

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang No. 44 Tahun 2009, menyatakan bahwa rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit khususnya Instalasi gawat darurat mempunyai tujuan agar tercapai pelayanan kesehatan yang optimal pada pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dalam penanganan tingkat kegawat daruratan sehingga mampu mencegah resiko kecacatan dan kematian (to save life and limb) dengan respon time selama 5 menit dan waktu definitive kurang dari 2 jam (Basoeki, 2008).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat. Data kunjungan masuk pasien ke IGD di Indonesia adalah 4.402.205 pasien (13%) dari total seluruh kunjungan ke rumah sakit umum (Kemenkes, 2015). Karakteristik pasien gawat darurat yang cepat mengancam nyawa meliputi henti napas dan henti jantung sehingga dalam waktu 6-8 menit menyebabkan pasien mengalami kematian klinis, setelah 8-10 menit tanpa denyut nadi, kerusakan irreversible terjadi pada otak.

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan respons time yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (KEPMENKES, 2009).

Standar response time suatu rumah sakit disesuaikan dengan kebijakan rumah sakit atau mengikuti peraturan pemerintah. Berdasarkan keputusan kementerian kesehatan RI nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 menyatakan pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD. Di IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie menerapkan sistem triage kanadian yang menggambarkan respons time pada pasien dengan kategori resusitasi yaitu langsung ditangani oleh dokter dan perawat, pasien kategori gawat darurat langsung ditangani oleh perawat dan <15 menit waktu untuk di tangani dokter, pasien kategori darurat waktu untuk ditangani dokter dan perawat <30 menit, sedangkan pasien kategori biasa waktu untuk ditangani dokter dan perawat <60 menit dan pasien kategori tidak gawat waktu ditangani dokter dan perawat <120 menit. Dalam kondisi waktu tanggap (response time) petugas kesehatan terutama perawat dituntut untuk dapat segera memberikan penanganan yang cepat, tepat dan holistic.

Rumah sakit adalah suatu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif maupun preventif serta menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap juga perawatandi rumah, ini seiring dengan yang tertuang dalam Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, yaitu pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusi merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien (Wike D.A, 2009).

Kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk. (Bustami, 2011) menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, didapatkan data kunjungan pasien ke IGD Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda pada bulan Februari tahun 2020 baik pasien rawat jalan dan rawat inap sebesar 2.341 pasien. (Data kunjungan pasien ke IGD RSUD AWS, 2020).

Menurut data yang di dapat dari tim survey RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda tahun 2020 tentang kepuasan masyarakat dengan jumlah responden keseluruhan 1.947 responden di dapatkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) di konversikan sebesar 78,14% yang berarti berada pada interval mutu pelayanan baik.

Dan atas dasar pemikiran inilah maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah ada Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD

Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu untuk:

- a. Mengidentifikasi respon time di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dengan kriteria dikatakan cepat jika < 5 menit dan dikatakan lambat jika > 5 menit.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.
- c. Mengetahui hubungan antara respon time terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru dalam bidang keperawatan khususnya tentang hubungan antara respon time terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti mendapatkan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian dan menambah wawasan serta pengetahuan penelitian tentang pentingnya respon time dalam melakukan pelayanan di IGD khususnya di IGD RSUD Abdul

Wahab Sjahranie Samarinda dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

b. Bagi Klien

Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan tentang pelayanan kegawat daruratan di IGD.

c. Bagi Tempat Penelitian (Rumah Sakit)

Manfaat dari penelitian ini dapat diketahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat berpengaruh dalam peningkatan mutu pelayanan dari institusi dalam memberikan pelayanan yang optimal.

d. Bagi Bidang Keperawatan

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada klien khususnya di ruang IGD.

e. Bagi Fakultas/Universitas

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi informasi dan bahan untuk referensi kajian keperawatan mahasiswa di Program Studi Alih Jenjang Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur dalam mengembangkan ilmu mengenai hubungan antara respon time dengan tingkat kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian dari (Nurlina, 2019) dengan judul penelitian “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk IV 02.07.04 Bandar Lampung”. Perbedaan dalam penelitian yang akan di lakukan pada penelitian ini adalah berfokus terhadap respon time saja, sedangkan penelitian terdahulu mencari faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien seperti keterampilan petugas kesehatan, prosedur layanan, kenyamanan lingkungan, waktu tanggap. Sedangkan kesamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu mengetahui hubungan waktu tanggap atau respon time terhadap tingkat kepuasan pasien.
2. Penelitian dari (Andila, 2018) meneliti tentang “Hubungan Response Time dengan Kepuasan Keluarga pada Pasien Prioritas II Nontrauma di IGD RSUD Bangil Pasuruan” Perbedaan penelitian ini adalah pada penelitian Andila (2018) menggunakan responden spesifik yaitu pasien prioritas II Nontrauma sebanyak 184 responden sedangkan dalam penelitian ini menggunakan semua pasien dengan jumlah 96 responden, dalam penelitian diatas menggunakan teknik random sampling sedangkan dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai hubungan respon time dengan kepuasan pasien dengan menggunakan instrumen

kuesioner dan analisis statistik chi square.

3. Penelitian dari (Simandalahi, 2019) meneliti tentang “Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas”. Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat penelitian yang pada penelitian diatas dilaksanakan di Puskesmas Air Amo sedangkan dalam penelitian ini dilaksanakan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda selain pada tempat penelitian perbedaan juga terdapat pada jumlah sampel. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai hubungan respon time dengan kepuasan pasien dengan menggunakan instrumen kuesioner, teknik sampling accidental sampling dan analisis statistik chi square.