

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu instansi atau organisasi yang harus mempunyai manajemen yang baik guna memberikan pelayanan terhadap pasien. Salah satu bagian terpenting dari rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan utama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat. Keadaan gawat darurat adalah suatu keadaan klinis dimana pasien membutuhkan pertolongan medis yang cepat untuk menyelamatkan nyawa dan kecacatan lebih lanjut (Depkes RI, 2012).

Tindakan yang dilakukan di IGD berdasarkan *triage* keadaan pasien (Musliha, 2010). Pembagian *triage* pada pasien sangat penting guna mencegah kecatatan dan kematian pada pasien. Oleh sebab itu petugas IGD khususnya dokter dan perawat harus mempunyai kecepatan, keterampilan dan kesiagaan yang lebih dari petugas medis di ruangan lain (Samsinar, 2014).

Pengelompokan *triage* yang dilakukan pada pasien adalah untuk menentukan kegawatdaruratan keadaan pasien sehingga dapat mencegah terjadinya kecacatan bahkan kematian. Oleh sebab itu, petugas IGD (dokter dan perawat) harus memiliki sertifikat dan memiliki kecepatan, ketrampilan dan kesiagaan yang lebih dari petugas medis di ruangan lain. Pelayanan yang dilakukan di IGD dapat di ukur dengan tahapan yaitu 1) tahap primer yaitu tanpa memberikan dukungan alat bantu diagnostik dan 2) tahap sekunder

yaitu dengan memberikan dukungan alat bantu diagnostik (Basoeki dkk, 2012).

Salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan rutin sehari-hari maupun sewaktu bencana. Keberhasilan *response time* sangat tergantung pada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian dalam perjalanan hingga pertolongan di rumah sakit (Muwardi, 2015).

Menurut Paula Krisanty (2014), sebagai seorang perawat kegawatdaruratan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menangani respon pasien yang mengancam keselamatan pasien. *Joint Commission for Accreditation of Healthcare Organization (JCA-HO)* mensyaratkan dokumentasi kompetensi klinis bagi perawat, kendati tidak menyebutkan secara spesifik persyaratan untuk menjadi perawat triase. Menurut Oman, Dkk (2012), Standar praktik menurut *Emergency Nurses Association* tahun 2018 menyatakan triase yang aman, efektif, dan efisien seorang perawat triase harus ada 24 jam per hari dan 7 hari dalam seminggu di IGD.

Citra (2011) mengemukakan bahwa IGD adalah salah satu bagian di rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, atau yang lainnya. IGD adalah ujung tombak atau etalase dari suatu rumah sakit dimana pasien-pasien yang datang dalam kondisi yang terancam nyawanya atau dalam keadaan darurat memerlukan pertolongan

yang cepat dan tepat. *Response time* dalam pelayanan kegawatdaruratan menjadi perhatian penting di negara-negara seluruh dunia. Hasil studi dari *National Health Service* di Inggris, Australia, Amerika, Kanada tentang layanan kesehatan terbaik di dunia menemukan bahwa pelayanan keperawatan mempengaruhi tingkat kepuasan klien (Widodo, 2015). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan klien adalah *response time* perawat dalam menangani klien.

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)

Kepuasan Klien menjadi salah satu indikator kinerja klinis pelayanan di IGD. Kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi Standar Pelayanan Minimal yang harus dicapai oleh petugas khususnya perawat di IGD. Menurut Kementerian Kesehatan RI (2009) kecepatan diukur dengan *response time* < 5 menit dan waktu pelayanan ≤ 45 menit. Sementara ketepatan dapat

dilihat dari persepsi klien dalam menilai tindakan yang diambil perawat sesuai dengan kebutuhan Klien.

Berdasarkan hasil penelitian Jaya (2017) yang berjudul Hubungan *Respon Time* Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun terhadap 63 responden mendapatkan hasil $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$ dengan nilai hitung pearson = 17,980 maka H_0 diolak H_1 diterima, yang berarti ada hubungan antara *response time* dengan kepuasan pasien di IGD rumah sakit tingkat IV Madiun, sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,471 yang diinterpretasikan bahwa kekuatan hubungan pada tingkat rendah.

Penelitian Sari (2020) dengan judul Hubungan *Response Time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien mendapatkan hasil rata-rata persentase *response time* cepat dari tujuh penelitian yaitu 64,7% dengan nilai *response time* terbaiknya adalah 70%. Kepuasan pasien didapatkan rata-rata persentase pasien sangat puas dari tujuh penelitian yaitu 57,8%. Ada hubungan bermakna antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien, rata-rata *p value* 0,02. Ada hubungan yang bermakna antara *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dengan rata-rata *p value* 0,02

Menurut Tomsol tahun 2014 mengatakan kepuasan pelanggan ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan admisi/pendaftaran pasien, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi. Faktor yang berhubungan terhadap kepuasan klien, diantaranya karena hasil yang terlihat merupakan resultan dari berbagai faktor yang berhubungan. Salah satu faktor

yang dapat menyebabkan ketidakpuasan klien adalah pelayanan yang diberikan oleh para perawat di IGD.

