

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini menuntut rumah sakit pemerintah atau swasta untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik karena persaingan yang cukup tinggi. Oleh karena itu, mereka dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga pasien dan keluarga yang datang berkunjung dan berobat merasa puas (Basuki, 2015). Pelayanan kesehatan yang berkualitas tersebut harus diberikan oleh tenaga kesehatan salah satunya adalah perawat. Mereka harus tetap menjaga kualitas yang sudah ditetapkan organisasi profesi sesuai dengan standar yang ditentukan sehingga di peroleh pelayanan yang optimal (Asmuji, 2011).

Kondisi tertentu perawat harus mampu memberikan pelayanan pertama kepada pasien. Kondisi tersebut biasanya dilakukan oleh mereka disalah satu unit pelayanan yang ada di fasilitas kesehatan, yaitu instalasi gawat darurat. Instalasi gawat darurat (IGD) merupakan salah satu pintu masuk pasien yang memiliki kondisi yang cukup parah bahkan bisa merenggut nyawa. Keadaan gawat darurat adalah suatu keadaan klinis dimana pasien membutuhkan pertolongan medis yang cepat untuk menyelamatkan nyawa dan kecacatan lebih lanjut (Depkes RI, 2012).

Salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik pada pasien dengan kondisi gawat darurat dilihat dari peran perawat dalam memberikan pertolongan kepada pasien pada waktu yang telah ditentukan dan dikenal dengan istilah waktu tanggap (*respon time*). Keberhasilan *respon time* dibutuhkan untuk memberikan pertolongan kepada pasien untuk menyelamatkan pasien dari kecacatan sejak di tempat kejadian dalam perjalanan hingga pertolongan di rumah sakit. Mekanisme di atas sangat penting dilakukan sebagai upaya pertolongan gawat

darurat (Moewardi, 2015). *Respon time* merupakan gabungan dari waktu tunggu atau waktu respon saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai pasien sampai diberikan tindakan (Haryatun, 2018).

Kompetensi dan standar pelayanan dalam penanganan *respon time* harus diperhatikan karena membutuhkan tindakan yang cepat. Hasil studi *National Health Service* (NHS) 2009 di 4 negara, yaitu di Inggris, Australia, Amerika dan Kanada melaporkan bahwa pelayanan keperawatan di IGD mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Suhartati, *et al* 2011). Begitu juga yang di laporkan oleh Long (2006) bahwa intervensi keperawatan yang diberikan di ruang IGD dalam menyelamatkan jiwa dilakukan ketika keadaan fisiologis pasien terancam, termasuk medikasi darurat dan resusitasi kardiopulmonal (de Araujo, 2014).

Tindakan medis untuk menyelamatkan jiwa bisa menimbulkan kecemasan pasien itu sendiri. Beberapa kasus, kecemasan merupakan indikator awal pasien memiliki penyakit medis dan pada kasus lainnya memerlukan perawatan (Tirtojiwo, 2012). Data yang diperoleh dari Widyawati (2016) menyatakan bahwa sebanyak 4.402.205 pasien di Indonesia mendapatkan pelayanan IGD. Provinsi Riau sendiri data pasien yang berkunjung atau berada di IGD mengalami peningkatan dari tahun ketahun, yaitu 98,80 persen di tahun 2015 menjadi 100 persen di tahun 2016 (Widyawati, 2016), Kabupaten Indragiri Hilir yang merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Riau memiliki kunjungan IGD di puskesmas yang lebih tinggi dibandingkan dengan rumah sakit, dimana pasien yang berada di IGD yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk biaya berobat. Sampai dengan Desember 2020, jumlah peserta terdaftar di Kabupaten Indragiri Hilir berjumlah 453.910 jiwa.

