

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan yang sangat kompleks, padat profesi dan padat modal. Agar rumah sakit dapat melaksanakan pelayanan dengan baik, harus dikelola dengan adanya sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang mendukung, serta dikelola secara profesional. Rumah sakit sebagai salah satu sistem pelayanan, memberikan pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan perawatan.

Rumah sakit merupakan suatu instansi atau organisasi yang harus mempunyai manajemen yang baik guna memberikan pelayanan terhadap pasien. Salah satu bagian terpenting dari rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD merupakan pintu utama untuk masuknya semua pasien baik dengan kondisi *emergency* maupun *non emergency*. IGD adalah salah satu bagian rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan *triage* keadaan pasien (Musliha, 2010). Pembagian *triage* pada pasien sangat penting guna mencegah kecacatan dan kematian pada pasien. Oleh sebab itu, petugas IGD khususnya dokter dan perawat harus mempunyai kecepatan, ketrampilan dan kesiagaan yang lebih dari petugas medis di ruangan lain.

Standar keperawatan di rumah sakit diharapkan dapat digunakan untuk menetapkan kualifikasi dan jenis pelayanan di rumah sakit. Filosofi penanganan gawat darurat yaitu *Time Saving Life Saving*, artinya setiap tindakan yang dilakukan guna menolong pasien haruslah efektif dan efisien. Henti nafas selama 2-3 menit dapat mengakibatkan kematian sel yang akan berlanjut ke kematian jaringan (Sudiharto & Sartono, 2010).

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) harus sesuai dengan kompetensi dan standar pelayanan sehingga penanganan yang diberikan berdasarkan *response time* yang cepat dan tindakan yang tepat (Kemenkes RI, 2011). Rumah Sakit Islam Surakarta (RSIS) adalah salah satu rumah sakit swasta yang berada di Surakarta yang memberikan pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) selama 24 jam. Berdasarkan data *response time* yang didapatkan dari Rumah Sakit Islam Surakarta dari bulan November 2014 sampai bulan April 2015, tercatat *response time* IGD dengan waktu penanganan lebih dari 5 menit adalah 282 kasus, dan yang kurang dari 5 menit adalah 12.990 kasus.

Berdasarkan studi pendahuluan, kunjungan pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta (RSIS) pada bulan November 2014 adalah 2064 orang, Desember 2014 adalah 2339 orang, Januari 2015 adalah 2535 orang, Februari adalah 2291 orang, Maret 2351 orang, dan April 1692 orang. Jumlah kunjungan dari November 2014 sampai bulan April 2015 adalah 13.272 orang. Pada bulan April 2015, data pasien pada *triage* merah sebanyak 263 kasus, pada *triage* kuning 507 kasus, *triage* hijau 915 kasus, dan pasien

meninggal sebanyak 7 kasus. Hasil kritik dan saran yang diberikan 40 pasien pada IGD RSIS dari bulan November 2014 sampai April 2015 mengatakan 85% puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas medis di IGD RSIS, 10% mengatakan cukup puas dan memberikan saran kepada petugas medis untuk lebih cepat dan sigap dalam melayani pasien, dan 5% mengatakan tidak puas dengan pelayanan karena petugas medis kurang cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Jumlah dan kualifikasi tenaga dokter dan perawat IGD harus memenuhi syarat sesuai dengan kebutuhan pasien. Petugas kesehatan IGD RSIS terdiri dari manager IGD 1 orang, koordinator perawat 1 orang, dokter umum (termasuk manager) *full time* 11 orang, dokter umum mitra 4 orang, perawat pelaksana (termasuk koordinator perawat) 18 orang, dan bidan IGD 4 orang. Berdasarkan perhitungan pola ketenagakerjaan RSIS tahun 2014, perawat yang dibutuhkan IGD adalah 32 orang. Perhitungan ini berdasarkan jumlah kunjungan pasien rata-rata 71 pasien per hari dan jumlah jam kerja perawat 7 jam/hari, dan jumlah hari efektif dalam setahun yaitu 282 hari. Berdasarkan jumlah standar ketenagaan tersebut, IGD belum sesuai dengan ketenagaan rumah sakit, karena IGD hanya mempunyai tenaga keperawatan berjumlah 18 orang, sedangkan standar ketenagaan adalah 32 orang (RSIS, 2014).

*Triage* di IGD RSIS sudah sesuai dengan standar pelayanan yaitu mendahulukan pasien pada *triage* merah yaitu pasien gawat darurat kemudian pada *triage* kuning, dan terakhir *triage* hijau. Pasien ditangani bukan

berdasarkan urutan kedatangan, tetapi berdasarkan kegawatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD pada setiap *triage* berbeda-beda, pasien ingin segera mendapat penanganan medis dan ingin didahulukan.

