

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dari perkembangan dan peningkatan tentang jasa pelayanan rumah sakit dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat pelayanan kesehatan secara keseluruhan dalam menciptakan rasa kepuasan pada pasien maupun keluarga pasien. Tetapi ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah rumah sakit. Dengan demikian, semakin meningkatnya jumlah rumah sakit maka persaingan antara kualitas pelayanan, harga, promosi diantaranya akan semakin meningkat. Mengenai kesadaran masyarakat akan kesehatan menyebabkan tuntutan akan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Kualitas pelayanan itu dapat dinilai melalui determinan pelayanan meliputi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* serta dalam pelayanan kesehatan di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) tidak hanya menawarkan pelayanan konsep “asal selamat” namun perlu memberikan pelayanan yang memuaskan dengan standar profesi (Peratiwi & Rahayu, 2021).

Pelayanan keperawatan gawat darurat meliputi pelayanan keperawatan yang ditujukan kepada pasien gawat darurat. Pelayanan terhadap pasien gawat darurat memegang peran sangat penting yaitu sebagai pintu terdepan di rumah sakit. Untuk IGD sendiri harus memberikan pertolongan yang cepat serta tepat terhadap keselamatan bagi pasien serta untuk pasien sendiri dari kalangan anak-anak hingga dewasa. Kecepatan dan ketepatan pada pertolongan yang diberikan kepada pasien yang datang ke IGD yang memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya seperti dalam memberikan pelayanan gawat darurat 24 jam yang siap sedia. Serta dalam melakukan pelayanan kegawatdaruratan di perlukan penanganan baik secara terpadu dari multi disiplin dan multi profesi termasuk kedalam pelayanan keperawatan. (Aprillia, 2021).

Pelayanan pasien gawat darurat merupakan pelayanan yang memerlukan pelayanan segera, yaitu cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Salah satu indikator mutu pelayanan adalah waktu tanggap (*response time*). Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan gawat darurat dalam hal pelaksanaan tindakan atau pemeriksaan tersebut dimulai oleh dokter dan perawat dalam kurang waktu 5 menit dari pertama kali kedatangan pasien berupaya untuk meminimalkan waktu tanggap angka keterlambatan pelayanan. Oleh karena itu dibutuhkan *response time* yang tepat dan efisien sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan lebih awal (Situmorang & Mulyanti, 2023).

Ketepatan dan kecepatan pelayanan menjadi salah satu indikator kinerja pelayanan di IGD terdapat sektor rumah sakit yang memberikan pelayanan pertama pada pasien gawat darurat dengan cepat, tepat dan cermat untuk mencegah terjadinya kematian atau kecacatan. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan menjadi standar pelayanan minimal yang harus tercapai oleh petugas khususnya oleh perawat di IGD. *Response time* menjadi indikator keberhasilan penanganan yang medik dan dapat mempengaruhi kualitas pada pelayanan gawat darurat di IGD (Prahmawati et al., 2021).

Menurut Riskesdas 2018 dalam penelitian Rahmayani et al., 2024 keadaan darurat cenderung terjadi secara tiba-tiba dan sulit diprediksi kapan terjadinya sehingga instalasi gawat darurat merupakan ujung tombak rumah sakit dalam melakukan pelayanan gawat darurat. Oleh karena itu, strategi utama pemerintah adalah fokus pada kepuasan pasien maupun keluarga pasien dan mengharuskan semua rumah sakit memenuhi kebutuhan tersebut. Instalasi gawat darurat merupakan unit kesehatan pertama di suatu rumah sakit dimana pasien dan kerabatnya dapat memperoleh pengobatan awal yang cepat, akurat dan komprehensif, terutama dalam keadaan darurat. Kondisi ini memerlukan prioritas penanganan pasien yang datang ke unit gawat darurat berdasarkan waktu respon (Susanti, 2019). Meskipun waktu tanggap dapat dihitung dalam hitungan menit, namun waktu tanggap dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu

jumlah staf yang tersedia di unit gawat darurat, sarana dan prasarana, dan pendidikan dan faktor pendukung lainnya (Karakoro, 2020).

Menurut Permenkes No 30 Tahun 2022 kepuasan pasien adalah hasil pendapatan dan penilaian pasien atau keluarga pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dan keluarga pasien merupakan perasaan senang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas, suatu produk dan harapannya. Seperti tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan yang sesuai dengan harapannya.

Menurut dari penelitian Mbaloto, 2020 yang berjudul tentang hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat dengan jumlah sampel 101 responden, didapatkan hasil 80% (88 responden) dengan waktu tanggap  $\leq 5$  menit dan 20% (13 responden) dengan waktu tanggap  $> 5$  menit serta terdapat 70,9% (78 responden) memiliki tingkat kepuasan yang puas sehingga terdapat hubungan signifikan antara waktu tanggap dengan kepuasan keluarga pasien di IGD. Sedangkan untuk penelitian yang dilakukan oleh Mita Arsanti, 2023 dengan judul hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dengan sampel 143 responden, didapatkan hasil waktu tanggap cepat 80,4% (114 responden) dan waktu tanggap lambat 19,6% (29 responden) serta terdapat 81,8% (117 responden) memiliki tingkat kepuasan yang puas sehingga didapatkan hubungan signifikan antara *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan.

Dari hasil kesimpulan elaborasi didapatkan hasil yang sama yaitu terdapat hubungan signifikan antara hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD. Hal ini merupakan kenyataan antara peneliti yang telah dilakukan dengan fakta dilapangan.

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga pasien bila ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien dan keluarga pasien tergantung

pada kualitas pelayanannya. Sehingga pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting, mengingat biaya operasional akan meningkat 30-40% bila pelayanan kesehatan yang diberikan kurang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan pasien. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui determinan pelayanan (Putra et al., 2022).

Berdasarkan hasil prasarvei yang dilakukan peneliti pada tanggal 27 Februari 2024 diketahui jumlah kunjungan pasien di IGD Rumah Sakit Daerah Pringsewu di dapatkan data pasien yang dihitung dari Bulan Januari-Februari 2024 sebanyak 1.753 pasien. Dari hasil beberapa wawancara yang dilakukan oleh peneliti di IGD Rumah Sakit Daerah Pringsewu terdapat pasien 9 atau anggota keluarga pasien, dimana 4 diantaranya mendapatkan *response time* cepat <5 menit dan 5 diantaranya mendapatkan *response time* kurang cepat >5 menit karena menunggu lama serta petugas medis sedikit daripada pasien yang datang, contohnya seperti menunggu administrasi dan menyatakan pelayanan yang diberikan perawat terlambat pada waktu tanggap sejak pasien yang datang di pintu IGD belum mendapat tanggapan dari perawat serta perawat mendahulukan pasien yang datang dengan tingkat kegawatadaruratannya. Untuk penanganan *response time* perawat terhadap pasien lebih efektif pada shif pagi dibandingkan dengan shif sore dan malam, karena jumlah perawat shif pagi lebih banyak.

Berdasarkan beberapa uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan *Response Time* Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pringsewu Tahun 2024”.

## **B. Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat RSUD Pringsewu tahun 2024?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Pringsewu tahun 2024

### 2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi karakteristik responden keluarga pasien seperti jenis kelamin, umur dan pendidikan di IGD RSUD Pringsewu tahun 2024
- b. Diketahui distribusi frekuensi *response time* perawat dalam melayani pasien di IGD RSUD Pringsewu tahun 2024
- c. Diketahui distribusi frekuensi tentang tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Pringsewu tahun 2024
- d. Diketahui hubungan *response time* perawat terhadap kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Pringsewu tahun 2024

## D. Ruang Lingkup Penelitian

Subjek penelitian : Keluarga pasien di IGD RSUD Pringsewu

Tempat penelitian : IGD RSUD Pringsewu

Waktu penelitian : Mei 2024

## E. Manfaat

### 1. Teoritas

#### a. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi institusi penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan bahan kajian dalam ilmu keperawatan dalam bidang gawat darurat tentang *response time* serta dapat menambah wawasan dan informasi untuk mahasiswa-mahasiswi fakultas kesehatan Universitas Muhammadiyah Pringsewu.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan informasi atau bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang lebih bermanfaat dengan jumlah responden yang lebih banyak. Serta dapat menjadi tambahan pengetahuan tentang hal-hal yang mempengaruhi perawat dalam melakukan *response time* ke pasien.

2. Praktis

a. Bagi responden

Penelitian dilakukan untuk meningkatkan pelayanan keperawatan sehingga menjadi kepuasan terhadap pasien maupun keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD

b. Bagi IGD RSUD Pringsewu

Penelitian dilakukan untuk lebih meningkatkan pelaksanaan pelayanan keperawatan atau *response time* perawat IGD sehingga memberikan kepuasan terhadap pasien maupun keluarga pasien. Karena menjadi patokan *response time* atau waktu tanggap perawat sehingga dilakukan pelayanan sesuai masing-masing dengan kegawatdaruratannya.