

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut PMK No. 30 tahun 2019, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.(PMK No.30 Tahun 2019). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.(PP No.47 Tahun 2021).

Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharuskan penyelesaian masalah kesehatan pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharuskan pelayanan yang siap,cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan dirumah sakit.

Pelayanan dirumah sakit akan tercapai jika seluruh SDM rumah sakit mempunyai keterampilan khusus diantaranya memahami produk secara mendalam berpenampilan menarik bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien menguasai pekerjaan berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional. (Wike, 2015)

Instalasi pelayanan pertama bagi pasien yang datang kerumah sakit adalah rawat jalan dan rawat darurat, namun terkhusus pelayanan yang membutuhkan waktu segera, cepat dan profesional untuk menyelamatkan kehidupan adalah

instalasi gawat darurat yang berjalan terus menerus selama 24 jam dengan berbagai tingkat kegawat daruratan serta memiliki tim kerja dengan kemampuan khusus dan peralatan gawat darurat yang terorganisir (Kastell, 2018)

Instalasi gawat darurat IGD merupakan salah satu pintu utama jalanya masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberi pertolongan pertama. IGD ialah suatu instalasi bagian dari rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triage terhadap pasien. Salah satunya syarat perawat di instalasi gawat darurat harus memiliki kecekatan keterampilan, kesiagaan setiap saat serta teliti untuk mencegah adanya kecacatan atau kematian pada pasien(Wiyono, 2016).

Unit Gawat Darurat atau Instalasi Gawat Darurat dipimpin oleh seorang dokter jaga dengan tenaga dokter ahli dan berpengalaman dalam penanganan gawat darurat, yang kemudian bila dibutuhkan akan merujuk pasien kepada dokter spesialis tertentu. Kementerian kesehatan telah mengeluarkan kebijakan mengenai standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 tahun 2009 untuk mengatur standarisasi gawat darurat di rumah sakit.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian yang melayani pasien dengan kondisi gawat darurat, tindakan harus efektif dan efisien sesuai mutu pelayanan yang ada di IGD. Akan tetapi dengan keadaan IGD yang ramai, penuh sesak dan ketidakimbangan antara jumlah pasien dan perawat, yang mengakibatkan waktu tunggu lama, lingkungan kurang terapeutik dan sikap perawat kurang menanggapi keluhan pasien, sehingga nampak ketidakpuasan

pasien atas pelayanan yang diterima. Keperawatan sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, kondisi yang terjadi di Indonesia masih banyak mengeluh adanya pelayanan keperawatan yang kurang optimal masih banyak pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang ada di IGD, (Parceka, 2020)

Pelayanan pasien gawat darurat adalah pelayanan yang memerlukan pertolongan segera yaitu cepat, tepat, dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Pelayanan pasien gawat darurat memegang peran yang sangat penting bahwa waktu adalah nyawa (*time saving is life saving*). Salah satu indikator mutu pelayanan berupa respon time atau waktu tanggap yang merupakan indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup (Fadhilah, 2018)

Pelayanan kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan apa yang betul betul mereka butuhkan dan diinginkan, bukan memberi apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka.

Pelayanan gawat darurat selama ini masih ditemui kasus gawat darurat yang tidak ditangani dengan cepat dan tepat baik dilokasi kejadian tempat korban maupun dirumah sakit. Tindak lanjut mengenai pasien gawat darurat masih ditemukan adanya penundaan pelayanan pasien gawat darurat yang dilakukan oleh pihak rumah sakit karena alasan administrasi dan pembiayaan. Pasien gawat

darurat sering harus menunggu proses administrasi selesai baru mendapat pelayanan (Dahliaana&Widaryanti 2015)

Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Purba, Kumaat & Mulyadi, 2015).

Menurut Bashkin *et al.*, (2015) kunjungan pasien ke IGD setiap tahun terus meningkat, peningkatan terjadi sekitar 30% di seluruh IGD Rumah Sakit dunia. Berdasarkan data Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (2014) kunjungan pasien ke IGD di seluruh Indonesia mencapai 4.402.205 pasien (13,3% dari total seluruh kunjungan di RSUD) dengan jumlah kunjungan 12% dari kunjungan IGD berasal dari rujukan dengan jumlah RSUD 1.033 unit dari 1.319 unit RS yang ada. Berdasarkan data jumlah kunjungan IGD menunjukkan kenaikan yang signifikan ini dan IGD juga memegang peran yang sangat penting sebagai pintu terdepan rumah sakit, maka dari itu IGD harus bisa memberikan pertolongan yang cepat dan tepat untuk keselamatan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurdiansyah (2022) di IGD salah satu rumah sakit adalah pasien merasa lama menunggu di IGD dan menginginkan untuk segera diantar ke ruang rawat inap, pelayanan yang diberikan kurang cepat, sikap dan perhatian rawat IGD dalam menanggapi keluhan pasien, serta informasi yang diberikan kepada pasien selama menunggu masih kurang.

