

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan Institusi pelayanan kesehatan yang menawarkan layanan kesehatan individu yang komprehensif, termasuk perawatan darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Layanan intra rumah sakit utama yang digunakan oleh pasien dan keluarganya untuk mendapatkan bantuan mendesak, terutama dalam situasi darurat, disebut Instalasi Darurat (IGD) (Kemenkes 2018). Rumah sakit memiliki layanan instalasi darurat sehingga dapat memberikan layanan sesuai dengan standar untuk membantu pengembangan layanan berkualitas tinggi, efektif, dan efisien.

Berdasarkan data WHO (*World Health Organisation*) (dalam Olufadeji et al., 2021) kunjungan pasien ke instalasi gawat darurat di dunia sekitar 17,5 juta pasien dan meningkat sekitar 12,8% setiap bulan, data kunjungan pasien ke IGD di Indonesia sekitar 4.402.205 pasien (13,3%) dari total seluruh kunjungan pasien rumah sakit (Kemenkes 2019). Data kunjungan pasien di instalasi gawat darurat RS. Darmayu Ponorogo di tahun 2020 sebanyak 17.100 orang, tahun 2021 pasien kunjungan di IGD sebanyak 15.500 orang, tahun 2022 sebanyak 17.300 orang, rata –rata pasien kunjungan di IGD setiap harinya 40 orang. Adanya peningkatan kunjungan pasien maka perawat dituntut untuk memberikan pelayanan kegawatdaruratan yang lebih maksimal.

Banyaknya pasien kunjungan dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan, meningkatnya kunjungan pasien ke IGD dan kurangnya perawat dapat mengurangi tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat terhadap kecepatan respon perawat. Rendahnya angka kepuasan pasien

akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Data Kemenkes RI tahun 2018 bahwa rata-rata hasil data dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menunjukkan 67% klien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan. (Isrofah, et al, 2019).

Pembentukan triase pasien dan prosedur waktu tanggap adalah langkah pertama dalam proses layanan darurat. Ini membantu perawat mengidentifikasi pasien yang harus menerima perawatan dan diutamakan untuk mendapatkan penanganan lebih awal sehingga filosofi penanganan gawat darurat yaitu *time saving live saving* yang berarti setiap tindakan yang dilakukan untuk menolong pasien haruslah efektif dan efisien (Wahdiniar et al., 2019). Dari saat pasien tiba sampai mereka keluar dari unit gawat darurat, kebutuhan akan *respon time* yang tepat dan efektif memiliki peran penting dalam setiap pengambilan keputusan (Utari et al., 2020). *Respon time* yang tepat dan sesuai dengan standar akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai keluhan yang dialami oleh pasien. Apabila pelayanan mengalami keterlambatan dalam penanganan maka akan berefek dan memperburuk kondisi pasien dan kemungkinan terjadi peningkatan kematian dan kecacatan lebih lanjut.

Standar perawatan kesehatan yang diterima pasien tercermin dalam tingkat kepuasan mereka. Sejauh mana pelayanan kesehatan sangat baik dalam membuat setiap pasien merasa puas disebut sebagai kualitas pelayanan kesehatan (Supartiningsih, 2017). Reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara tingkat signifikansi sebelumnya dan kinerja aktual yang mereka alami setelah penggunaan adalah definisi lain dari kepuasan pasien. Landasan pemasaran yang berorientasi pada pasien adalah kebahagiaan pasien. Loyalitas dan kepuasan

pasien dibentuk melalui layanan yang memuaskan dan berkualitas tinggi sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*”, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Kuntoro et al., 2017).

Nurlina, dkk (2019) menyatakan pasien akan merasa puas dengan pelayanan di IGD apabila harapan pasien terpenuhi, seperti layanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal, interaksi yang baik serta kenyamanan ruang dan bangunan itu sendiri. Namun, pasien sering menilai kinerja perawat yang kurang cepat dalam penanganan di IGD.

Pasien di ruang gawat darurat berasal dari berbagai latar belakang sosial, budaya, pendidikan, dan profesional, yang mempengaruhi bagaimana mereka dilihat oleh pasien lain dan anggota masyarakat. Jika harapan pasien, seperti pelayanan cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan optimal, dan interaksi prima terpenuhi, pasien akan senang dengan pelayanan perawat di unit gawat darurat. Namun, pasien atau masyarakat umum sering menganggap kinerja perawat kurang tepat dan cepat saat menangani pasien di unit gawat darurat. Penilaian itu karena beberapa hal, salah satunya diantaranya adalah ketidaktahuan pasien dan keluarga tentang prosedur penatalaksanaan pasien oleh perawat (Simandalahi et al., 2019).

Berdasarkan data sementara yang didapatkan pada tanggal 10 Juli 2023 di IGD RS Darmayu Ponorogo dengan kunjungan 15 pasien pada saat shift sore dan 4 perawat yang bertugas serta 1 dokter. Wawancara dilakukan kepada 10 pasien yang saat itu melakukan kunjungan di IGD, ada sebanyak 6 pasien yang mengungkapkan kurang puas terhadap pelayanan perawat karena kurang tanggapnya perawat di IGD dalam memberikan pelayanan. Sedangkan 4 lainnya

mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat IGD RS Darmayu Ponorogo.

