

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Triase merupakan aspek penting dalam merawat pasien di ruang IGD berupa penilaian awal yang dilakukan selama pasien masuk ke IGD (Khairina et al., 2018). Tujuan keseluruhan dari triase adalah menempatkan pasien yang tepat di tempat yang tepat pada waktu yang tepat untuk alasan yang benar (Gilboy, 2012). Perawat triase harus menjalankan triase secara simultan, cepat, dan langsung sesuai keluhan pasien, menghindari keterlambatan dalam perawatan pada kondisi yang kritis (Kartikawati, 2011). Sistem triase yang optimal dan memakai algoritma yang sistematis dapat menurunkan waktu tunggu. Fenomena yang terjadi di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yakni penerapan triase belum dilakukan dengan maksimal sehingga masih banyak pasien yang tidak memperoleh penanganan yang cepat dan tepat sesuai dengan kondisinya (Rumampuk & Katuuk, 2019).

Hasil penelitian (Rumampuk & Katuuk, 2019) menunjukkan bahwa dari total 36 responden (100%) terdapat sebanyak 61,1 % yang melakukan triase dengan tepat dan sebanyak 38,9% yang tidak tepat melakukan triase. Hasil penelitian (Kundiman et al., 2019) menunjukkan dari 105 responden (100%) yang tepat dalam pelaksanaan triase yaitu 41,9% dan yang tidak tepat dalam pelaksanaan triase yaitu 58,1%. Hasil penelitian (Sumarno et al., 2017) RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado menunjukkan bahwa yang paling banyak adalah pelaksanaan triase kategori tepat sebanyak 95,0% dan kurang tepat

sebanyak 5,0%, kepuasan pasien dengan kategori cukup puas yaitu sebanyak 67,5% dan tidak puas yaitu sebanyak 5,8%. Hasil uji Spearman menunjukkan  $pvalue=0,016$  sehingga ada hubungan antara ketepatan triase dengan kepuasan pasien.

Hasil studi pendahuluan tanggal 17 November 2020 di IGD RSUD Bangil pada 10 pasien IGD dengan cara wawancara mengenai kepuasan pasien menunjukkan bahwa 4 orang (40%) mengatakan bahwa dirinya tidak segera ditangani oleh perawat IGD, 4 orang (50%) mengatakan bahwa dirinya dapat ditangani dengan baik meskipun menurut mereka agak lambat, tetapi mereka menyadari bahwa pasien yang lebih parah kondisinya akan ditangani terlebih dahulu, dan 2 orang (20%) mengatakan bahwa perawat sudah bekerja dengan cepat sesuai dengan kegawatdaruratan pasien.

Kepuasan pasien merupakan respons kognitif yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dianggap sebagai cara tidak langsung untuk mencapai kepuasan pasien nyata, dalam hal ini, mengevaluasi kepuasan pasien dengan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan memahami harapan pasien. menemukan kebutuhan pasien dan menghilangkan penyebab ketidakpuasan dapat meningkatkan tingkat penyediaan layanan dan sebagai hasilnya meningkatkan kepuasan pasien dan peningkatan kesehatan fisik dan mental mereka akan lebih baik dan cepat (Fang et al., 2019).

Triase yang sistematis yang dapat digunakan secara optimal oleh perawat dan dokter di ruang gawat darurat dapat meningkatkan kualitas

layanan kesehatan di ruangan tersebut sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Penilaian triase yang tidak sesuai dengan keadaan pasien memiliki resiko dalam meningkatkan angka kesakitan, mempengaruhi hasil perawatan pasien, atau kriteria hasil yang akan ditetapkan untuk perawatan pasien sehingga menurunkan kepuasan pasien (Khairina et al., 2018). Kepuasan pasien memiliki dampak yang signifikan terhadap kelangsungan perawatan medis. Pasien yang puas cenderung untuk mengembangkan hubungan yang lebih dalam dan tahan lama dengan penyedia medis mereka, yang mengarah pada peningkatan kepatuhan, kontinuitas perawatan, yang meningkatkan kecukupan layanan dan akibatnya menghasilkan hasil kesehatan yang lebih baik (Verulava et al., 2018).

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan memberikan umpan balik yang nyata pada pemberi layanan tentang pendapat pasien mengenai pelayanannya, peningkatan pemahaman dan pendidikan penyedia layanan kesehatan, serta penurunan biaya rumah sakit (Banka et al., 2015). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan ketepatan triase dengan *respon time* pada pasien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran ketepatan triase perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangil?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui gambaran ketepatan triase perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangil.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan empirik pada perusahaan di bidang jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Sebagai bahan pertimbangan dan acuan untuk penelitian lebih lanjut sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih bermanfaat.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Tempat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi, sehingga dapat melakukan tindak lanjut dengan memberikan penjelasan kepada keluarga bahwa IGD mempunyai prioritas triase yang harus dijalankan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan melakukan tindakan sesuai dengan triase. Memberikan sumbangan bagi perkembangan usaha jasa agar memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan. Juga sebagai bahan pertimbangan RSUD Bangil dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar operasional

#### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman sehingga peneliti memahami tentang hubungan ketepatan triase dengan kepuasan pasien IGD.

#### **3. Bagi Profesi Keperawatan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi organisasi keperawatan bahwa peningkatan layanan keperawatan penting dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien, sehingga perawat harus mampu melakukan pelayanan keperawatan secara professional.