Berdasarkan data statistik kegiatan tahun 2022 di Rumah Sakit TK III Slamet Riyadi Surakarta kunjungan pasien IGD selama 3 bulan terakhir yaitu dari bulan April-juni adalah 974 pasien dengan perincian per bulan April adalah 371 pasien, bulan Mei 503 pasien dan di bulan juni per tanggal 8 adalah 100 pasien. Hasil studi pendahuluan selama wawancara di ruang tunggu IGD didapatkan 10 keluarga pasien yang berobat ke IGD, 6 anggota keluarga pasien mengeluhkan pelayanan yang diberikan kurang sesuai harapan dan waktu tunggu yang terlalu lama terkait triage dan administrasi, kemudian keluarga pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan terhadap pasien dengan alasan menunggu administrasi sehingga pasien harus menunggu tindakan medis,. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “ Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan kepuasan dengan kualitas pelayanan pada pasien di Instalasi Gawat Darurat di rumah sakit

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian umum

Untuk mengetahui hubungan kepuasan keluarga pasien dengan kualitas pelayanan keperawatan pada pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta.

2. Tujuan penelitian khusus

- a) Mendeskripsikan kepuasan keluarga pasien di IGD intalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta
- b) Mendeskripsikan kualitas pelayanan keperawatan di IGD Intalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta
- c) Menganalisis hubungan kepuasan keluarga pasien dan kualitas pelayanan Intalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian merupakan sumber yang dapat digunakan untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut.

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan hasil empatik pada perusahaan dibidang jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bahan pertimbangan dan acuan untuk penelitian lebih lanjut sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih bermanfaat

2. Manfaat Praktis

a) Bagi responden

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan kepada responden tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD

b) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman nyata dalam melakukan penelitian, serta mampu menerapkan pengetahuan dan ketrampilan dalam melakukan penelitian.

c) Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD Rumah sakit.

d) Bagi instansi

Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan di IGD Rumah Sakit

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang menjadi dasar dalam penelitian dengan judul ‘‘Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Intalasi Gawat Darurat Rumah Sakit’’, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema judul tersebut antara lain :

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

Judul dan Peneliti	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
Fitri Eka, Samino Samino, Risnawati (2019)’’ Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diintalasi Gawat Darurat Rs Pertamina Bintang Amin	penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif analitik penelitian ini dilaksanakan di IGD rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien menggunakan kuesioner yang	Diperoleh hasil menunjukan yang puas di RSPABA ada 87 pasien (58,8%) sedangkan 61 pasien (41,2%) menjawab tidak puas dengan pelayanan di igd . mutu <i>tangibel</i> dengan p-value (0,002),	Persamaan: Meneliti Variabel independen pelayanan kepeawatan variabel dipenden kepuasan pasien Perbedaan:

	sebelumnya digunakan oleh prayogi (2019)	<i>responsiviness</i> dengan p-value(0,00) <i>asurance</i> p-value (0,004) dan <i>empati</i> dengan p-value (0,005) <i>responsiviness</i> dan <i>reability</i> merupakan dimensi yang dominan terhadap kepuasan pasien tetapi tidak ada intraksi karena nilai p-value <i>responsiviness</i> by <i>relibility</i> (0,395) >p-value 0,25. <i>Responsiviness</i> memiliki nilai p-value 0,000 dan OR =5,237 sehingga dapat diasumsi bahwa <i>responsiviness</i> berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien.	Lokasi penelitian metode yang digunakan yaitu deskriptif survey analitik
Royani, Indri Astuti (2022)'' hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di intalasi gawat darurat di rumah sakit jakarta barat	Metode cross sectional sampel dilakukan di igd rs jakarta barat jumlah responden 178 teknik pengumpulan data digunakan kuisisioner	Diperoleh hasil ini menunjukan 69,7% respon menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 39,9% responden menunjukan sangat puas dengan pelayanan terhadap kepuasan pasien di igd ada hubungan pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di igd rumah	Persamaan: Kualitas pelayanan Kepuasan pasien di igd Perbedaan: Lokasi penelitian metode yang digunakan cross sectional

Agus Budianto,Siti M, Ikawati Ssetyaningrum (2022)'' Hubungan antara mutu pelayanan igd dengan kepuasan keluarga pasien di ruang igd rs mitra siaga medan	Desain penelitian ini adalah survey analitik menggunakan pendekatan crosssectional study dengan umlah sampel 80 responden metode pengumpulan sampel purposive sampling teknik analisa uji statistik yang dipilih adalah uji chi square crosstabs	sakit jakarta barat (p=0,000). Diperoleh hasil mutu pelayanan igd dalam kategori cukup dan kepuasan pasien didominasi cukup puas ada hubungan yang signifikan dari mutu pelayanan igd dengan kepuasan keluarga pasien di rumah sakit umum mitra siaga tegal diperoleh nilai p-value=(<0,05)	Persamaan: Hubungan mutu pelayanan igd Perbedaan: Lokasi peneliti
---	--	--	--