

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) yaitu unit pelayanan rumah sakit sebagai gerbang utama penanganan pasien dengan kasus emergency maupun non emergency (Kemenkes RI 2009). Instalasi Gawat Darurat merupakan unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama tindakan medis terhadap pasien gawat darurat berdasarkan triage dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa. Gawat darurat merupakan keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera dilakukan secara cepat, tepat dan cermat untuk mengurangi resiko kematian dan pencegahan kecacatan (Hia, 2020).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu utama masuk rumah sakit bagi sebagian besar pasien, yang melayani pasien dengan kondisi gawat darurat. Pasien yang masuk ke IGD tentu membutuhkan pertolongan yang cepat dan tepat, maka diperlukan standar dalam pelayanan gawat darurat yang sesuai dengan kompetensi dan kemampuan. Pelayanan perawatan termasuk dalam standar pelayanan gawat darurat yang memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien. Dalam rangka memberikan layanan kesehatan yang bermutu maka rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Perawat adalah salah satu petugas kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien di rumah sakit (Nurhidayah & Setyawan, 2019).

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan merupakan perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kekecewaan sebagai hasil perbandingan antara kinerja dan harapan. Apabila kinerja yang diterima di bawah harapan mereka, maka pasien merasa tidak puas. Apabila kinerja sesuai atau melebihi harapan maka pasien akan merasa puas. Pengalaman jasa kesehatan sebelumnya penting untuk menentukan evaluasi penggunaan pelayanan kesehatan yang sama dimasa yang akan datang. Pengalaman tersebut akan mempengaruhi harapan pasien untuk memperoleh pelayanan yang sama (Detty, 2020).

Kepuasan pasien merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka. Kepuasan pasien juga merupakan perasaan senang yang timbul dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh telah sesuai dengan apa yang diharapkan. Pasien sendiri merupakan sasaran utama dalam pelayanan kesehatan yang berasal dari berbagai suku, agama, usia, dan status ekonomi yang berbeda, namun memiliki masalah fasilitas, prosedur, pelayanan, dan aspek teknis lainnya. Oleh sebab itu peran perawat sangat penting karena selain sebagai ujung tombak di instalasi gawat darurat dan rawat inap, peran perawat sangat menentukan tingkat kepuasan pasien (Regghy, 2022).

Penentuan pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles*

(bukti langsung) (Gugum Pamungkas, 2019). Upaya peningkatan mutu dengan penilaian melalui persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit yang diberikan oleh petugas medis memberi dampak positif bagi peningkatan kepercayaan pasien atau masyarakat.

Pelayanan IGD Rumah Sakit Wijayakusuma kategori tidak merasa puas paling banyak dibagian Tangible/ bukti fisik dengan dengan nilai 80 atau 21,7% dari nilai maksimal 368 atau 100% dari seluruh responden berjumlah 92 orang (Rizaldy, 2023). Dalam penelitian (Perceka, 2020) menyatakan bahwa di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut bahwa (56,7%) responden menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik dan (86,8%) merasa tidak puas akan pelayanan. Hal ini dikarenakan waktu tunggu dan respon perawat lambat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan keperawatan dapat ditingkatkan apabila didukung oleh sumberdaya keperawatan yang kompeten, fasilitas, dan sarana prasana yang menunjang serta lebih cepat dalam melakukan tindakan keperawatan.

Penelitian di IGD BLUD RS Bahteramas menunjukkan penilaian responden untuk variabel keadaan fisik (tangibles) sebanyak 8 orang (26,6%) menyatakan bahwa penampilan petugas kesehatan kurang baik saat memberikan pelayanan, variabel kehandalan (reliability) sebanyak 6 orang (20%) menyatakan petugas kesehatan tidak memberikan pelayanan dengan efisien, variabel daya tanggap (responsiveness) sebanyak 5 orang (16,6%) menyatakan tenaga kesehatan tidak melakukan respon cepat pada pasien yang membutuhkan sesuatu, variabel jaminan (assurance) sebanyak 6 orang (20%) menyatakan tenaga kesehatan tidak tulus dalam melayani

dan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien, dan variabel empati (empathy) sebanyak 5 orang (16,6%) menyatakan tenaga kesehatan tidak peduli terhadap pasien dan keluarga (Sabilu, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit kurang baik sehingga berdampak pada ketidakpuasan pasien. Bila dibandingkan dengan Target Pencapaian = 76,6% maka nilai persepsi pasien di Rumah Sakit tersebut sangatlah rendah (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit).

