

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) berperan sebagai pintu masuk utama penanganan kasus gawat darurat serta kasus lainnya, IGD memegang peranan penting dalam upaya penyelamatan hidup pasien (Adhiwijaya, 2018). Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat yang tinggi. Data menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat mencapai 4.402.205 pasien pada tahun 2017. Angka tersebut merupakan akumulasi dari 12% kunjungan Instalasi Gawat Darurat yang berasal dari rujukan RSU yaitu 1.033 unit dan 1.319 unit RS lainnya (Kemenkes RI., 2021). Kemudian di Jawa Tengah pada tahun 2018 terdapat kunjungan pasien ke RS sebanyak 1.990.104 Pasien (Dinkes Prop. Jateng, 2020)

Penanganan pada setiap pasien yang datang ke IGD memiliki *response time* yang berbeda-beda. Standar *response time* suatu rumah sakit disesuaikan dengan kebijakan rumah sakit atau mengikuti aturan pemerintah (Kumaladewi et al., 2021). 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 (Jaya, 2017).

Response time yang tepat dan efisien memiliki peran yang besar pada pengambilan keputusan dimulai pasien datang ke Instalasi Gawat Darurat

hingga dipindahkan dari Instalasi Gawat Darurat. Keberhasilan waktu tanggap dibagi dalam beberapa kategori. Kategori P1 (Prioritas 1) response pelayanan dengan waktu 0-5 menit, kategori P2 (Prioritas 2) response pelayanan 45 menit, kategori P3 (Prioritas 3) *response time* pelayanan 60 menit, kategori P4 (Prioritas 4) dengan *response time* pelayanan 120 menit dengan meningkatkan sarana dan prasarana serta performa dari manajemen Instalasi Gawat Darurat rumah sakit sesuai standar (Yunus, 2022).

Response time atau ketepatan waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response 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 (Isrofah et al., 2020). Semakin sedikit waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu jasa layanan kepada masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayani (Kumaladewi et al., 2021).

Kepuasan adalah apa yang orang rasakan setelah membandingkan fungsi produk. Percaya bahwa kualitas pelayanan kesehatan didasarkan pada standar profesional yang baik dan penggunaan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat atau individu secara penuh, efisien dan efektif. Aman dalam batas dan memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai standar dan etika (Sugiono & muftihatin, 2022).

Keaneka ragaman pasien di IGD yang datang dari berbagai latar belakang dari sisi sosial ekonomi, kultur, pendidikan dan pengalaman membuat persepsi masyarakat atau klien yang berbeda beda. Keluarga merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan jika harapan mereka terpenuhi, pelayanan yang diperoleh seperti halnya, cepat tanggap, pelayanan yang diberikan optimal, ramah, sopan dan interaksi yang baik. Namun seringkali masyarakat maupun pasien menilai kurang optimalnya kinerja yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada penanganan pasien di IGD. Penilaian tersebut disebabkan oleh beberapa hal salah satunya yaitu ketidaktahuan keluarga maupun pasien tentang prosedur penatalaksanaan pasien oleh perawat di ruang IGD (Akhirul & Fitriana, 2020).

Ketidakpuasan pasien adalah multidimensi dan mencakup manajemen, kualitas perawatan gawat darurat dan hubungan antara pasien dan petugas IGD. Selain itu, keluhan seringkali berkaitan dengan perawatan dan komunikasi. Pasien tidak puas dengan informasi yang diberikan, aturan dan persepsi bahwa penyedia layanan gawat darurat membela diri ketika pasien mengeluh. Pasien juga menyatakan ketidakpuasan tentang *response time* di IGD untuk masuk ke bangsal rumah sakit, komunikasi yang tidak efektif dan kurangnya kontrol lingkungan (Kumaladewi et al., 2021). Riset yang dilakukan oleh Isrofah et al. (2020) menyatakan bahwa ada hubungan antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang ($p = 0,027$). Riset lain yang dilakukan oleh Arief (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan

antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Labuang Baji Makassar dengan hubungan pada tingkat rendah.

Evaluasi kepuasan pasien dalam menjalani pengobatan yang dilakukan oleh RSUD Cilacap pada triwulan 2 tahun 2023 didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien dengan kategori sangat baik (91,31%). Namun berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan terhadap 10 responden, menunjukkan bahwa terdapat 7 responden (70%) yang menunjukkan sikap kurang puas dengan *response time* pelayanan yang masih terlalu lama sedangkan 3 responden (30%) menunjukkan sikap puas. Berdasarkan uraian dan studi pendahuluan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Response time* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2023”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini peneliti membuat rumusan masalah yaitu adakah hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Cilacap tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Cilacap tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mendeskripsikan *response time* di IGD RSUD Cilacap tahun 2023.
- b. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Cilacap tahun 2023.
- c. Menganalisis hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Cilacap tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian dapat menambah khasanah pustaka khususnya tentang hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien dan dapat sebagai bahan kajian bagi peneliti lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Al-Irsyad Cilacap

Memberikan masukan dan informasi bagi pembaca dan pengembangan ilmu khususnya tentang *response time* dengan tingkat kepuasan pasien.

b. Bagi RSUD Cilacap

Penelitian ini dapat sebagai bahan pertimbangan bagi RSUD Cilacap terkait *response time* dengan tingkat kepuasan pasien.

c. Bagi Perawat

Penelitian ini dapat sebagai bahan masukan dan informasi tentang *response time* dengan tingkat kepuasan pasien yang nantinya dapat sebagai acuan dalam melakukan asuhan pada pasien di IGD.

d. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini dapat sebagai referensi bagi peneliti lain dan dapat sebagai perbandingan hasil penelitian.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis disajikan dalam Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1
Keaslian Penelitian

| Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian | Metode Penelitian | Hasil | Perbedaan dan Persamaan penelitian |
|---|--|---|--|
| Akhirul & Fitriana (2020), Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien | Jenis penelitian kuantitatif dengan desain observational <i>cross sectional</i> . Pendekatan penelitian ini menggunakan metode <i>cross sectional</i> . Sampel dalam penelitian berjumlah 94 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai responden yang diambil dengan teknik Purposive Sampling. Alat Pengumpulan data pada penelitian ini berupa lembar observasi <i>response time</i> dan kuesioner tingkat kepuasan. . Uji | Terdapat hubungan antara <i>response time</i> pelayanan instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p-value sebesar 0,001 (< 0.05) dan correlation coefficient sebesar 0,654. | <p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel bebas menggunakan Rensponse Time. 2. Variabel terikat menggunakan tingkat kepuasan pasien 3. Desain penelitian menggunakan deskriptif korelasi menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>. <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis data menggunakan product moment. 2. Lokasi dan waktu penelitian |

| Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian | Metode Penelitian | Hasil | Perbedaan dan Persamaan penelitian |
|--|---|--|--|
| | statistik menggunakan uji Sommers'd. | | |
| Hubungan <i>Response time</i> dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Tingkat IV Madiun | Metode pada penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional dengan pendekatan Cross Sectional. Sampel pada penelitian ini adalah 63 responden, dengan menggunakan teknik accidental sampling. Analisa statistik menggunakan uji <i>chi square</i> . | Ada hubungan antara <i>response time</i> dengan kepuasan pasien di IGD rumah sakit tingkat IV Madiun, Sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,471 yang diinterpretasikan bahwa kekuatan hubungan pada tingkat rendah. | <p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel bebas menggunakan Rensponse Time. 2. Variabel terikat menggunakan tingkat kepuasan pasien 3. Desain penelitian menggunakan deskriptif korelasi menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>. <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis data menggunakan product moment. 2. Lokasi dan waktu penelitian |

