

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan komponen vital dalam organisasi sosial dan kesehatan, dengan fungsi utama menyediakan pelayanan kesehatan komprehensif, mulai dari penyembuhan penyakit hingga pencegahan. Rumah sakit berperan sebagai pusat pelatihan tenaga kesehatan dan penelitian medis, yang terus dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit menawarkan pelayanan kesehatan individu secara menyeluruh, mencakup rawat inap, rawat jalan, dan layanan gawat darurat. Layanan gawat darurat, atau Instalasi Gawat Darurat (IGD), merupakan unit penting di rumah sakit yang menangani pasien dalam kondisi kritis, terancam kematian, atau menghadapi kecacatan, yang membutuhkan tindakan medis segera (Permenkes RI No. 47, 2018).

Pelayanan kesehatan darurat adalah hak asasi manusia sekaligus tanggung jawab yang harus menjadi perhatian utama semua orang. Keadaan gawat darurat didefinisikan sebagai kondisi klinis yang memerlukan tindakan medis segera untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan. Pelayanan darurat mencakup tindakan medis yang harus diberikan kepada pasien dalam kondisi kritis tersebut sesegera mungkin untuk memastikan keselamatan dan mencegah komplikasi lebih lanjut (Permenkes RI No. 47, 2018).

Keberhasilan penanganan medis pada pasien gawat darurat bergantung pada kecepatan dan kecukupan bantuan yang diberikan, baik dalam situasi sehari-hari maupun saat terjadi bencana. Salah satu indikator utama keberhasilan adalah kecepatan respons, atau *response time*, yang mengacu pada seberapa cepat bantuan tiba dan diberikan kepada pasien yang membutuhkan. Keberhasilan waktu respons sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya yang cepat dan efektif, serta kualitas pertolongan yang diberikan untuk menyelamatkan nyawa pasien (Virgo, 2018).

Berdasarkan data statistik *National Health Service England*, terdapat lebih dari 23,7 juta kunjungan ke unit gawat darurat di Inggris pada tahun 2017. Sementara itu, data di Indonesia menunjukkan angka yang signifikan, dengan 4.402.205 pasien mengunjungi Instalasi Gawat Darurat pada tahun yang sama. Selama masa pandemi, jumlah kunjungan ke IGD di Indonesia meningkat drastis menjadi 15.786.974 pasien, menunjukkan peningkatan permintaan akan layanan darurat medis (Suroso, 2023).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) berfungsi sebagai pintu gerbang utama untuk menangani kasus-kasus darurat dan berperan penting dalam upaya menyelamatkan hidup pasien. Setiap pasien yang datang ke IGD mendapat penanganan dengan *response time* yang berbeda-beda, tergantung pada kondisi dan prioritas kasus. Standar *response time* di rumah sakit bervariasi sesuai kebijakan internal atau mengikuti regulasi pemerintah. Menurut keputusan Kementerian Kesehatan RI nomor 856/Menkes/SK/IX/2009, pasien gawat

darurat harus ditangani paling lambat 5 menit setelah tiba di IGD untuk memastikan keselamatan pasien (Kumaladewi, 2021).

Waktu tanggap yang cepat sangat penting untuk memastikan prosedur penanganan gawat darurat utama, yaitu airway, breathing, circulation, dan disability, dapat dilakukan dengan efektif (Rossy, 2023). Keterlambatan dalam respons awal dapat memperburuk kondisi pasien dan berpotensi menyebabkan kematian. Beberapa faktor yang mempengaruhi waktu tanggap termasuk karakteristik pasien, penempatan staf, ketersediaan tandu (*stretcher*), kehadiran petugas kesehatan, waktu kedatangan pasien, pendidikan perawat, dan pengalaman kerja perawat (Wiyadi, 2020).

Ketepatan waktu dalam pelayanan darurat medis menjadi fokus utama di negara-negara di seluruh dunia. Studi dari *National Health Service* di Inggris, Australia, Amerika, dan Kanada menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawatan memiliki dampak langsung pada tingkat kepuasan pasien. Namun, seringkali terdapat persepsi negatif terhadap kinerja perawat di unit gawat darurat, dengan anggapan bahwa mereka kurang mandiri dan lambat dalam penanganan pasien. Penilaian ini seringkali terjadi karena ketidaktahuan pasien dan keluarga mengenai prosedur penatalaksanaan pasien yang dilakukan oleh perawat di ruang IGD (Nurlina, 2019).