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian di atas menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien yang mendapat penanganan pertama di IGD menyatakan tidak puas, dengan keluhan pasien yang sering muncul selama ini adalah ketidakpuasan pelayanan perawat di IGD dan lamanya waktu petugas dalam memberikan pelayanan. Ketidakpuasan pelayanan sangat berpengaruh pada mutu layanan kesehatan di rumah sakit, maka dari itu petugas IGD harus bisa memberikan layanan kesehatan yang lebih baik dengan cara meningkatkan standart pelayanan minimal khususnya di IGD agar harapan pasien dapat terpenuhi.

Standar yang ditetapkan Menteri Kesehatan Republik Indonesia prasarana IGD memiliki peralatannya sendiri sesuai dengan triase dan tindakan kebidanan untuk pasien dengan kasus kehamilan. IGD Rumah Sakit wajib memiliki peralatan untuk tindakan resusitasi, imobilitatis set, tindakan *Obgyn* dan tindakan medis lainnya. Tindakan resusitasi harus memiliki prasarana seperti suction-manual / otomatis, ventilator transport,

vital sign monitor, infus pump, syringe pump, ECG, vena section, nebulizer dan *warmer*. Peralatan medis *Obgyn* yang harus ada adalah Kuret set, partus set, suction bayi, meja ginekologi, meja partus, *vacuum set, forcep set*, CTG, resusitasi set, Doppler, dan inkubator bayi baru lahir masing-masing minimal 1 (Kemkes, 2018). Beberapa prasarana yang disebutkan belum dimiliki oleh IGD Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin, prasarana IGD dapat meningkatkan kepuasan pasien untuk memaksimalkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin.

Rumah Sakit Suaka Insan merupakan rumah sakit tipe C yang sudah terakreditasi Paripurna di Banjarmasin. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2023 di IGD Rumah sakit Suaka Insan menunjukkan kurang lengkapnya sarana salah satunya tidak berjalannya ruang triase yang sudah tersedia, sehingga rata-rata pasien yang datang ingin dilayani dengan cepat tanpa tahu tentang sistem triase di IGD. Prasarana yang tersedia khususnya alat-alat medis dan penunjangnya seperti ventilator, inkubator bayi, dan trakeostomi masih belum terpenuhi yang dapat menghambat pelayanan gawat darurat pada pasien yang membutuhkan.

Hasil survei kepuasan secara keseluruhan pada tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Suaka Insan pada bulan Februari 2024 adalah 79 %, dimana nilai tersebut masih diatas standar yang ingin dicapai yaitu 76,6% (Mutu Fasyankes, 2023). Di dalam survei kepuasan pasien di IGD terdapat 5 item pernyataan, salah satu pernyataan tentang sarana dan

prasarana IGD hasilnya dibawah standar capaian yaitu 70%. Survei tersebut menunjukkan bahwa sekalipun penilaian terhadap Sarana dan Prasarana IGD tidak mencapai standar, namun kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD masih memenuhi standar. Sesuai yang digunakan oleh Rumah Sakit Suaka Insan untuk mengukur kepuasan pasien masih sangat minim terkait aspek kepuasan. Survey tersebut terdiri dari petugas IGD dengan cepat tepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kegawat daruratan < 5 menit; dokter ramah kompeten, profesional dalam memberikan pelayanan dan jelas dalam memberikan informasi; sarana dan prasarana (Fasilitas) lengkap; perawat dan petugas IGD ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan; ruang tunggu dan ruang pemeriksaan dokter dalam keadaan bersih, rapi, dan nyaman.

