

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kejadian gawat darurat dapat terjadi kepada siapa saja, kapan saja dan di mana saja, hal ini menuntut kesiapan petugas kesehatan agar dapat mengantisipasi keadaan gawat darurat yang terjadi. Manajemen pelayanan yang diberikan pada keadaan gawat darurat sampai pada saat ini belum maksimal, banyak kasus kematian yang dapat dicegah apabila ditangani dengan cepat (Doondori *et al.*, 2019). Pelayanan gawat darurat memerlukan penanganan secara cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kecacatan maupun kematian (Doondori *et al.*, 2019). Keberhasilan dalam penanganan gawat darurat sangat dipengaruhi oleh *response time* atau waktu tanggap sangat bergantung pada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menghindari kecacatan pada organ serta kematian (Rembet *et al.*, 2015).

Keberhasilan pelayanan kesehatan memiliki banyak indikator salah satunya adalah kepuasan pasien dan keluarga pasien. Masyarakat pada umumnya merasa puas dengan pelayanan perawat apabila harapan mereka terpenuhi

seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal, interaksi yang baik serta kenyamanan ruang dan bangunan itu sendiri.

Pasien maupun keluarga sering menilai kinerja perawat kurang mandiri dan kurang cepat dalam melakukan penanganan pasien di IGD (Badan diklat PPNI DPA Jatim, 2018). Penilaian ini dikarenakan ketidak tahuan pasien dan keluarga mengenai prosedur penatalaksanaan pasien oleh perawat di IGD. Ketidak tahuan tentang penatalaksanaan pasien di IGD berpengaruh terhadap kepuasan pasien maupun keluarga (Freny, 2019).

Peningkatan jumlah pasien mendapatkan perhatian dari Menteri Kesehatan pada tahun 2009 yaitu dengan menetapkan acuan bagi setiap rumah sakit dalam memberikan pelayanan gawat darurat khususnya pada instalasi gawat darurat dengan prinsip penanganan pasien gawat darurat yang harus ditangani kurang dari 5 (lima) menit setelah pasien sampai di IGD yang disebut *response time* (Tumbuan *et al.*, 2015). *Response time* adalah kecepatan penanganan pasien, yang dihitung sejak pasien datang sampai dengan dilakukannya penanganan. *Response time* juga merupakan salah satu indikator utama dalam pelayanan gawat darurat. Ketetapan serta kecepatan dalam melakukan pelayanan gawat darurat pada pasien yang datang ke IGD dapat memberikan

kepuasan pada pelayanan yang diterima oleh keluarga pasien. *Response time* atau waktu tanggap sangat penting dalam penanganan kasus gawat darurat karena dapat mengurangi angka kesakitan, kecatatan, pembiayaan dan angka kematian (Purba *et al.*, 2015).

Kunjungan pasien di IGD terus bertambah disetiap tahunnya (Fadhilah *et al.*, 2015). Peningkatan terjadi sekitar 30% diseluruh IGD rumah sakit dunia. Keadaan ini dipengaruhi oleh sarana prasarana dan waktu tanggap yang tidak sesuai yang membuat waktu tunggu pasien dan keluarga semakin lama. Data kunjungan pasien di intalasi gawat darurat (IGD) diseluruh Indonesia sebanyak 4.402.205 pasien (13,3%) dari total seluruh kunjungan di RSUD, dengan jumlah kunjungan 12% dari kunjungan IGD berasal dari rujukan (Kemenkes RI, 2014). Pelayanan gawat darurat di Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami penurunan di tahun 2017, dengan jumlah kunjungan pasien (21.26%) yang datang baik rawat jalan dan rawat inap. Penelitian yang dilakukan oleh Latupono tahun 2014 dengan judul hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien menjelaskan faktor *effectiveness, continuity of care, timeless* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, dalam penelitian Anatolia K. Doondori, dkk tahun 2019 dengan judul *response time nurse in providing services with patient satisfaction installed emergency department* menjelaskan bawah salah satu yang menjadi faktor resiko terhadap rasa puas dalam pelayanan di IGD adalah

response time pada saat pasien datang dan waktu pelayanan sampai selesai dilakukan di IGD.

Penanganan gawat darurat di instalasi gawat darurat (IGD) rumah sakit mempunyai filosofi yaitu *Time Saving it's Live Saving* dapat diartikan sebagai waktu adalah nyawa dan seluruh tindakan yang dilakukan harus efektif dan efisien. Ukuran keberhasilan *response time* yang baik bagi pasien yaitu selama kurang dari 5 menit sampai dengan dilakukannya triase. Pentingnya waktu tanggap dan tindakan yang diberikan juga berlaku pada semua pasien (Sabriyanti *et al.*, 2012). Penanganan *response time* yang cepat akan bermanfaat untuk melakukan tindakan selanjutnya yaitu triase. Triase adalah proses pengelompokan pasien berdasarkan tingkat kegawatan kondisinya. Triase juga merupakan suatu tindakan penggolongan pasien berdasarkan berat cedera dengan prioritas mengalami gangguan pada *airway*, *breathing* dan *circulation* (Purba *et al.*, 2015).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 29 Maret 2021 di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta didapatkan data jumlah kunjungan pasien di IGD pada bulan Januari sampai dengan Maret 2021 sebanyak 4.158 orang dengan jumlah kunjungan 1.386 orang perbulan. Peneliti