Volume pasien yang tinggi di Instalasi Gawat Darurat (IGD) mengharuskan perawat untuk melakukan triase, yaitu memprioritaskan penanganan pasien berdasarkan tingkat urgensi kondisi mereka, bukan berdasarkan nomor antrian. Perawat harus bertindak cepat dan mengambil

keputusan klinis untuk memastikan pasien yang membutuhkan perhatian segera mendapat perawatan terlebih dahulu. Dengan memprioritaskan penanganan, perawat dapat mengoptimalkan sumber daya dan memberikan perawatan yang efektif, sambil memastikan bahwa pasien dengan kebutuhan kurang mendesak masih menerima perhatian dan perawatan yang diperlukan, meskipun mungkin dengan waktu tunggu yang lebih lama (Nurlina, 2019).

Alur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dirancang untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan tepat dan cepat. Saat pasien datang ke IGD, mereka langsung ditangani oleh dokter triase yang melakukan evaluasi awal. Kemudian, pasien melakukan registrasi administrasi sementara dokter triase melanjutkan assesment awal dan berkonsultasi dengan Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP). Berdasarkan hasil evaluasi, DPJP mungkin akan merekomendasikan pemeriksaan laboratorium dan radiologi sesuai indikasi. Setelah review hasil pemeriksaan, DPJP memutuskan langkah selanjutnya, termasuk rawat jalan, tindakan medis, rawat inap, atau perawatan intensif. Pasien kemudian ditransfer ke unit yang sesuai, termasuk rawat inap, ruang operasi, rawat intensif, atau ruang jenazah jika pasien meninggal dunia (Novita, 2023).

Waktu tunggu yang lama di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dapat memiliki dampak negatif pada kondisi pasien, menciptakan pengalaman negatif baik bagi pasien maupun petugas medis. Situasi ini dapat menyebabkan penumpukan dan hambatan dalam alur pelayanan pasien. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap waktu tunggu yang lama mencakup prosedur pelayanan

yang panjang, mulai dari registrasi hingga terapi medikasi, terbatasnya sumber daya dan ruang perawatan, serta keberadaan pasien transisi yang menunggu ketersediaan tempat tidur rawat inap akibat terbatasnya daya tampung rumah sakit. Semua faktor ini dapat memperpanjang waktu perawatan pasien di IGD, yang berpotensi memperburuk kondisi pasien dan menciptakan tantangan operasional (Novita, 2023).

Ketidakpuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) bersifat multidimensi, mencakup aspek manajemen, kualitas perawatan, dan interaksi antara pasien dengan petugas medis. Keluhan seringkali berhubungan dengan aspek perawatan dan komunikasi. Sebuah studi menemukan bahwa pasien merasa informasi yang diberikan kurang memadai, dan mereka memiliki persepsi bahwa penyedia layanan gawat darurat menjadi defensif saat menerima keluhan. Pasien juga mengungkapkan ketidakpuasan terhadap response time yang lama untuk masuk ke bangsal rumah sakit, komunikasi yang tidak efektif, dan kurangnya kontrol atas lingkungan perawatan (Kumaladewi, 2021).

Kepuasan pasien merupakan ekspresi emosional yang mencerminkan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan harapan mereka dengan hasil nyata dari pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi, termasuk dimensi *tangible* (bentuk fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan empati. (Rochana, 2020). Memahami tingkat kepuasan pasien di IGD sangatlah penting, karena memungkinkan perawat dan petugas medis untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan menyediakan pelayanan optimal, tingkat kepuasan pasien

meningkat, yang pada gilirannya menciptakan citra positif bagi Instalasi Gawat Darurat dan rumah sakit secara keseluruhan (Nurhidayah, 2019).