Suatu pelayanan kesehatan dapat memberikan kepuasan pelanggan terutama dalam kasus kegawatdarurat apabila dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang dapat dinilai dengan metode SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu responsiviness (cepat tanggap), reliability (pelayanan tepat waktu), assurance (jaminan), empathy (empati) dan tangible (kenyataan) dari perawat kepada pasien (Nursalam 2016). Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Layanan IGD di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin, dengan menggunakan survey kepuasan yang telah memenuhi standar 5 (lima) dimensi Responsiviness (cepat tanggap), Reliability (pelayanan tepat waktu), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), dan Tangible (kenyataan).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, fokus masalah dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut “Bagaimanakah Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Layanan IGD di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin?”.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien terhadap layanan IGD di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu sumber bacaan penelitian dan pengembangan ilmu tentang gambaran kepuasan pasien terhadap layanan IGD di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin

Hasil penelitian ini diharapkan agar rumah sakit dapat lebih meningkatkan pelayanan keperawatan di ruangan IGD dan juga penelitian ini menjadi bahan masukan bagi profesi keperawatan dalam memberikan pelayanan kesehatan terkait dengan kepuasan pasien terhadap layanan IGD di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin.

b. Bagi Pendidikan Keperawatan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan baru dalam melakukan penelitian serta sebagai bahan pendidikan bagi Institusi Pendidikan untuk mengetahui peningkatan kepuasan pasien di ruangan IGD.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data tambahan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berhubungan dengan kepuasan pasien dan mengembangkan untuk peneliti selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian mencerminkan kemampuan mahasiswa untuk menelusuri dan mengidentifikasi penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitiannya. Pernyataan tentang keaslian penelitian meliputi identifikasi perbedaan-perbedaan penelitian dengan penelitian terdahulu. Informasi dan penelusuran pustaka yang peneliti dapat selama ini, penelitian tentang gambaran kepuasan pasien terhadap layanan IGD di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin dan peneliti tidak menemukan penelitian yang berhubungan dengan topik yang akan diteliti. Namun, ada beberapa penelitian yang berhubungan dengan topik yang akan diteliti atau memiliki variabel yang sama, penelitian tersebut antara lain dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Judul dan tahun penelitian	Nama peneliti	Metode dan hasil penelitian	Perbedaan penelitian
1	Hubungan sarana dan prasarana dengan kinerja tenaga kesehatan IGD RSIA Cahaya Bunda Kota Cirebon di masa pandemi Covid-19. Desember 2021.	Heni Fa'riatul Aeni, Muslimin Ali, Siti Malitul Zanah.	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional. Jumlah populasi adalah 19 orang. Hasil uji chi-square diperoleh p value 0,003 ($p < 0,05$), artinya terdapat hubungan antara sarana dan prasarana dengan kinerja tenaga kesehatan IGD	Populasi penelitian dalam penelitian ini tenaga kesehatan yang bertugas di IGD RSIA Cahaya Bunda Kota Cirebon 2021. Jumlah sampel penelitian 342 jiwa. Besarnya sampel dilakukan dengan <i>total sampling</i> .
2	Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Nur Hidayatula Bantul Yogyakarta. Mei 2022.	Gina Maratus Solihah, Totok Sundoro, Parmadi Sigit Purnomo.	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah 1.895 pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial	Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap 1.895 pasien. Jumlah sampel penelitian adalah 80 pasien dengan teknik <i>purposive sampling</i> . Tempat penelitian Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.

No.	Judul dan tahun penelitian	Nama peneliti	Metode dan hasil penelitian	Perbedaan penelitian
			diketahui adanya pengaruh yang signifikan ($0,000 < 0,05$) dari hasil uji t antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien.	
3	Pengaruh kinerja perawat dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Salewangan Maros	Revisha Ashari Putri, Yasir Haskas, Sriwahyuni. Tahun 2022.	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah 710 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien dengan nilai p value sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Adanya pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p	Populasi penelitian adalah semua pasien yang datang dari bulan April-Mei 2022 di IGD RSUD Salewangan Maros berjumlah 720 pasien. Jumlah sampel penelitian 43 responden dengan teknik pengambilan sampling yaitu <i>purposive sampling</i> . Tempat penelitian di IGD RSUD Salewangan Maros.

No.	Judul dan tahun penelitian	Nama peneliti	Metode dan hasil penelitian	Perbedaan penelitian
			value sebesar 0,003 ($p < 0,05$).	