BPJS Kesehatan setiap tahunnya selalu melakukan penilaian kembali untuk menilai tingkat kepatuhan fasilitas kesehatan. Salah satu poin kepatuhan fasilitas kesehatan, yaitu nilai kepuasan pasien. Nilai kepuasan pasien BPJS Kesehatan dilakukan secara *walk trough audit* (WTA) baik secara *online* maupun kunjungan langsung. BPJS Kesehatan sendiri menargetkan di tahun 2020 kepuasan untuk pasien di fasilitas kesehatan tingkat primer harus mencapai 85 poin, namun kondisi tersebut tidak sesuai target yang diinginkan, dimana untuk Kantor Cabang Tembilahan sendiri target rata-rata hanya mencapai 84,17 poin. Hal ini mengindikasikan bahwa ada pasien yang belum merasa puas terhadap pelayanan perawat di IGD.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan tanggal 14 - 21 November 2020 di 3 puskesmas rawat inap Kabupaten Indragiri Hilir dengan melakukan wawancara langsung terhadap 15 perawat di peroleh hasil bahwa dari tiga *shift* (pagi, siang, malam) di Puskesmas Gajah Mada, Puskesmas Sungai Salak, Puskesmas Kotabaru, didapatkan 8 orang perawat (54%) memiliki *respon time* di IGD dengan waktu penanganan lebih dari 5 menit dan hanya 7 orang (46%) perawat dengan *respon time* kurang dari 5 menit, sedangkan dari wawancara terhadap 12 orang keluarga pasien yang dirawat, 6 orang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan IGD dan hanya 6 orang yang puas terhadap pelayanan IGD.

Hal di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Virgo (2018) yang menyatakan bahwa *respon time* perawat berada dalam kategori lambat, yaitu sebanyak 51 orang (63,8%), dan sebagian besar pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 47 orang (58,8%). Hal yang sama juga dinyatakan oleh Erina (2015) bahwa sebagian besar pasien tidak puas terhadap

pelayanan di IGD RSKIA Muhammadiyah Bantul, yaitu 57,8 persen. Tumbuan (2015) juga melaporkan bahwa dari 77 pasien, ada 33 pasien (42,9%) yang mendapatkan *respons time* yang tepat kurang dari 5 menit dari perawat dan 44 pasien (57,1%) yang mendapatkan *respons time* yang tidak tepat lebih 5 menit dari perawat.

Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang masuk di IGD RSU GMIM Kalooran Amurang mendapatkan *respons time* yang tidak tepat dari perawat dengan pelayanan waktu lebih dari 5 menit dan keadaan ini menunjukan belum terpenuhinya standar IGD sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009 bahwa indikator *respons time* di IGD adalah harus kurang dari 5 menit. Hal yang serupa juga terjadi di IGD RSU GMIM Kalooran Amurang juga menunjukan bahwa ada 17 responden (22,1%) dengan tingkat kecemasan ringan, 19 responden (24,7%) dengan tingkat kecemasan sedang, 27 responden (53,2%) dengan tingkat kecemasan berat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “*Respons Time* Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan dan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana *respons time* perawat terhadap tingkat kecemasan dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *respons time* perawat terhadap tingkat kecemasan dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui distribusi karakteristik *respons time* perawat terhadap kecemasan dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Untuk mengetahui *respons time* perawat terhadap tingkat kecemasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Untuk mengetahui *respons time* perawat terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pihak Puskesmas

Sebagai informasi dan masukan dalam meningkatkan *respons time* perawat terhadap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Indragiri Hilir.

1.4.2 Bagi BPJS Kesehatan

Sebagai acuan dan pertimbangan dalam menentukan tingkat kepatuhan puskesmas dalam hal peningkatan mutu layanan.

1.4.3 Bagi Perawat Puskesmas

Sebagai informasi dan masukan bagi perawat dalam meningkatkan standar pelayanan keperawatan dan *respons time* terhadap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Indragiri Hilir.

1.4.4 Bagi STIKes Al Insyirah Pekanbaru

Sebagai informasi dan masukan bagi Institusi kesehatan dalam rangka mendukung tenaga kesehatan lulusan STIKes Al Insyirah untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan keperawatan .

1.4.5 Bagi Peneliti

Sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang didapat dibangku perkuliahan terutama tentang manajemen pelayanan kesehatan.

