

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2018 Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu unit pelayanan di Rumah Sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang datang langsung ke Rumah Sakit dan bagi pasien rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan lain ataupun dari *Public Safety Center 199* (PSC 119), menderita sakit ataupun cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Pelayanan kegawatdaruratan adalah tindakan medis yang dibutuhkan oleh pasien gawat darurat dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan (Permenkes RI Nomor 47 Tahun 2018).

Kunjungan pasien ke IGD terus meningkat tiap tahunnya. Trend kunjungan IGD di dunia naik hampir 2 kali lipat dibandingkan kenaikan populasi di USA (Tang *et al.*, 2011). *National Health Service* (NHS) Inggris melaporkan bahwa jumlah kunjungan di IGD meningkat sebesar 20% antara tahun 2007-2008 dan 2011-2012. 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 Kementerian 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 yaitu dengan memberikan *response time* ≤ 5 menit dalam pelayanan pasien di IGD (Kemenkes RI, 2009). Hal ini sesuai dengan prinsip penanganan gawat darurat pada Permenkes RI Nomor 47 (2018) adalah *to save life and limb* yang artinya semakin cepat waktu untuk merespon terhadap kejadian gawat darurat, semakin besar kesempatan untuk menyelamatkan nyawa pasien.

Response time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan (Suhartati dkk, 2011). *Response time* yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit (Kemenkes RI, 2009). *Response time* sangat dipengaruhi oleh berbagai hal, baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung seperti layanan laboratorium, radiologi, farmasi dan administrasi. *Response time* dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada (Haryatun dan Sudaryanto, 2008). Memberikan *response time* yang cepat dan tepat dalam pelayanan di IGD dapat memberikan kesempatan yang lebih besar dalam penyelamatan nyawa pasien selain itu juga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien.

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien dan keluarga yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien

membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pelanggan/pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pendaftaran pasien, dokter, perawat, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi. Banyak faktor yang berhubungan terhadap kepuasan pasien, diantaranya karena hasil yang terlihat merupakan resultan dari berbagai faktor yang berhubungan. Kepuasan tidak hanya di pengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya manusia, pendidikan, pengetahuan, dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi (Siboro, 2014). Pasien dan keluarga yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya, pasien dan keluarga yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lainnya (Pohan, 2007).

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien ke IGD yang semakin meningkat dan IGD juga merupakan pintu terdepan dalam penyelamatan pasien maka pelayanan IGD memerlukan *response time* yang cepat untuk menyelamatkan nyawa pasien. *Response time* yang cepat dan tepat juga dapat meningkatkan kepuasan pasien, sehingga pasien yang puas akan mematuhi atau mentaati pengobatan yang diberikan

oleh tenaga kesehatan, maka dari itu penulis tertarik untuk *mereview* Hubungan *Response time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dapat dirumuskan masalah dalam *literatur review* ini adalah: “Apakah ada hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan tingkat kepuasan pasien?”

C. Tujuan Penulisan

1. Tujuan umum

Secara umum *literatur review* ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Tujuan khusus

Secara khusus tujuan penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengidentifikasi *response time* perawat dalam melayani pasien.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan terhadap pelayanan perawat.
- c. Menganalisis hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan tingkat kepuasan pasien.

D. Manfaat Penulisan

Dari hasil *tatistic review* yang disusun ini, penulis berharap *litertur review* ini memberikan manfaat. Manfaat dari *literature review* yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi ilmiah di bidang keperawatan dalam pengembangan ilmu Keperawatan Medikal Bedah tentang hubungan *response time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian serupa dengan *literature review* ini mengenai hubungan *response time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil *literature review* ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan kepada manajemen pihak rumah sakit untuk memberikan arahan serta evaluasi kepada perawat IGD untuk meningkatkan *response time* pelayanan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien sehingga pasien dapat mematuhi pengobatan karena puas dengan pelayanan yang diberikan di IGD.
- b. Hasil *literature review* ini diharapkan dapat memotivasi perawat IGD untuk meningkatkan keterampilan dan kinerjanya dalam pelayanan kepada pasien IGD sehingga dapat meningkatkan *response time* pelayanan yang menjadi indikator tingkat kepuasan pasien.

E. Metode *Literatur review*

Metode yang digunakan dalam penyusunan literature review ini adalah:

1. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi dari artikel yang dibahas adalah :

- a. Hasil penelitian/review yang memuat variabel *response time* pelayanan IGD
- b. Hasil penelitian/review yang memuat variabel kepuasan pasien
- c. Hasil penelitian/review tentang hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan tingkat kepuasan pasien
- d. Hasil penelitian/review tahun 2000-2019
- e. Hasil penelitian/review harus berisi *abstract* dan *fulltext*.

2. Strategi Pencarian

Penelusuran artikel dilakukan melalui empat database (*Google Scholar*, *Research Gate*, *Media Neliti*, dan *Google Search*) yang dicari pada mulai tahun 2000 sampai 2019 berupa laporan hasil penelitian dan *review* yang membahas hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Kata kunci *response time* IGD dan tingkat kepuasan pasien di IGD digunakan untuk mencari pada database elektronik. Artikel diseleksi berdasarkan judul dan informasi abstrak. Apabila informasi pada judul dan abstrak tidak jelas, mempergunakan naskah lengkap untuk dilakukan *review*.