Data kunjungan klien yang masuk ke IGD RSUD Teluk Kuantan yaitu sebanyak 15.615 klien pada tahun 2019 (bagian rekam medik RSUD Teluk Kuantan). Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 21 Agustus 2020 didapatkan kunjungan klien masuk ke IGD di RSUD Teluk Kuantan dari Juni-Agustus 2020 berjumlah 235 orang dan bulan November 2020 berjumlah 75 orang. Pasien Jaminan Keselamatan Kerja (JKK) sebanyak 97 orang, Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebanyak 55 orang dan pasien umum sebanyak 83 orang. Rata-rata jenis penyakit yang masuk adalah dengan penyakit kronis seperti hipertensi, diabetes mellitus serta karena trauma (Kecelakaan lalu lintas serta kecelakaan kerja).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 21 Agustus 2020 terhadap 15 orang klien yang menanyakan tentang bagaimana *response time* (waktu tanggap) yang diberikan perawat IGD kepada pasien saat memberikan pelayanan antara lain keluhan yang sering muncul selama ini adalah saat klien datang perawat masih sibuk mengerjakan pasien lain sehingga pasien baru harus menunggu. Saat dilakukan wawancara dengan salah seorang petugas IGD didapatkan bahwa pasien baru sering mengeluh karena merasa tidak ditolong saat datang, padahal perawat melakukan pekerjaan sesuai dengan triase, yaitu mendahulukan pasien yang memang gawat darurat. Jadi, meskipun pasien tersebut sudah lama namun harus diberikan tindakan khusus maka walaupun ada pasien yang baru yang

tidak gawat darurat datang perawat tetap melanjutkan pekerjaannya pada pasien yang gawat darurat tersebut. Dari 15 klien yang diwawancarai 11 diantaranya mengatakan kurang puas dengan waktu tanggap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, sedangkan 4 diantaranya mengatakan merasa cukup puas dengan waktu tanggap pelayanan petugas kesehatan di IGD RSUD Teluk Kuantan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Hubungan *Response Time* Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Klien Di IGD RSUD Teluk Kuantan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah ada hubungan *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan klien di IGD RSUD Teluk Kuantan?.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan klien di IGD RSUD Teluk Kuantan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Untuk mengetahui karakteristik responden di IGD RSUD Teluk Kuantan.

1.3.2.2 Untuk mengetahui distribusi frekuensi *response time* perawat dalam melayani pasien di IGD RSUD Teluk Kuantan.

1.3.2.3 Untuk mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan perawat di IGD RSUD Teluk Kuantan.

1.3.2.4 Mengetahui hubungan *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan Klien di IGD RSUD Teluk Kuantan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi RSUD Teluk Kuantan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk supervisi kepada perawat IGD agar meningkatkan pelayanan perawatan sehingga kepuasan klien dapat maksimal dan terjaga dengan baik.

1.4.2 Bagi STIKes Al Insyirah Pekanbaru

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam pembelajaran mahasiswa yang akan melakukan praktik lahan di IGD dan Literature ilmu keperawatan.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian lain yang sejenis.

1.4.4 Bagi Peneliti

Pengalaman yang sangat berharga sehingga memberikan motivasi untuk selalu belajar dan improvisasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

1.5 Penelitian Terkait

1.5.1 Yunita (2019), dengan judul penelitian : Hubungan *Respon Time* Perawat Instalasi Gawat Darurat Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Tembakau Deli Medika Deli Serdang Tahun 2018 yang mendapatkan hasil bahwa *response time* yang diberikan perawat IGD mayoritas cepat sebanyak 35 responden (87,5 %), kepuasan pasien mayoritas tinggi sebanyak 35 responden (87,5 %). Terdapat hubungan *Response time* yang diberikan perawat IGD di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa Tahun 2018 dengan *p value* sebesar 0.000.

1.5.2 Simandalahi (2019), dengan judul Hubungan *Response Time* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. Jenis penelitian: deskriptif analitik dengan desain *cross sectional* dilaksanakan pada Juli–Agustus 2018. Populasi: pasien yang berkunjung ke IGD Puskesmas Air Amo, diambil secara *accidental sampling* sebanyak 74 responden. Instrumen yang digunakan: kuesioner dan lembar observasi, diolah secara komputerisasi, dan di analisis secara univariat: distribusi frekuensi dan bivariat: uji *Chi-Square* dengan derajat kepercayaan 95%. Hasil didapatkan 56,8% responden puas dengan pelayanan keperawatan, 70,3% menyatakan *response time* pada kategori tanggap. Analisis Bivariat didapatkan ada hubungan antara *response time* dengan Tingkat Kepuasan Pasien (*p value* 0.039).

1.5.3 Sepuh (2018), dengan judul : Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018. Desain penelitian menggunakan rancangan survei analitik dengan metode *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan sampel pasien BPJS yang berobat di IGD

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebanyak 87 responden. Instrumen yang digunakan yaitu lembar observasi *Response Time* Perawat dan lembar kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien. *Response Time* perawat sebanyak 82,8% “tepat” yaitu ≤ 5 menit dan Tingkat Kepuasan pasien BPJS sebanyak 75,9% “puas”. Hasil uji *Fisher’s Exact* didapatkan $p=0,007$ ($p<0,05$), menunjukkan ada hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

1.5.4 Sari (2020), dengan judul : Hubungan *Response Time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Hasil penelitian hubungan *response time* pelayanan IGD dengan kepuasan pasien didapatkan rata-rata persentase *response time* cepat dari tujuh penelitian yaitu 64,7%. Kepuasan pasien didapatkan rata-rata persentase pasien sangat puas dari tujuh penelitian yaitu 57,8%. Ada hubungan bermakna antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien, rata-rata *p value* 0,02. Ada hubungan yang bermakna antara *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dengan rata-rata *p value* 0,02

1.5.5 Saponti (2020), dengan judul : Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan *Response Time* Pada Penanganan Pasien Di IGD (Instalasi Gawat Darurat) RSUD Rantauprapat Tahun 2019. Hasil uji statistik diperoleh $p = 0,528$, dimana nilai p lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka tidak ada hubungan yang bermakna antara beban kerja perawat dengan *response time* perawat pada penanganan pasien.