

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) berperan menjadi pintu masuk utama untuk penanganan masalah gawat darurat serta kasus lainnya. Instalasi Gawat Darurat (IGD) memegang peranan penting pada upaya penyelamatan nyawa pasien (Adhiwijaya, 2018). Penanganan setiap pasien yang datang ke IGD memiliki *response time* yang berbeda-beda. Standar *response time* suatu rumah sakit disesuaikan dengan kebijakan rumah sakit atau mengikuti aturan pemerintah. Berdasarkan Keputusan Kementerian Kesehatan RI nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 menyatakan pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di Instalasi Gawat Darurat (Susanti & Kusniawati, 2019).

Kebutuhan akan *response time* (waktu tanggap) yang tepat dan efisien sangat penting dalam setiap pengambilan keputusan mulai sejak awal pasien datang hingga pasien dipindahkan dari Instalasi Gawat Darurat. *Response time* (waktu tanggap) pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal, baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen komponen lain yang mendukung (Haryatun dan Sudaryanto, 2008).

Penanganan gawat darurat memiliki filosofi yaitu *Time Saving it's Live Saving* yang artinya seluruh penanganan pada saat gawat darurat harus efektif serta efisien, karena pasien dapat kehilangan nyawanya dalam hitungan menit. Instalasi Gawat Darurat memiliki indikator kinerja klinis, yaitu waktu tanggap pelayanan gawat darurat (*response time*), angka kematian pasien <24 jam dan kepuasan pasien (Anggraini & Febrianti, 2020).

Ketidakpuasan pasien bersifat multidimensi serta mencakup manajemen, kualitas perawatan gawat darurat dan hubungan antara pasien dan petugas Instalasi Gawat Darurat. Selain itu, keluhan seringkali berkaitan dengan perawatan dan komunikasi. Sebuah studi menemukan bahwa pasien tidak puas dengan informasi yang diberikan, peraturan dan persepsi bahwa penyedia layanan gawat darurat membela diri ketika pasien mengeluh. Pasien juga

menyatakan ketidakpuasan mengenai *response time* di Instalasi Gawat Darurat untuk masuk ke bangsal rumah sakit, komunikasi yang tidak efektif serta kurangnya kontrol lingkungan (Larsson, dkk., 2018).

Salah satu tujuan dalam pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan pasien baik itu pasien maupun keluarga. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama meliputi, *reliability, tangible, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Berdasarkan data dari *Department Of State Health Service*, jumlah kunjungan di rumah sakit Texas pada tahun 2015 adalah 10.486.677 pasien kemudian terjadi peningkatan sekitar 1,5% pada tahun 2016 (*ACT Government Health Directorate* dalam Arief, 2019).

Prevalensi pada dunia sekitar 30% terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien di IGD (Bahari, 2019). *National Center For Health Statistic* mengatakan pada tahun 2014 di Amerika Serikat kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat mencapai 141 juta. Berdasarkan data statistik *NHS England* 2018 di United Kindom pada tahun 2017, jumlah kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat diperkirakan lebih dari 23,7 juta (Al Hasni et al, 2019).

Pada tahun 2014, data kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat di seluruh Indonesia mencapai 14.402.250 jiwa (13,5% dari total seluruh kunjungan di Rumah Sakit Umum) dengan jumlah kunjungan 12% dari kunjungan Instalasi Gawat Darurat berasal dari rujukan dengan jumlah Rumah Sakit Umum 1.033 Rumah Sakit Umum dari 1.319 Rumah Sakit yang ada (Kementrian Kesehatan, 2014). Sedangkan pada tahun 2016 jumlah kunjungan di Instalasi Gawat Darurat sebanyak 18.250.250 jiwa (13,1% dari jumlah total kunjungan). Jumlah yang signifikan ini kemudian memerlukan perhatian yang cukup besar dengan pelayanan pasien gawat darurat (Kementrian Kesehatan, 2016).

Meningkatnya kunjungan di Instalasi Gawat Darurat menunjukkan salah satu permasalahan dalam pelayanan kesehatan. Permintaan yang melebihi sumber daya yang tersedia di sebabkan oleh beberapa faktor seperti tingkat kegawatan, staff atau tenaga kesehatan yang bekerja (Lauks dalam Arief, 2019).