1.5 Peneliti Terkait

Hasil penelitian terkait *respons time* perawat terhadap tingkat kecemasan dan kepuasan pasien disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Penelitian Terkait

No	Sumber	Judul	Metode	Hasil
1.	Utari <i>et al.</i> , (2020)	Hubungan <i>Respons Time</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien Kategori <i>Australian Triage Scale</i> (ATS) 5 di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta	Desain: kuantitatif studi korelasi dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Subjek: 86 pasien IGD Rumah Sakit Ibu Surakarta	Ada hubungan antara <i>respons time</i> perawat dengan kepuasan pasien kategori <i>Australian Triage Scale</i> (ATS) 5 di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dengan nilai $p = 0,000$
2.	Easter <i>et al.</i> , (2020)	Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih Manado	Desain: deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Subjek: 84 Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana	Ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado dengan nilai $p = 0,000$
3.	Martasari dan Santoso (2020)	<i>The Differences of Patient's Families Perceptions with BPJS Insurance and General About Response Time Nurse's Based on Triage in The Emergency Room</i>	Desain : komparatif Subjek: 80 pasien dengan rincian 40 Pasien BPJS dan 40 umum	Tidak ada hasil yang signifikan untuk perbedaan dan persepsi keluarga pasien BPJS dan pasien umum tentang waktu tanggap perawat berdasarkan pada triase di IGD dengan nilai $p = 0,649$
4.	Gusman (2018)	Hubungan <i>Respons Time</i> Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Bangkinang Tahun 2018	Desain: analitik dengan rancangan <i>cross sectional</i> Subjek: 80 orang pasien yang datang ke IGD RSUD Bangkinang Tahun 2018	Sebagian besar <i>respon time</i> perawat IGD lambat, yaitu 63,8% dan sebagian besar pasien tidak puas dengan pelayanan IGD, yaitu 58,8%. Hasil uji menunjukkan ada hubungan <i>response time</i> pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Bangkinang dengan nilai $p = 0,002$

Tabel 1.1 Penelitian Terkait (*Lanjutan*)

No	Sumber	Judul	Metode	Hasil
5.	Sinurat <i>et al.</i> , (2018)	Hubungan <i>Response Time</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat	Desain: survei analitik dengan metode <i>cross sectional</i> Subjek: 87 responden pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RS Santa Elisabeth Medan	Hasil uji <i>Fisher's Exact</i> didapatkan ada hubungan antara <i>respon times</i> dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RS Santa Elisabeth Medan dengan nilai $p = 0,007$, <i>Response Time</i> perawat sebanyak 82,8% “tepat” yaitu ≤ 5 menit dan tingkat kepuasan pasien BPJS sebanyak 75,9% “puas”
6.	Ardiana dan Trisnowati (2018)	Pengaruh <i>Tangibles, Responsiveness, Empathy</i> dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar	Desain: survei analitik dengan metode <i>cross sectional</i> Subjek: 143 responden pasien rawat Inap	Hasil Penelitian bahwa <i>tangibles, responsiveness</i> dan <i>emphaty</i> dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun simultan dengan nilai $p = 0,762$
7.	Darsini (2018)	<i>Communication Relationship With Nurse Patient Satisfaction that Treated In Room Kana Gatoel Hospital</i>	Desain: <i>analitik korelasi</i> dengan rancangan <i>cross sectional</i> Subjek: semua pasien di ruang rawat inap dengan jumlah 54 pasien	Hasil uji <i>Chi square</i> diperoleh hasil perhitungan dengan nilai signifikan $p = 0,000$. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar komunikasi perawat adalah baik sebesar 29 responden (60,4%) dan sebagian besar pasien puas terhadap komunikasi perawat sebanyak 32 responden (66,7%)

Tabel 1.1 Penelitian Terkait (*Lanjutan*)

No	Sumber	Judul	Metode	Hasil
8.	Tumbuan <i>et al.</i> , (2018)	Hubungan <i>Respons Time</i> Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triase Kuning di IGD RSUD GMIM Kalooran Amurang	Desain: observasional analitik dengan rancangan <i>cross sectional</i> Subjek: 77 pasien IGD RSUD GMIM Kalooran Amurang.	Hasil uji <i>Chi Square</i> pada tingkat kemaknaan 95% ($\alpha \leq 0,05$), didapatkan nilai $p = 0,001$, yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara <i>respons time</i> perawat dengan tingkat kecemasan pasien kategori triase kuning di IGD RSUD GMIM Kalooran Amurang
9.	Partiwi <i>et al.</i> , (2018)	Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow	Desain: survei analitik dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> Subjek: 89 pasien Rawat Jalan Puskesmas Mopuya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa pelayanan kesehatan yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu kehandalan (<i>reliability</i>) ada hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,016$. Dimensi jaminan (<i>assurance</i>) ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,020$. Dimensi bukti fisik (<i>tangibles</i>) ada hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,050$. Dimensi empati (<i>empathy</i>) pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,052$. Dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>) ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,03$

