

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) berperan sebagai pintu masuk utama penanganan kasus gawat darurat serta kasus lainnya, IGD memegang peranan penting dalam upaya penyelamatan hidup pasien (Adhiwijaya, 2018). Instalasi Gawat Darurat (IGD) berperan penting dalam menangani keselamatan pasien, karena penanganan awal terhadap pasien adalah pintu masuk pertama terhadap masalah gawat darurat (IGD) (Kumaladewi *et al.*, 2021). Menciptakan pelayanan medis yang optimal bagi setiap pasien, dan terintegrasi ke dalam *Action for Emergency Conditions* untuk mencegah kematian atau kecacatan merupakan tujuan dari Instalasi gawat darurat (IGD) (Rahmawati & Munawar, 2022).

Data *World Health Organization* tahun 2022 jumlah kunjungan pasien ke IGD diseluruh dunia diperkirakan sekitar 131,3 juta dengan rincian kunjungan terkait cedera 38,0 juta, kunjungan psikiatri atau lainnya 3,0 juta. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2022, jumlah kunjungan pasien yang masuk ke IGD di Indonesia, didapatkan bahwa sebanyak 4.402.205 pasien. Berdasarkan data ini sebanyak 12% pasien yang berkunjung berasal dari rujukan, dimana jumlah IGD sebanyak 1.033 dari jumlah total 1.319 Rumah Sakit Umum yang ada di Indonesia. Data dari Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara tahun 2022 jumlah kunjungan pasien ke IGD sebanyak 51.000 kasus, dimana kasus yang terbanyak kondisi kritis dan kecelakaan, sedangkan data dari Rumah Sakit Umum Bethesda gunositoli kunjungan pasien IGD pada tahun 2022 sebanyak 4.995.

Response time merupakan waktu tanggap yang dilakukan kepada pasien saat pasien tiba sampai mendapat tanggapan atau respon dari petugas instalasi gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selesai dan *response time* juga merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien (Depkes, 2010). *Response time* merupakan waktu tanggap yang dilakukan kepada klien saat klien tiba sampai mendapat tanggapan atau respon dari petugas IGD dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan klien sampai selesai, *response time* merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien (Hariyati, 2014). *Response time* sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat khususnya klien dengan kategori triase merah karena dapat mengurangi besarnya kerusakan organ-organ dalam dan juga menurunkan beban pembiayaan. *Response time* yang cepat mampu memicu kepuasan akan pelayanan yang diterima oleh klien, klien didukung dengan sikap peduli atau empati dan keramahan juga komunikasi yang baik antara klien dengan petugas kesehatan khususnya perawat (Purba, dkk, 2015).

Response time juga dapat berarti waktu emas terhadap kehidupan seorang pasien dimana dalam banyak kasus menggambarkan semakin cepat mendapatkan pertolongan definitif maka kemungkinan kesembuhan dan keberlangsungan hidup seseorang akan semakin besar, sebaliknya kegagalan *response time* di instalasi gawat darurat dapat diamati dari yang berakibat fatal berupa kematian atau cacat permanen dengan kasus kegawatan organ vital pada pasien sampai hari rawat di ruang perawatan yang panjang setelah pertolongan di instalasi gawat darurat sehingga berakibat ketidakpuasan pasien dan complain sampai dengan biaya perawatan yang tinggi (Mulugeta *et al.*, 2019).

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 *response time* (cepat tanggap) dari petugas instalasi gawat darurat (Hidayat *et al.*, 2020).

Penelitian Virgo (2018), data *response time* terhadap kepuasan pasien kategori lambat yaitu sebanyak 51 orang (63%) dan sebagian besar pasien tidak puas terhadap pelayanan IGD yaitu sebanyak 47 orang (58%). Mayoritas ketidakpuasan pasien adalah karena kurangnya kecepatan dokter atau tenaga medis dalam menangani pasien IGD. Hasil ini didukung oleh penelitian Karame & Husain (2019), data *response time* sebanyak 21 responden (55,3%) *response time* perawat yang lambat terdapat 18 responden (47,4%) yang mengatakan kurang puas, mayoritas ketidakpuasan pasien adalah karena kurangnya cepat perawat dalam menangani pasien IGD.

Kepuasan pasien terhadap *response time* dirasakan dan dinilai dari penerima klien sejak pertama kali datang sampai mendapatkan pelayanan, pelayanan atau tindakan yang diberikan menggunakan lima prinsip *service quality*, kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan petugas dan kenyamanan layanan (Agus *et al.*, 2018). Sejalan dengan penelitian Verra Karame & Husain (2019) data kepuasan pasien terhadap *response time* didapatkan hasil statistik diperoleh nilai signifikan 0,05 % yakni lebih besar dari nilai 0,000. Hal ini berarti terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan *response time* perawat di instalasi gawat darurat Rumah Sakit daerah Sanana Kabupaten Sula. Presentase hubungan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit daerah Sanana Kabupaten Sula pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 16 % pasien (42,9%), dan pasien yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 22 pasien (57,1%).

Mayoritas ketidakpuasan pasien adalah kurang sigapnya perawat dalam menangani pasien di IGD.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa adanya hubungan *response time* dengan kepuasan pasien IGD, kepuasan terhadap *response time* terhadap 63 responden *response time* cepat 25 (43%) responden dan *response time* lambat 38 (76%) responden, hasil penelitian Jaya (2017) yang berjudul hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di IGD RS Madiun terhadap 63 responden. Mayoritas ketidakpuasan pasien adalah karena kurang kecepatan perawat dalam mengani pasien di IGD dalam kurung waktu 5 menit.

Hasil survey pendahuluan, melalui hasil wawancara terhadap 5 orang pasien yang mengunjungi IGD. Diantaranya ada 3 orang pasien mengatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan karena kurang kecepatan dalam menyelesaikan masalah pasien di IGD. Sedangkan 2 orang pasien mengatakan puas terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli, 3 orang pasien yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan karena penanganan yang diberikan tenaga medis kepada pasien lebih dari 5 menit dikarenakan dokter pada waktu yang sama sedang menangani pasien lain, perawat hanya melakukan pengkajian kepada pasien dan tidak memberikan penanganan karena harus menunggu instruksi dari dokter.

Dari hasil survey diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti “ Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli”.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah " Bagaimana Hubungan *Response time* dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli"?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli.

2. Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi *response time* di IGD Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli.
- 2) Mengidentifikasi kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli.
- 3) Menganalisis hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah

a) Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai referensi di perpustakaan bagi institusi pendidikan kesehatan terkait dengan *response time* dalam menangani pasien di instalasi gawat darurat.

b) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengalaman peneliti tentang manajemen keperawatan khususnya tentang *response time* di ruang instalasi gawat darurat.

c) Bagi Rumah Sakit

Dengan diketahuinya hubungan *response time* dengan kepuasan pasien diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

d) Bagi Perawat atau Tenaga Kesehatan

Dapat digunakan sebagai pedoman dan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi gawat darurat.

e) Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian terkait dengan *response time* dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat.