

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan di era globalisasi bidang kesehatan, pelayanan kesehatan di rumah sakit harus mampu bersaing dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar mendapatkan kepuasan dari pasien maupun keluarga pasien (Sari, 2019). Rumah sakit memiliki standart pelayanan yang dapat digunakan untuk menetapkan kualifikasi dan jenis pelayanan untuk menolong pasien dalam keadaan gawat darurat. Tindakan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat dengan keadaan gawat darurat dapat meminimalisir terjadinya kematian ataupun kecacatan yang dimana penanganan yang diberikan berdasarkan *response time* serta ketepatan waktu dalam pelayanan kegawatdaruratan (Basri et al., 2023).

Berdasarkan hasil Riskesdas (Riset Kesehatan Dasar) tahun 2018, didapatkan data tingkat kepuasan pasien di Indonesia sebesar 60,3% pasien merasa puas dengan pelayanan di IGD rumah sakit di Indonesia. Angka ini mengalami penurunan dibandingkan tahun 2013 yang sebesar 64%. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan antara lain waktu tunggu, pelayanan dokter dan perawat, kebersihan dan kenyamanan IGD, serta kelengkapan obat dan alat medis. Survei lain yang dilakukan Lembaga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kementerian Kesehatan menemukan skor IKM pasien IGD tahun 2020 sebesar 59,51 atau masuk kategori kurang puas (Kemenkes, 2020).

*Response time* terhitung sejak pasien datang sampai dilakukannya penanganan. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$ menit. Penanganan gawat darurat terdapat filosofinya yaitu *Time Saving it's Live Saving*, diartikan sebagai seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah

benar-benar efektif dan efisien. Hal ini mengingatkan pada kondisi tersebut pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja, berhenti nafas selama 2 - 3 menit pada manusia dapat menyebabkan kematian (Akhirul & Fitriana, 2020).

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129 / Menkes / SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan telah menetapkan prinsip umum penanganan pasien (*response time*) gawat darurat harus ditangani paling lama lima (5) menit setelah sampai di instalasi gawat darurat (Simandalahi et al., 2019). *Response time* dikategorikan menjadi 3 yaitu prioritas 1 dengan waktu 0 menit, prioritas 2 dengan waktu <30 menit, prioritas 3 dengan penanganan <60 menit (Aprillia, 2021).

Sebuah studi yang dilakukan di RSUD Kabupaten Semarang mencatat rata-rata *response time* perawat IGD pada triwulan I 2020 adalah 7,48 menit (Aini et al, 2020). Studi serupa di Rumah Sakit Umum Daerah Liwa Lampung Barat mendapati angka *response time* perawat IGD tahun 2020 sebesar 8,21 menit (Ramadhani et al., 2021). Berdasarkan laporan *response time* di Rumah Sakit Wawa Husada didapatkan bahwa pada tahun 2024 sebanyak ketepatan waktu pelayanan sebesar 43 dengan persentase 28% dan akurasi pelayanan sebesar 48 dengan persentase 31% kenyamanan sebesar 11 dengan persentase 7% dan sasaran komplain pada ruang IGD berjumlah 18 dengan persentase 14%. Kemudian *emergency response time* (waktu tanggap pelayanan gawat darurat) dilakukan jurang atau sama 5 menit.

Pelayanan gawat darurat yang timbul selama ini seperti tidak tertangani dengan cepat, tepat dan baik, penyebab lamanya *response time* terhadap kondisi ini adalah tidak adanya keluarga pasien/ penanggungjawab pasien yang bersedia

untuk menyetujui tindakan dan pemeriksaan yang diberikan. Kemudian masalah yang timbul tidak adanya tindak lanjut mengenai pasien gawat darurat serta penundaan pelayanan pasien gawat darurat yang dilakukan oleh pihak rumah sakit karena alasan administrasi dan pembiayaan (Tumurang & Haris, 2023). Di beberapa rumah sakit masalah ini masih sering kali muncul karena masih banyak perawat yang ada di instalasi gawat darurat belum mempunyai pengalaman yang lebih serta tidak memiliki skill dalam kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan pasien gawat darurat (Tumurang & Haris, 2023).