juga melakukan pengukuran response time pada lima perawat yang menangani pasien dan wawancara pada lima keluarga pasien, dari lima perawat didapatkan dua perawat yang menangani pasien dengan triase hijau memiliki *response time* lebih dari 5 menit dan satu perawat yang menangani pasien dengan triase merah memiliki response time lebih dari 5 menit dan dua orang lainnya perawat memiliki response time kurang dari 5 menit dan hasil dari wawancara keluarga pasien mengenai kepuasan didapatkan hasil dua keluarga pasien mengatakan menunggu pada saat akan dilakukan tindakan karena perawat masih menangani pasien yang lain, pada keluarga pasien dengan triase hijau mengatakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena menurutnya pelayanan di IGD cukup lama dan dua keluarga pasien dengan triase hijau mengatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penggolongan atau kategoiei triase yang dilakukan di instalasi gawat darurat (IGD) rumah sakit bethesda yogyakarta dalam menangani pasien gawat darurat dibagi menjadi beberapa level prioritas yaitu: *resusitasi* dengan kategori prioritas satu, *emergency* dengan kategori prioritas dua, *urgent* dengan kategori prioritas tiga, *nonurgent* dengan kategori prioritas empat, *fals emergency* dengan kategori prioritas lima.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Response Time* Perawat Pada Triase Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Unit Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2021”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah penelitian ini adalah: “Adakah Hubungan *Response Time* Perawat Pada Triase Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2021”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Mengetahui Hubungan *Response Time* Perawat Pada Triase Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2021

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden yang meliputi usia, pendidikan, pekerjaan dan hubungan dengan pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

- b. Mengetahui *response time* perawat pada triase dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta
- c. Mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta
- d. Mengetahui keeratan hubungan *response time* perawat pada triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang peneliti harapkan adalah

1. Bagi Rumah Sakit Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan digunakan serta dikembangkan sehingga dapat meningkatkan pelayanan rumah sakit, terutama pada *response time* perawat pada triase dan tingkat kepuasan keluarga yang ada di instalasi gawat darurat (IGD).

2. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi tentang *response time* perawat pada triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dan sumber informasi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *response time* perawat pada triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat.

4. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang hubungan *response time* perawat pada triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1
Keaslian penelitian

Peneliti/Tahun	Judul	Metode	Persamaan	Perbedaan
1. Triyono. A., et al., (2020)	Hubungan <i>Response Time</i> Dan Komunikasi Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Ortopedi Surakarta	a. Metode korelasional b. Teknik pengambilan sampel <i>accidental sampling</i> c. Sampel 125 orang	a. Persamaan dalam penelitian ini adalah pada kedua variabel yaitu kepuasan keluarga pasien di IGD b. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> c. Persamaan pada penelitian ini adalah menggunakan metode korelasional	a. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (<i>response time</i> perawat pada triase) dan variabel terikat tingkat (kepuasan keluarga pasien pada triase) sedangkan pada peneliti (Triyono. A., et al., 2020) menggunakan variabel bebas (<i>response time</i> dan komunikasi) dan variabel terikat (kepuasan keluarga pasien) b. Pada penelitian ini menggunakan uji statistic <i>fisher</i> sedangkan pada penelitian (Triyono. A., et al., 2020) menggunakan uji statistik <i>chi square</i>
2. Purba et al., (2015)	Hubungan <i>Response Time</i> Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah di IGD RSUP	a. Metode korelasional b. Desain penelitian bersifat survei analitik dengan	a. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai <i>response time</i> dan kepuasan	a. Pada penelitian ini menggunakan teknik sampel dengan cara <i>purposive sampling</i> sedangkan pada penelitian (Purba et al., 2015)

	PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO	<p>pendekatan <i>cross sectional</i></p> <p>c. Teknik pengambilan sampel <i>accidental sampling</i></p> <p>d. Sampel 30 orang</p>	keluarga pasien yaitu <i>response time</i>	<p>menggunakan <i>accidental sampling</i></p> <p>b. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (<i>response time</i> pada triase) dan variabel terikat (tingkat kepuasan keluarga pasien) sedangkan pada penelitian (Purba <i>et al.</i>, 2015) menggunakan variabel bebas (<i>response time</i>) dan variabel terikat (kepuasan keluarga pasien pada triase merah)</p> <p>c. Pada penelitian ini menggunakan uji statistik <i>fisher</i> sedangkan pada penelitian (Purba <i>et al.</i>, 2015) menggunakan uji statistik <i>chi square</i></p>
3. Marlisa (2016)	Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr PIRNGADI Medan Tahun 2016	<p>a. Metode penelitian ini adalah kuantitatif korelasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i></p> <p>b. Teknik pengambilan</p>	a. Persamaan pada penelitian adalah variabel bebas yaitu <i>Response Time</i>	<p>a. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> sedangkan penelitian (Marlisa, 2016) menggunakan <i>accidental sampling</i></p> <p>b. Pada penelitian ini menggunakan uji statistik <i>fisher</i></p>

		<p>sampel <i>accidental sampling</i></p> <p>c. Sampel 42 orang</p>		<p>sedangkan pada penelitian (Marlisa, 2016) tidak dijelaskan secara jelas uji statistik yang digunakan</p> <p>c. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasi sedangkan (Marlisa, 2016) menggunakan metode <i>deskriptif</i></p> <p>d. Pada penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (<i>response time</i> perawat pada triase) dan variabel terikat (tingkat kepuasan keluarga pasien) sedangkan pada penelitian (Marlisa, 2016) menggunakan variabel bebas (<i>response time</i>) dan variabel terikat (kepuasan keluarga pasien di IGD)</p>
--	--	--	--	--

STIKES BETHESDA YAKKUM