Kepuasan pasien merupakan faktor prediktif utama dari sebuah mutu layanan kesehatan di fasilitas kesehatan (Firmansyah & Mahardika, 2018). Kepuasan pasien merupakan indikator yang efektif untuk mengukur keberhasilan fasilitas kesehatan dan harus dipertimbangkan ketika merancang strategi peningkatan mutu pelayanan. Kepuasan pasien dianggap sebagai indikator yang paling penting dari kualitas pelayanan kesehatan dan telah menjadi konsep yang sangat ditekankan dalam literatur tentang perawatan darurat (Olabisi *et al.*, 2021). Salah satu indikator penentu kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan di instalasi gawat darurat adalah *respon time* (cepat tanggap) dari petugas instalasi gawat darurat (Hidayat *et al.*, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat tentang kepuasan pelayanan di IGD, 60% mengatakan tentang perawatan yang diberikan oleh perawat tidak sesuai dengan harapan pasien, waktu tunggu pasien diberikan pelayanan yang *relative* lama, fasilitas serta petugas/perawat masih kurang, dan 40% lainnya mengatakan ketidakpuasannya tentang obat yang diberikan *relative* lama dan memiliki proses yang rumit (Rahma *dkk.*, 2019). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Seiring dengan pemberian pelayanan kesehatan diberbagai rumah sakit umum, Rumah Sakit Darmayu Ponorogo merupakan salah satu sarana penunjang/pendukung kesehatan dengan ciri khasnya pelayanan yang *universal*

dan Islami serta tidak membedakan suku, budaya maupun golongan. Rumah sakit dengan label Islam memiliki tanggung jawab yang lebih, karena tidak hanya sekedar memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Namun, pelayanan kesehatan yang diberikan dengan upaya untuk menjaga akidah, ibadah, serta muamalah sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dan memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Visi, Misi, Tujuan, dan Motto RS Darmayu Ponorogo).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “Hubungan *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Darmayu Ponorogo.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu apakah ada hubungan antara *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Darmayu Ponorogo.

1.3 Tujuan

1. Mengidentifikasi *respon time* di IGD Rumah Sakit Darmayu Ponorogo
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Darmayu Ponorogo
3. Menganalisis hubungan antara *respon time* dan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Darmayu Ponorogo

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

1. Bagi perkembangan ilmu keperawatan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang keperawatan terutama dalam praktik manajemen keperawatan yang terintegrasi dengan manajemen gawat darurat
2. Bagi peserta didik ilmu keperawatan bahwa kepuasan pasien merupakan bagian yang terintegrasi dengan mutu layanan kesehatan dan merupakan bidang baru didalam pelayanan kesehatan khususnya dalam ilmu keperawatan sehingga melalui penelitian ini diharapkan para peserta didik telah mampu mengimplementasikan program mutu sesuai dengan arah akreditasi pada layanan kesehatan.

1.4.2 Praktis

1. Bagi fasilitas layanan kesehatan hasil penelitian bisa menjadi bahan rekomendasi dalam menentukan kebijakan lingkup fasilitas pelayanan kesehatan dalam menyusun rencana pengembangan untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan bermutu tinggi
2. Bagi pengambil kebijakan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam upaya peningkatan kinerja staf dan optimalisasi model kepemimpinan dalam keperawatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian relevan yang digunakan sebagai acuan dan pendukung untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- (1) Darmawansyah (2019), melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Respon Time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar”.

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah survey analitik, dengan metode pendekatan *cross-sectional*. Adapun hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Perbedaan penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan dan jumlah sampel.

- (2) Kade (2022), melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Respon Time* dengan tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD)” Desain penelitian adalah *Literatur review*. Database menggunakan *google scholar, PubMed, Elsevier* dengan pendekatan *PEOS framework*. Hasil dari penelitian ini adalah lima dari enam artikel menyatakan bahwa *respon time* pada pelayanan instalasi gawat darurat adalah cepat dan diketahui pula mayoritas partisipan puas terhadap pelayanan perawat di instalasi gawat darurat. Perbedaan penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan, sedangkan persamaan penelitian ini yaitu variabel bebasnya adalah *respon time* dan variabel terikanya adalah kepuasan pasien.

- (3) Putu Ema Anggara Putri (2022), melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Respon Time* Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit TK II Udayana Denpasar”. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian *analitik korelatif*, dengan metode pendekatan *cross-sectional*. Hasil dari penelitian ini adalah tidak terdapat hubungan respon time pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit TK II Udayana Denpasar. Perbedaan penelitian ini adalah tempat pengambilan sampel dan jumlah sampel serta metode penelitian yang digunakan. Sedangkan persamaan penelitian ini yaitu variabel bebasnya adalah respon time dan variabel terikanya adalah kepuasan pasien

