arrest: Correlation between Response Time of Emergency Ambulance Officers and Successful Management of Cardiac Arrest Patients. *Indones Sch J Nurs Midwifery Sci*. 2022;2(04):648–55.
12. Ida Mardalena IM. Asuhan keperawatan gawat darurat. 2019.
13. Karokaro TM, Hayati K, Sitepu SDEU, Sitepu AL. Faktor “Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *J Keperawatan dan Fisioter*. 2020;2(2):172–80.
14. Ramadhan MF, Wiryansyah OA. Hubungan tingkat pengetahuan perawat tentang response time dalam menentukan triase diruang igd. *J Kesehat dan Pembang*. 2020;10(19):56–62.
15. Purwanti S, Prastiwi S, Rosdiana Y. Hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nurs News J Ilm Keperawatan*. 2017;2(2).