Pertolongan yang diberikan pada pasien Instalasi Gawat Darurat harus sesuai dengan kompetensi dan standar pelayanan sehingga dapat memberikan kesempatan yang lebih besar dalam penyelamatan nyawa pasien selain itu juga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien (Tumurang & Haris, 2023). Dalam jurnal Krismantoro & Siagian (2023), dikemukakan bahwa waktu tanggap yang baik dan cepat dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga saat berobat ke IGD serta memberikan nilai positif yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien dan keluarga. Indikator kepuasan pasien yang diukur dalam pelayanan yang dilakukan di IGD berupa *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (peduli) dan *tangible* (wujud nyata). Tingkat kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan di IGD sangatlah penting karena merupakan salah satu indikator penting yang membuat pasien dan keluarga merasa betah berada di rumah sakit (Krismantoro & Siagian, 2023).

Ketidakpuasan pelayanan sangat berpengaruh pada kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi standart pelayanan minimal yang harus dicapai oleh petugas khususnya perawat di IGD. Penilaian tersebut disebabkan oleh beberapa

hal salah satunya yaitu ketidak tahuan keluarga maupun pasien tentang prosedur penatalaksanaan pasien oleh perawat di ruang IGD waktu tanggap (*response time*) pelayanan yang dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah tenaga maupun pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi, dan administrasi. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah *response time* (Basri et al., 2023).

Solusi dari dalam penelitian ini untuk perawat yang di instalasi gawat darurat harus mengikuti pelatihan *Basic Training Cardiac Life Support* (BTCLS) karena pelatihan ini sangat penting untuk mengukur pengetahuan dan skill seorang perawata di instalasi gawat darurat terutama pada pasien dengan pasien kategori merah dengan membutuhkan pertolongan secepat mungkin (Tumurang & Haris, 2023). Tidak hanya itu, kepuasan pada pasien harus didukung dengan pelayanan yang baik karena pelayanan yang puas akan berdampak kepada pengalaman mereka terhadap orang disekitar. Oleh karena itu sikap dari petugas sangat menentukan untuk memberikan kepuasan pasien dan memberikan interaksi yang positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien (Sukmawati et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara *Response time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD” Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD.

## 1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD?

### 1.3 Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi *response time* perawat di IGD Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di IGD RS Wawa Husada Kepanjen.
- c. Menganalisis hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Bagi Peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti itu sendiri adalah sebagai pengalaman serta menambah wawasan terkait hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap *response time* perawat di IGD.

#### 1.4.2 Bagi Tempat Penelitian

Manfaat penelitian ini bagi Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk menyusun strategi lebih lanjut agar memaksimalkan *response time* dan tingkat kepuasan pasien di IGD.

### 1.4.3 Bagi Peneliti Lain

Manfaat penelitian ini bagi peneliti lain ini dapat digunakan sebagai data tambahan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berhubungan dengan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dan mengembangkan untuk penelitian selanjutnya.



## 1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Instrumen Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang akan Dilakukan
1.	Samfriati Sinurat, Indra Hizkia Perangin-angin, Josephine Christabel Lumbu Sepuh (2019) “Hubungan <i>Response time</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth.	a. Variable Independen: <i>Response time</i> b. Variable dependen: Tingkat Kepuasan pasien	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desai penelitian korelasional dengan pendekatan cross sectional.	Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan observasi	Variabel independent, tempat penelitian, jumlah sampel dan Instrumen penelitian
2.	Tiurmaida Simandalahi, Honesty Diana Morika, Weni Sartiwi Ratna Indah Sari Dewi “Hubungan <i>Response time</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas 2019”	a. Variable Independen: <i>Response time</i> b. Variable dependen: Tingkat Kepuasan pasien	Rancangan penelitian yang digunakan deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional dengan menggunakan accidental sampling	Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan observasi	Variable independent dan dependen, tempat penelitian, Teknik sample, jumlah sampel dan Instrumen penelitian.
3.	Angga Kurniawan Marta Putra, Baitus Sholehah, Yudho Tri, Handono Fatkhur “Hubungan Waktu Tanggap ( <i>Response time</i> ) dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatda R Uratan pada Pasien Asma di Unit Gawat Darurat”	a. Variable Independen: <i>Response time</i> b. Variable dependen: Kepuasan pelayanan	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain korelasional menggunakan rancangan cross sectional	lembar observasi untuk <i>response time</i> perawat dan kuesioner skala likert	Variabel independent dan dependen, metode penelitian, tempat penelitian, jumlah sampel dan Instrumen penelitian.