

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### A. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit terdepan dari bagian pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan 24 jam pada pasien gawat darurat/*emergency* dan tidak gawat dan darurat/*false emergency* bekerja sama dengan unit terkait lainnya. Gawat darurat adalah suatu keadaan yang mana penderita memerlukan pemeriksaan medis segera, apabila tidak dilakukan akan berakibat fatal bagi penderita. Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat dilaksanakan oleh tim dokter dan perawat dengan kualifikasi kompetensi dibidang kegawatdaruratan (Pedoman Pelayanan IGD, 2019).

Dalam satu dekade terakhir peningkatan kasus kegawat daruratan baik pada kasus di rumah sakit umum ataupun rumah sakit jiwa namun tidak diimbangi oleh peningkatan jumlah *emergency room* dan juga tempat tidur rawat inap (Bazzoli, 2017). Penelitian yang dilakukan di California, Amerika Serikat oleh Benjamin, Renee Robert et al (2013) menyatakan dari 995,379 pasien di IGD berisiko 5% mengalami kematian (CI 95%) pada saat IGD ramai. Data kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat RS Jiwa Daerah Surakarta dalam kurun waktu 2 tahun ini mengalami peningkatan. Pada tahun 2021 kunjungan sebanyak 3265 pasien (Laporan RS Tahunan 2021) , pada tahun 2022 sebanyak 3530 pasien. (Laporan RS Tahunan 2022)

Kegawatdaruratan psikiatrik atau kegawatdaruratan jiwa adalah penanganan darurat untuk pasien gangguan jiwa dengan intervensi khusus gangguan jiwa dibutuhkan pelayanan yang cepat, tepat dan aman yang diimbangi dengan tenaga profesional seperti perawat (Kemenkes, 2011). Banyaknya pasien yang membutuhkan penanganan secara cepat untuk meminimalisir dampak kegagalan intervensi keperawatan kegawatdaruratan gangguan jiwa, maka sangatlah penting memperhitungkan waktu tanggap pelayanan keperawatan di ruang emergency atau IGD (Instalasi Gawat Darurat). Menurut Kemenkes (2011) tentang standar minimal pelayanan gawat darurat di Rumah Sakit umum, untuk waktu tanggap pelayanan kegawat darurat adalah kurang dari sama dengan 5 menit, sedangkan untuk rumah sakit jiwa standar pelayanan minimal adalah pasien dapat ditenangkan dalam waktu kurang dari sama dengan 48 jam.

Penundaan pelayanan pasien gawat darurat yang dilakukan oleh pihak rumah sakit salah satunya karena alasan administrasi dan pembiayaan. Pasien gawat darurat seringkali harus menunggu proses administrasi selesai baru mendapatkan pelayanan (Martino,2013). Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Pelayanan cepat dan tepat yang semula diharapkan dapat diberikan di IGD menjadi terhambat dengan kondisi pasien yang penuh sesak di IGD. Hal ini akhirnya dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dalam terapi, ketidakpuasan pasien,

kehilangan kontrol pada staf, banyaknya pasien yang meninggalkan IGD tanpa di periksa, waktu pelayanan pasien di IGD menjadi panjang, dan lamanya waktu tunggu pasien untuk pindah ke bangsal (Fadhilah,dkk, 2013)

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan ”*word of mouth*”, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Wahdaniar, dkk, 2019). Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit Indikator standar kepuasan pelanggan di pelayanan rawat inap idealnya harus  $\geq 90\%$ .

Untuk mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan perlu memperhatikan berbagai faktor. Menurut Sangadji (2013) mengatakan ada 5 faktor yaitu: karakteristik pasien, bentuk fisik, jaminan, kepedulian, kehandalan. Muninjaya (2011) menyatakan ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu; cepat tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).

Kepuasan pasien tidak hanya memberikan dampak positif kepada pasien sebagai penerima pelayanan tetapi juga memberikan dampak positif

kepada rumah sakit sebagai pemberi pelayanan. Kepuasan pasien akan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap perawatan dan pengobatan. Selain itu, pasien yang merasa puas juga akan cenderung untuk kembali menggunakan pelayanan keperawatan di masa yang akan datang dan merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga maupun koleganya (Badrin, 2019).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien diberbagai negara. Menurut Twayana di Bakhtapur India tahun (2013) mendapatkan hasil 34,4%. Menurut Ndambuki di Kenya tahun (2013) mendapatkan hasil 40,4% sedangkan diIndonesia (2014) menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% diMaluku Tengah dan Sumatra Barat 44,4% (Latupono, 2014; Sari, 2014).

Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta merupakan salah satu rumah sakit jiwa tipe A yang dimiliki Provinsi Jawa Tengah. Sesuai perkembangan jaman RSJD Surakarta dituntun untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara professional baik rawat jalan maupun rawat inap supaya masyarakat dan klien merasa puas. *Survey* kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Purona Jaya Indonesia di IGD RSJD Surakarta pada bulan Januari-Juni 2022 sebesar 95,58. Berdasarkan hasil studi pendahuluan pasien yang di IGD rata-rata setiap bulan 323 pasien. Hasil wawancara kepuasan keluarga pasien dari 10 responden, 7 responden mengatakan puas dengan pelayanan di IGD dan 3 mengatakan tidak puas. Sedangkan hasil observasi *response time* dari 10 pasien masih

ada 4 pasien yang mendapatkan pelayanan *response time* lebih dari 5 menit.

Berdasarkan hasil pengamatan penelitian dari kunjungan pasien dan dari beberapa upaya yang telah dilakukan serta masih adanya permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian terhadap topik ini secara lebih mendalam, dalam suatu penelitian secara ilmiah, untuk dapat melihat adanya hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta, maka penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul “Hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta.”

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, Peneliti merumuskan masalah apakah ada hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta?

#### C. Tujuan

##### 1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta

##### 2. Tujuan khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini antara lain:

- a. Mengetahui *response time* di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta

- b. Mengetahui kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta
- c. Menganalisis hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Responden

Untuk mengungkapkan tingkat kepuasan layanan *response time* yang diberikan oleh pegawai di IGD RS Jiwa Surakarta sehingga mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

##### 2. Bagi Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

Sebagai sumber informasi dan evaluasi untuk menilai sejauh mana di Rumah Sakit atas pelayanan terkait *response time* terhadap pasien dan keluarga supaya kedepannya bisa melayani lebih baik dan professional.

##### 3. Bagi Profesi Keperawatan

Sebagai sumber informasi tentang kepuasan pelayanan pasien maupun keluarga pasien dan *response time* dalam pelayanan keperawatan di IGD secara profesional dalam melayani pasien dan keluarga.

##### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber referensi dan informasi untuk melakukan penelitian selanjutnya terkait kepuasan keluarga pasien menggunakan variabel yang berbeda.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti / tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan	Persamaan
Hilda Meriyandah Agil, Taupik Rohman, dan Puji Raharja Santosa/2022	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok	Pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif analitik	Terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di ruang Bung Karno RSUD Proklamasi rengasdengklok	Perbedaan dari penelitian ini pelayanan menggunakan komunikasi terapeutik dan responden dalam penelitian ini adalah keluarga pasien	Persamaan yaitu: - Skala pengukuran variabel - Uji hipotesa korelatif - Pasangan dan jumlah kelompok yaitu dua kelompok yang berpasangan - Desain penelitian
Ika Wahyuni/2019	Hubungan <i>Response Time</i> dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RSUD Soehadi Prijonegoro Sragen	Desain penelitian adalah kuantitatif pendekatan <i>cross sectional</i>	Uji analisis statistik menggunakan chi square dengan tingkat kemaknaan 95%, didapatkan nilai $p=0,026$ atau ( $p<0,05$ ), sehingga didapatkan bahwa terdapat hubungan <i>Response Time</i> dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang IGD RSUD Soehadi Prijonegoro Sragen.	Penulis menggunakan variabel terikatnya kepuasan keluarga	Persamaan yaitu: - Skala pengukuran variabel bebas - Pasangan dan jumlah kelompok yaitu dua kelompok yang berpasangan - Tempat penelitian di IGD
Kumaladewi, Prasetyo, Aziz/2021	Hubungan <i>Response Time</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien	Tinjauan sistematis mencari empat database ( <i>ProQuest, Sage, Wiley Online Library, Google Scholar</i> ) pada studi	Tinjauan sistematis ini menunjukkan teridentifikasi 10 jurnal yang telah di <i>review</i> . Didapatkan 7 jurnal kuantitatif, 5 jurnal menyatakan	Penulis menggunakan metode penelitian Sampel dan desain penelitian <i>cross sectional</i> serta responden	Persamaan yaitu: - Skala pengukuran variabel - Variabel penelitian - Tempat penelitian di IGD

Nama Peneliti / tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan	Persamaan
		sebelumnya yang diterbitkan antara tahun 2015-2020	adanya hubungan antara <i>response time</i> dengan tingkat kepuasan pasien dan 2 jurnal menyatakan tidak ada hubungan antara <i>response time</i> dengan tingkat kepuasan pasien di karenakan faktor lain. Didapatkan 3 jurnal kualitatif yang menyatakan bahwa <i>response</i> <i>time</i> dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.	dalam penelitian ini adalah keluarga pasien	