

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang secara bersamaan ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Banyak komplain dari pasien yang merasa datang lebih dulu namun belum mendapatkan pelayanan. Akibat kepadatan inilah yang membuat permintaan pelayanan melebihi kapasitas sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan di IGD. Pelayanan yang tepat dan cepat yang semula diharapkan dapat diberikan menjadi terhambat dengan kondisi pasien yang padat di IGD. Hal inilah yang dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain yaitu kesalahan dan keterlambatan dalam terapi, ketidakpuasan pasien, kehilangan kontrol pada staf, banyaknya pasien IGD yang meninggalkan IGD tanpa diperiksa, waktu pelayanan pasien di IGD menjadi panjang, dan lamanya waktu tunggu pasien untuk pindah ke bangsal (Salway et al., 2017)

Penelitian yang dilakukan oleh (Salway et al., 2017) ketidakseimbangan antara kapasitas IGD dan permintaan pelayanan pasien dapat menyebabkan kerugian pasien, keterlambatan perawatan, tingkat kematian yang tinggi (20% - 30%), lama waktu tunggu dan penerimaan pasien baru. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh (Sinurat et al., 2019) di Rumah Sakit Santa Elizabeth Medan menunjukkan waktu tanggap atau respon perawat pada saat pasien datang ke IGD dengan waktu yang tepat

$\leq 5$  menit sebanyak 72 orang (82,8%) , dan waktu yang tidak tepat  $\geq 5$  menit sebanyak 15 orang (17,2%). *Response Time* perawat  $\geq 5$  menit atau pelayanan lambat kemungkinan dapat disebabkan masih ada perawat yang merespon lambat, kualitas pelayanan jasa yang diberikan perawat kepada pasien masih dirasa kurang oleh pasien, serta keterbatasan sarana dan prasarana rumah sakit yang kurang memadai dibandingkan jumlah pasien yang tiba dalam waktu bersamaan di IGD sehingga perawat lebih memprioritaskan masalah yang paling mengancam jiwa. Sedangkan untuk kepuasan pasien didapatkan sebanyak 66 orang (75,9%) pasien merasa puas dan 21 orang dengan presentase (24,1%) menyatakan tidak puas, (Ardian et al., 2018) tentang *Response Time* petugas IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makasar, menunjukkan bahwa kecenderungan petugas memiliki *Response Time* yang baik berjumlah 28 kali (90,3 %) daripada kategori kurang yaitu berjumlah 3 kali (9,7 %). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Andila et al., 2018) di IGD RSUD Bangil Pasuruan *response time* sebanyak 91 responden (72,2 %) mengatakan pelayanan cepat, dan 35 responden (27,8 %) menyatakan lambat. Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Anwar Medika Krian didapatkan bahwa angka kunjungan tahun 2018 sebanyak 28535 pasien dengan 18 perawat, sedangkan pada tahun 2019 adalah 39836 pasien dengan 23 perawat. Dari peningkatan jumlah kunjungan pasien diatas menunjukkan ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan jumlah perawat yang ada, hal ini di dukung oleh penelitian

yang dilakukan oleh (Pisu et al., 2015), bahwa *response time* dapat dipengaruhi keterbatasan jumlah perawat, pergantian sifit jaga, dan prasarana yang kurang memadai dengan jumlah pasien yang masuk, serta beberapa pasien yang tiba diwaktu bersamaan. Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti tentang kepuasan yang dimulai dari tanggal 20 Januari 2020 sampai dengan tanggal 28 Januari 2020 didapatkan sebanyak 10 responden menyatakan kurang bagus dan 5 responden menyatakan sudah bagus. Sedangkan untuk *response time* (waktu tanggap) yang dilakukan oleh calon peneliti yaitu 5 responden menyatakan cepat dan 10 responden menyatakan lambat.

Pasien gawat darurat harus ditangani dengan waktu  $\leq 5$  menit (Menkes, 2008). Dari berbagai fenomena diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kebutuhan akan *response time* yang tepat dan efisien sangat berperan penting dalam setiap pengambilan keputusan mulai sejak awal pasien datang hingga pasien dipindahkan dari IGD. *Response time* yang cepat atau sesuai standar yang ada akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan jenis keluhan yang dialami oleh pasien. Keterlambatan penanganan di IGD dapat mengakibatkan kecacatan atau kematian. Studi yang dilakukan (Maatilu et al., 2014) membuktikan *response time* perawat pada penanganan pasien gawat darurat yang memanjang dapat menurunkan usaha penyelamatan pasien dan terjadinya perburukan kondisi pasien.

Salah satu tujuan dalam pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan pasien.. Menurut (Sartingsih et al., 2015) Kepuasan pasien dipengaruhi oleh ketersediaan alat , kesiapan alat, biaya, pendidikan, pelatihan, pengalaman, fasilitas dan variable lain. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Purba et al., 2015)

Berdasarkan pada fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan *response time* petugas kesehatan dengan kepuasan pasien pada triase kuning IGD Rumah Sakit Anwar Medika. Krian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan pertanyaan peneliti“ Adakah Hubungan Respon Time petugas kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Triase Kuning IGD Rumah Sakit Anwar Medika “?

## **1.3 Tujuan Peneliti**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tujuan yang ingin dicapai dengan adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *response time* petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di triase kuning IGD Rumah Sakit Anwar Medika

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi *response time* petugas kesehatan pada pasien dengan triase kuning di IGD RS Anwar Medika
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien dengan triase kuning di IGD RS Anwar Medika
3. Menganalisa hubungan *response time* petugas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan triase kuning di IGD RS Anwar Medika

## **1.4 Manfaat penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

#### **1) Manfaat bagi pendidikan**

Dapat digunakan sebagai referensi diperpustakaan bagi institusi pendidikan kesehatan terkait tentang *response time* dalam menangani pasien di instalasi gawat darurat.

#### **2) Manfaat bagi peneliti lain**

Dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian terkait dengan *response time* dengan kepuasan pelanggan di instalasi gawat darurat.

#### **3) Manfaat bagi peneliti**

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengalaman peneliti tentang manajemen keperawatan khususnya tentang *response time* di instalasi gawat darurat.

### **1.4.2 Manfaat praktis**

#### **1) Manfaat bagi rumah sakit**

Dengan diketahuinya hubungan *response time* dengan kepuasan pasien, diharapkan dapat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

#### **2) Manfaat bagi perawat**

Dapat digunakan sebagai wawasan perawat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman terhadap peningkatan mutu pelayanan dirumah sakit.

#### **3) Manfaat bagi keluarga**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi bagi keluarga pasien tentang hubungan *response time* dengan kepuasan pasien terhadap lama waktu tanggap yang diberikan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien yang datang berobat di instalasi gawat darurat RS Anwar Medika.

#### **4) Manfaat bagi Masyarakat**

Sebagai sumber literatur dan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan perawatan khususnya di instalasi gawat darurat.