

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit tersibuk di rumah sakit, karena berfungsi sebagai titik awal penanganan bagi pasien dalam kondisi gawat atau darurat. Tujuan utama dari unit gawat darurat adalah untuk menerima pasien, melakukan triase, stabilisasi, dan memberikan perawatan kesehatan akut bagi pasien yang membutuhkan resusitasi karena kondisi tertentu (Tampubolon & Sudharmono, 2020). Instalasi Gawat Darurat (IGD) harus memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk memenuhi standar mutu pelayanan yang baik. IGD menjadi layanan utama yang mencerminkan kualitas pelayanan di rumah sakit, di mana penerimaan pasien harus dilakukan dengan cepat dan tepat. Selain itu, tindakan harus dilakukan segera oleh petugas medis yang tetap fokus pada pasien untuk memastikan kondisi pasien terjaga serta mempertahankan kualitas pelayanan rumah sakit (Safuranti et al., 2024).

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan ini dapat tercermin dari keseluruhan layanan yang diberikan, termasuk ketersediaan tenaga medis, fasilitas pendukung, dan obat-obatan. Pelayanan yang tepat, bertanggung jawab, serta sikap sopan dan ramah dalam memberikan layanan di instalasi gawat darurat juga menjadi faktor penting (Gobel & Muttaqin, 2018). Kepuasan pasien dan keluarganya telah menjadi

isu umum di IGD, pasien yang merasa tidak puas sering memilih pergi sebelum mendapatkan tindakan medis. Oleh karena itu, pelayanan rumah sakit sering menghadapi tantangan, salah satunya adalah ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dianggap kurang memadai (Azwar, 2014). Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting dan dapat dijadikan salah satu indikator kualitas pelayanan medis, karena berhubungan erat dengan frekuensi kunjungan pasien di masa depan. Pasien yang merasa puas cenderung kembali jika kinerja pelayanan medis yang diterimanya memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Layanan kesehatan yang melebihi harapan pasien dapat meningkatkan tingkat kepuasan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jen dan Bachtiar (2023), jika kinerja pelayanan kesehatan lebih buruk dari harapan pasien, maka kinerja tersebut akan dipandang negatif oleh pengguna, karena tidak memenuhi ekspektasi mereka sebelum menerima pelayanan. Sebaliknya, jika kinerja layanan kesehatan melebihi harapan pasien, maka mereka akan merasa puas. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, standar minimal kepuasan pasien adalah 95% atau lebih. Jika di lapangan tingkat kepuasan pasien medis diketahui kurang dari 95%, maka pelayanan medis yang diberikan dianggap dibawah standar atau berkualitas rendah. Riset yang dilakukan di Ethiopia pada tahun 2019 menunjukkan bahwa 83% pasien merasa puas dengan aksesibilitas pelayanan gawat darurat, kesopanan, kualitas layanan, lingkungan fisik, dan komunikasi yang baik (Gebru et al., 2019). Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa 72% pasien merasa puas dengan

pelayanan di IGD terkait penerimaan pasien, informasi, tindakan keperawatan non-medis, dan biaya (Lasa et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Antari (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa paling puas dengan dimensi *responsiveness* dalam pelayanan kesehatan rawat jalan di puskesmas dibandingkan dengan dimensi lainnya. Sementara itu, penelitian oleh Nurhidayah dan Setyawan (2019) menemukan bahwa tingkat kepuasan tertinggi berada pada dimensi *tangibles*, di mana kepuasan pasien terkait dengan penampilan dari suatu pelayanan semakin baik penampilan pelayanan tersebut, semakin tinggi pula kualitasnya. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa kepuasan terendah terdapat pada dimensi *empathy*. Menurut penelitian Deji-Dada et al. (2021), kepuasan pasien adalah indikator yang efektif untuk mengukur keberhasilan fasilitas kesehatan dan harus dipertimbangkan saat merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan. Meskipun bersifat subjektif, kepuasan pasien dianggap sebagai indikator utama dari mutu pelayanan kesehatan dan merupakan konsep yang sangat ditekankan dalam literatur tentang perawatan darurat. Penelitian oleh Lopes et al. (2023) menyatakan bahwa kepuasan ditentukan oleh kemampuan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, yang melibatkan perbandingan antara harapan yang dimiliki pasien dengan perawatan yang mereka terima dan pengalaman nyata dari layanan tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Ken Saras adalah rumah sakit dengan jumlah kunjungan pasien IGD Ken Saras pada tahun 2023 lebih dari 10.000 pasien dengan rata-rata kunjungan dalam sehari 20-35 pasien. Hasil pengamatan peneliti selama melakukan studi pendahuluan di IGD Rumah Sakit Ken Saras dijumpai adanya pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan di IGD Rumah Sakit Ken Saras. Berdasarkan hasil wawancara pada 10 pasien diketahui jika 7 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan di IGD dimana pada 3 pasien mengatakan perawat kurang cepat melakukan perawatan dan keluhan tidak direspon dengan cepat dan 4 pasien lainnya mengatakan jika informasi yang diberikan perawat tidak jelas dan tindakan yang dilakukan kurang berkompeten karena tidak membuat nyaman. Namun didapatkan 3 pasien lainnya mengatakan puas pada pelayanan karena dianggap ramah, hal tersebut menunjukkan jika masih terdapat pasien yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan perawat IGD di Ken Saras.

Berdasarkan fenomena uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Ken Saras”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan ulasan di atas, peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut “Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ken Saras?”

C. Tujuan Penelitian

1) Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Ken Saras

2) Tujuan Khusus

- a. Gambaran kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi empati (*empathy*)
- b. Gambaran kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi *tangibles* (kenyataan)
- c. Gambaran kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*)
- d. Gambaran kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*)
- e. Gambaran kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)
- f. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Ken Saras

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi yang diharapkan menjadi referensi dalam mengembangkan ilmu keperawatan untuk memperbaiki dan memperlajari mengenai kepuasan pasien dalam pelayanan di IGD

2. Manfaat praktis

a. Bagi perawat

Hasil penelitian dapat dijadikan wadah untuk meningkatkan wawasan mengenai kepuasan pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik

b. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian dapat digunakan sarana mendapatkan data dan untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya dalam kepuasan pasien

c. Bagi Responden dan Masyarakat umum

Dapat merasakan pelayanan keperawatan yang optimal dengan pelayanan keperawatan yang penuh perhatian, terpercaya dan berfokus pada pasien dan keluarga

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pasien dalam pelayanan di IGD