

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu bagian dari rumah sakit yang memberikan pelayanan keperawatan khususnya keperawatan gawat darurat adalah Unit Gawat Darurat (UGD). UGD merupakan gerbang utama penanganan kasus-kasus gawat darurat di rumah sakit. UGD memiliki peranan yang sangat penting dalam kelangsungan hidup pasien pelayanan gawat darurat memerlukan pertolongan pertama dan penanganan segera yaitu cepat, untuk menentukan prioritas kegawatdaruratan pasien untuk mencegah kecacatan dan kematian (Fathia & Kurdaningsih, 2022).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standar Pelayanan Minimal UGD Rumah Sakit disebutkan bahwa pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di UGD. Waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke UGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penangananan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Isrofah et al., 2020)

Waktu tanggap 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 waktu tanggap di unit 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 unit gawat darurat sehingga berakibat ketidakpuasan pasien dan keluhan sampai dengan biaya perawatan yang tinggi (Mulugeta et al., 2019). Waktu tanggap yang memanjang dalam penanganan pasien gawat darurat dapat menurunkan usaha penyelamatan pasien (Rumampuk & Katuuk, 2019). Terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat merupakan salah satu bentuk capaian indikator mutu layanan (Wardhani, 2017). Kualitas mutu layanan yang baik, dari unit gawat darurat akan membentuk persepsi yang baik dari pengguna layanan yang akhirnya akan berdampak pada kepuasan pasien (Oini et al., 2017).

Sebagai upaya untuk mengoptimalkan waktu tanggap maka salah satu solusinya adalah dengan melakukan pelatihan seperti triase dan pelatihan gawat darurat yang diperlukan untuk mengasah keterampilan perawat dalam menangani klien di unit gawat darurat. Selain itu, pihak rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan pendokumentasian mengenai jumlah klien di ruang gawat darurat berdasarkan kecepatan karena dapat digunakan sebagai bahan evaluasi ruangan. Selain itu bagi manajer di tingkat unit untuk melakukan supervisi dan perbaikan serta melakukan pelatihan penanggulangan gawat darurat secara berkala dan memberikan motivasi psikologis guna meningkatkan rasa

kepedulian diantara para petugas unit gawat darurat untuk memberikan service quality yang baik (Doondori et al., 2019).

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain pendekatan dan perilaku petugas, kualitas pelayanan, biaya, waktu tanggap perawat, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas untuk pasien, dan *outcome* terapi dan perawatan yang diterima. Salah satu indikator penentu kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan di unit gawat darurat adalah waktu tanggap dari petugas unit gawat darurat (Fardhoni, 2023). Kepuasan pasien merupakan faktor prediktif utama dari sebuah mutu layanan kesehatan di fasilitas Kesehatan (Firmansyah & Mahardhika, 2020). Kepuasan di unit gawat darurat (UGD) terkait dengan pelayanan yang cepat dan dianggap sangat penting bagi pasien serta merupakan faktor utama yang menentukan penilaian mereka. Persepsi positif atau negatif dari tingkat kecepatan layanan dapat berdampak pada kepuasan pasien dan menentukan apakah dia akan kembali ke UGD yang sama atau tidak (Messina et al., 2014). 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 (Deji-Dada et al., 2021).

Studi oleh Annisa terkait dengan waktu tanggap unit gawat darurat di sebuah rumah sakit di Indonesia menemukan bahwa 27,7% waktu tanggap petugas dalam kategori yang lambat (Annisa et al., 2020). Konsisten dengan

temuan tersebut studi oleh Hidayat melaporkan bahwa angka rata-rata waktu tanggap berada pada rentang waktu 17-38,4 menit dimana hal tersebut melebihi standar waktu tanggap yaitu <5 menit (Hidayat et al., 2020). Penelitian Virgo melaporkan bahwa waktu tanggap pelayanan unit gawat darurat lambat mencapai 63,8% (Virgo, 2018). Hal serupa ditemukan oleh Andini bahwasanya waktu tanggap lambat pada pelayanan unit gawat darurat mencapai 14,7% (Andini et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa rentang waktu tanggap yang lambat pada pelayanan unit gawat darurat antara 14,7-63,8%.

Studi oleh Steenwinkel mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap *response rate* (waktu rata-rata tanggap) petugas unit gawat darurat adalah sebesar 79% dan sisanya mengungkapkan ketidakpuasan (de Steenwinkel et al., 2022). Tingkat kepuasan pasien di unit gawat darurat sebagian besar dipengaruhi oleh waktu cepat tanggap dari petugas. Studi oleh Soleimanpour mengungkapkan bahwa pasien di unit gawat darurat menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah mencapai 7,7% dimana pasien dengan waktu tunggu yang lama dalam menerima pelayanan di unit gawat darurat menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah (tidak puas) mencapai 74,57% (Soleimanpour et al., 2011).

Unit gawat darurat dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien sejak datang sampai mendapat pelayanan dalam waktu hitungan menit yang dinamakan sebagai waktu tanggap. Waktu tanggap tersebut memiliki standar maksimal lima menit di tiap kasus. Waktu tanggap pelayanan perlu diperhitungkan agar terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif

dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2015)

Berdasarkan fenomena latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan Waktu Tanggap Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian “Apakah ada hubungan waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di UGD RS Balikpapan Baru?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan waktu tanggap dengan kepuasan pasien di UGD Rumah Sakit Balikpapan Baru.

2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi waktu tanggap perawat di UGD Rumah Sakit Balikpapan Baru.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di UGD Rumah Sakit Balikpapan Baru.
- c. Menganalisis hubungan waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di UGD Rumah sakit Balikpapan Baru.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Manfaat bagi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai referensi di perpustakaan bagi institusi Pendidikan Kesehatan terkait tentang waktu tanggap dalam menangani pasien di unit gawat darurat.

b. Manfaat bagi peneliti lainnya

Dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian terkait dengan waktu tanggap dengan kepuasan pasien di unit gawat darurat.

c. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengalaman penelitian tentang manajemen keperawatan khususnya tentang waktu tanggap di ruang gawat darurat.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi rumah sakit

Dengan diketahuinya hubungan waktu tanggap dengan kepuasan pasien diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan Kesehatan.

b. Manfaat bagi perawat

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

c. Manfaat bagi keluarga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi keluarga pasien tentang hubungan waktu tanggap dengan kepuasan pasien terhadap lama waktu tanggap yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien yang datang berobat di Unit gawat darurat.

d. Manfaat bagi Masyarakat

Sebagai sumber literasi dan pengetahuan Masyarakat mengenai pelayanan keperawatan khususnya di unit gawat darurat.