Penelitian sebelumnya oleh Simandalahi (2023), Akhirul (2020), dan Isrofah (2020) semuanya menunjukkan hubungan signifikan antara *response time* di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai *p* yang signifikan (masing-masing 0,039, 0,001, dan 0,027). Variabel *response time* tampaknya menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Namun, penelitian ini berbeda dalam hal populasi, sampel, instrumen, waktu, dan lokasi penelitian, menawarkan perspektif yang beragam dan komprehensif terhadap hubungan antara *response time* dan kepuasan pasien di lingkungan IGD.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RS Restu Ibu Balikpapan didapatkan data kunjungan pasien gawat darurat pada tahun 2021 sebanyak 9.557 dan tahun 2022 sebanyak 11.249. Hal ini menunjukkan peningkatan kunjungan pasien IGD. Hasil survey kepuasan yang dilakukan RS Restu Ibu Balikpapan pada bulan Desember 2023 didapatkan 42,3% menyatakan puas dan 57,7% menyatakan tidak puas. Jawaban sesuai tertinggi terdapat pada pertanyaan yaitu bagaimana pendapat tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan sebesar 71,8%. Sedangkan jawaban kurang sesuai tertinggi terdapat pada pertanyaan yaitu bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan sebesar 45,1%. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya ketidakpuasan pasien IGD yang disebabkan oleh kurangnya kemampuan petugas dalam pelayanan IGD.

Hasil wawancara dengan 10 pasien gawat darurat diperoleh 4 orang mengatakan puas terhadap pelayanan IGD dan 6 orang mengatakan kurang puas karena masih ditemukan perawat yang kurang tanggap dan kurangnya informasi yang diberikan. Hasil wawancara dengan kepala IGD mengatakan masih ditemukannya keluhan mengenai pelayanan IGD karena ketidaktahuan pasien mengenai prosedur pelayanan IGD.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya meliputi populasi, sampel penelitian, instrumen penelitian, tempat penelitian dan waktu penelitian yang berbeda. Selain itu, berdasarkan studi pendahuluan masih ditemukan perawat yang kurang tanggap dan adanya keluhan pasien terhadap pelayanan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan acuan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada pasien gawat darurat.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan *Respon Time* IGD Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS Restu Ibu Balikpapan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada hubungan *respon time* IGD dengan tingkat kepuasan pasien di RS Restu Ibu Balikpapan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan *respon time* IGD dengan tingkat kepuasan pasien di RS Restu Ibu Balikpapan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran *respon time* IGD di RS Restu Ibu Balikpapan.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien IGD di RS Restu Ibu Balikpapan.
- c. Untuk mengetahui hubungan *respon time* IGD dengan tingkat kepuasan pasien di RS Restu Ibu Balikpapan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan untuk pengembangan kurikulum dan pelatihan keperawatan, membantu perawat memahami pentingnya *response time* yang cepat dan efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan berharga dan dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut. Penggunaan metode penelitian alternatif atau tambahan dapat memberikan perspektif yang lebih mendalam dan komprehensif tentang hubungan antara *response time* di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi RS Restu Ibu Balikpapan

Hasil penelitian ini diharapkan akan memperkaya khazanah pengetahuan dalam bidang pelayanan keperawatan, khususnya terkait dengan hubungan antara *response time* di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan tingkat kepuasan pasien yang dapat mendorong pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan responsif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien dan hasil kesehatan secara keseluruhan.

b. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan berharga tentang hubungan antara *response time* di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan tingkat kepuasan pasien yang dapat mendorong praktik keperawatan yang lebih efektif dan responsif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien dan hasil kesehatan secara keseluruhan.

c. Bagi Universitas Ngudi Waluyo

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi berharga ke dalam khazanah pengetahuan keperawatan, khususnya dalam bidang kesehatan gawat darurat yang dapat membantu mengembangkan strategi dan praktik keperawatan yang lebih efektif, meningkatkan kualitas pelayanan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

d. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan memberi wawasan berharga tentang hubungan antara *response time* di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan tingkat kepuasan pasien yang dapat mendorong pengembangan strategi, sumber daya, dan praktik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien di unit gawat darurat.