

ABSTRACT

Response time is one indicator of service quality that is important to be a benchmark in achieving standards. The standard stated in the SPM for waiting time or response time is 5 minutes is calculated after the patient arrives until the patient gets service. This study aims to determine the role of training and the patient's condition on response time in the emergency department of Haji General Hospital, East Java Province by examining the type of training, years of service, education, patient condition, age and doctor's response time. This research was conducted from July to August with quantitative descriptive method. The research design used was cross sectional, which is a form of observational study to determine the relationship between independent variables and dependent variables by analyzing the factors that affect response time. The data collection technique is by means of questionnaires and observations with 13 respondents, namely the emergency room doctor. The results of this study indicate that the response time in the emergency room at Haji General Hospital in East Java Province has more fast response times, namely 10 respondents compared to slow response times, which are 3 respondents. Where the average response time in July is 3.04 minutes. Meanwhile, respondents with ATLS training were 11 respondents and 13 respondents ACLS were trained. So it can be concluded that the role of training and the condition of the patient does not play a role in response time in handling patients in the emergency department of the Haji Hospital, East Java Province.

Keywords: IGD, Response time

ABSTRAK

Response time merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang penting untuk menjadi tolak ukur dalam mencapai standar. Standar yang dinyatakan dalam SPM untuk waktu tunggu atau *response time* adalah ≤ 5 menit dihitung setelah pasien datang sampai dengan pasien mendapatkan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pelatihan dan kondisi pasien terhadap *response time* di IGD RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dengan meneliti jenis pelatihan, masa kerja, pendidikan, kondisi pasien, umur dan *response time* dokter. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli sampai Agustus dengan metode deskriptif kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan *cross sectional* yaitu merupakan suatu bentuk *study* observasional untuk mengetahui hubungan variabel independen/bebas dan variabel dependen/terikat dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *response time*. Adapun teknik pengambilan data dengan dengan cara kuesioner dan observasi dengan 13 responden yaitu dokter jaga IGD. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *response time* di IGD RSUD Haji Provinsi Jawa Timur memiliki *response time* cepat lebih banyak yaitu 10 responden dibandingkan dengan *response time* lambat yaitu 3 responden. Dimana rata-rata dari *response time* pada bulan Juli adalah 3,04 menit. Sedangkan, responden dengan pelatihan ATLS sebanyak 11 responden dan pelatihan ACLS sebanyak 13 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa peran pelatihan dan kondisi pasien tidak berperan terhadap *response time* dalam penanganan pasien di IGD RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

Kata Kunci : IGD, *Response time*