Menurut (Sanjaya, 2019), *response time* merupakan suatu standar pelayanan yang harus di miliki Instalasi Gawat Darurat dan merupakan unsur dari respons yang menjadi faktor dari kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat. *Response time* dalam penanganan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat akan

meningkatkan kepuasan pasien. Semakin cepat *response time* terhadap penanganan pasien maka akan semakin meningkat rasa puas pasien dan begitu sebaliknya semakin lambat *response time* yang diberikan oleh perawat kepada pasien maka akan mengurangi rasa puas pasien terhadap kinerja perawat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Mutiarasari et al., 2019) waktu respon dokter di Instalasi Gawat Darurat belum tercapai $100\% \leq 5$ menit mengikuti standar pelayanan minimum, tetapi waktu tanggap dokter sudah bagus, dilihat oleh pasien yang dirawat dengan waktu tanggapan yang sesuai semakin meningkat. Berdasarkan jenis kelamin wanita lebih cenderung puas dengan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat dibandingkan laki-laki. Berdasarkan usia < 17 tahun Pasien yang merasa puas dengan pelayanan Instalasi Gawat Darurat berjumlah 24%. Sementara persentase pasien yang tidak puas berjumlah 4%. Sedangkan pasien yang pekerjaannya tidak menentu yang puas berjumlah 44% dan yang merasa tidak puas berjumlah 8%. Hasil uji variabel tingkat kepuasan waktu respon menunjukkan ada hubungan dengan nilai p lebih kecil dari nilai α ($0,023 > 0,05$) ini berarti ada hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Karame & Husain (2019) sebanyak 21 responden (55,3%) *response time* perawat yang lambat terdapat 18 responden (47,4%) yang mengatakan kurang puas dan sebanyak 3 responden (7,9%) yang mengatakan puas. Kemudian dari 17 responden (44,7%) yang mengatakan *response time* perawat cepat terdapat 4 responden (10,5%) yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Gawat Darurat. Diperoleh hasil analisis dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai signifikan 0,000 atau lebih kecil nilai α 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Simandalahi et al., (2019) *response time* didapatkan lebih dari setengah (70,3%) perawat memiliki *response time* pada kategori tanggap dan didapatkan lebih dari setengah responden (56,8%) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan. Didapatkan sebanyak 17 responden (77,3%) memiliki tingkat kepuasan yang kurang puas namun *response time* perawat tanggap, dengan hasil uji statistik chi square nilai

$p = 0,039$ ($p < 0,05$) artinya ada hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.

Berdasarkan pengamatan penulis selama praktik di salah satu Rumah Sakit, terdapat peristiwa di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dimana ada beberapa perawat yang kurang respon terhadap pasien yang baru datang. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan pada pasien ataupun keluarga pasien terhadap Rumah Sakit tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh penulis di Rumah Sakit Umum Keliat, didapatkan data kunjungan pasien yang masuk melalui Instalasi Gawat Darurat pada tahun 2020 sebanyak 1.986 pasien, tahun 2021 sebanyak 2.045 pasien, tahun 2022 sebanyak 2.130 pasien.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik ingin mengetahui “Hubungan *Response Time* Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Keliat Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui “Apakah terdapat Hubungan *Response Time* Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Keliat Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Hubungan *Response Time* Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Keliat Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan *response time* (waktu tanggap) perawat dalam melayani pasien.

- b. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD Rumah Sakit Umum Keliat Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang.
- c. Mengetahui hubungan *response time* dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Keliat Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam bidang keperawatan yang berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang hubungan *response time* kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan pasien.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian bagi penelitian selanjutnya untuk meneliti hal-hal yang berkaitan dengan hubungan *response time* kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti
Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengalaman penelitian tentang manajemen keperawatan khususnya tentang *response time* di ruang Instalasi Gawat Darurat.
- b. Bagi Institusi Pendidikan
Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi di perpustakaan terkait tentang *response time* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.
- c. Bagi Rumah Sakit
Peneitian ini digunakan sebagai bahan masukan untuk memberikan arahan kepada perawat Instalasi Gawat Darurat agar meningkatkan pelayanan perawatan sehingga kepuasan pasien dapat maksimal dan terjaga dengan baik.
- d. Bagi Pasien

Penelitian ini digunakan sebagai sumber literatur dan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan keperawatan khususnya di ruang Instalasi Gawat Darurat.