Pada dasarnya setiap orang ingin mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya pada pelayanan jasa yang mereka pilih. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan (Bustami, 2011). *Response time* di IGD RSIS dengan waktu penanganan lebih dari 5 menit masih relatif tinggi dengan jumlah kunjungan pasien yang banyak, sehingga mengakibatkan masih ada beberapa pasien yang cukup puas atau bahkan kurang puas oleh pelayanan di IGD RSIS. Oleh karena itu untuk mengetahui pengaruh *response time* terhadap tingkat kepuasan pasien, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Response Time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta”

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui *response time* pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Islam Surakarta.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di RSI Surakarta.
- c. Menganalisis hubungan *response time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien pada *triage* merah di RSI Surakarta.
- d. Menganalisis hubungan *response time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien pada *triage* kuning di RSI Surakarta.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

- a. Instansi terkait, yaitu RS Islam Surakarta memberikan sumbangan bagi perkembangan usaha jasa agar memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan. Juga sebagai bahan pertimbangan RSIS dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar operasional.
- b. Bagi pasien: pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dari instansi yang mereka pilih.

### 2. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan empirik pada perusahaan di bidang jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

- b. Sebagai bahan pertimbangan dan acuan untuk penelitian lebih lanjut sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih bermanfaat.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Sepanjang pengetahuan peneliti, di RSI Surakarta belum pernah ada penelitian serupa. Ditemukan beberapa penelitian sebelumnya yang dapat digunakan sebagai acuan guna mendukung penelitian ini, antara lain:

1. Purba, Kumaat & Mulyadi (2015) melakukan penelitian dengan judul Hubungan *Response Time* Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triage Merah Di IGD RSUP Prof.DR.R.D Kandou Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien gawat darurat pada triage merah di IGD RSUP Prof.DR.R.D Kandou Manado. Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan pendekatan *cross sectional* dan teknik pemilihan sample dengan *non probability sampling* yaitu *accidental sampling* berjumlah 30 sample. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa deskripif. Hasil analisa univariat penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah *response time* perawat yang cepat  $\leq 5$  menit dan  $> 5$  menit masing-masing adalah sama, yaitu 15 kasus (50%). Kepuasan pasien menunjukkan 6 orang (20%) menyatakan kurang puas, dan 24 orang (80%) menyatakan puas. Simpulan dari penelitian ini adalah, jumlah *response time* di IGD RSUP Prof.DR.R.D Kandou Manado yang  $\leq 5$  menit dan yang  $> 5$  menit adalah sama. Masih ada responden yang kurang puas dengan *response time*  $> 5$

menit. Ini menunjukkan adanya hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di *triage* merah.

Perbedaan penelitian Purba, Kumaat, & Mulyadi (2015) dengan penelitian ini adalah variable penelitian menggunakan *response time* di *triage* merah, sedangkan penelitian ini menggunakan variable *response time* pelayanan pada yaitu *triage* merah dan kuning. Penelitian ini juga menggunakan *accidental sampling*.

2. Syofyanti (2014) melakukan penelitian dengan judul Hubungan Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSSN Bukittinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan pelayanan keperawatan gawat darurat terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD. Metode penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional* 110 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 47 orang (42,7%) sangat puas dengan pelayanan, 50 orang (45,5%) menyatakan puas, dan kurang puas 13 orang (11,8%). Perbedaan penelitian Syofyanti (2014) dengan penelitian ini adalah, penelitian hanya mengukur tingkat pelayanan perawat, sedangkan penelitian ini mengukur tingkat *response time* dokter dan perawat yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
3. Kurnia & Yustanto (2010) melakukan penelitian dengan judul Perbandingan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Dan Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di UGD RS. Baptis Batu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan

tingkat kepuasan keluarga pasien gawat darurat dan gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UGD RS.Baptis Batu. Metode penelitian ini adalah *comparative study* dengan 100 responden dengan cara *accidental sampling*. Hasil penelitian ini adalah pada kasus gawat darurat 29 responden menyatakan sangat puas dan 21 responden menyatakan puas, sedangkan pada kasus gawat non darurat 34 responden menyatakan sangat puas, 15 responden menyatakan puas dan 1 responden menyatakan kurang puas. Perbedaan penelitian Kurnia & Yustanto (2010) dengan penelitian ini adalah penelitian Kurnia & Yustanto menggunakan metode komparatif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang dihubungkan dengan mutu pelayanan UGD dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*, sedangkan penelitian ini menggunakan metode *cross sectional* dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *response time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien.