

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Respon time atau waktu tanggap pelayanan gawat darurat merupakan lamanya waktu saat pasien datang ke IGD sampai pasien dilakukan penanganan pertama kali dalam hitungan menit. *Respon time* mempunyai standar maksimal 5 menit saat pasien datang ke IGD sampai dilakukan penanganan (Azahary, 2023). Kecepatan *response time* dalam pelayanan darurat sangat penting di seluruh dunia, studi dari *National Health Service* di Inggris, Amerika, Kanada, dan Australia menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (Doondori *et al.*, 2019). Menurut (Sun *et al.*, 2017) *response time* perawat adalah salah satu pengukuran utama kesehatan yang responsif.

Kepuasan merupakan cara untuk menunjukkan perasaan seseorang terhadap barang atau jasa yang mereka anggap sebagai bagian dari sesuatu yang mereka bayangkan sebelumnya (Kotler, P., & Keller, 2016). Kepuasan pasien dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara perawat dan pasien. Pelayanan berkualitas tinggi dari rumah sakit akan meningkatkan kepuasan pasien (Fahrurrozi, 2023). Pasien yang puas akan membandingkan layanan yang mereka terima dengan layanan lain dan akan kembali serta merekomendasikan rumah sakit yang sama jika mereka merasa puas (de Steenwinkel *et al.*, 2022 dalam Welch, 2010).

Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima aspek penting meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (penampilan atau bukti). Semua kegiatan pelayanan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (Calundu, Dr. Rasidin, M.Si., 2018).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah pintu masuk utama untuk penanganan kasus darurat di rumah sakit, dan berperan penting dalam menyelamatkan hidup pasien. Pelayanan darurat di IGD membutuhkan penanganan segera yang mencakup kecepatan, ketepatan, dan kecermatan untuk menetapkan prioritas kegawatdaruratan pasien, agar mengurangi resiko kecacatan dan kematian (Petruzella & Easter, 2021).

Menurut data *World Health Organization* pada tahun 2022, tercatat sekitar 131,3 juta kunjungan pasien ke IGD di seluruh dunia, dengan 38,0 juta di antaranya terkait cedera dan 3,0 juta terkait masalah psikiatri dan masalah kesehatan lainnya, sedangkan di Indonesia data dari Kemenkes menunjukkan bahwa pada tahun 2022 terdapat 4.402.205 kunjungan pasien ke IGD dari 1.033 IGD di 1.319 Rumah Sakit Umum, yang mencakup 12% dari total pasien. Data dari Dinkes Kota Tangerang, pada tahun 2019 tercatat 19.000 kunjungan pasien ke IGD dengan berbagai macam kasus (Dinas Kesehatan Kota Tangerang, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Maria, (2023) menunjukkan terdapat mayoritas responden berusia 20 hingga 40 tahun (82%), dengan jenis kelamin perempuan (54%), dan memiliki latar belakang pendidikan S1 (67%). Sebagian besar responden menilai *response time* perawat di IGD RS X sebagai cepat (51%) dan menyatakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS X dengan *p-value* 0,036 (OR=5,5; 95% CI=1,323-22,862).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Della Arya *et al.*, (2023) distribusi frekuensi *response time* di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M. Hasan Palembang menunjukkan bahwa 32 responden (51,6%) termasuk dalam kategori cepat dan 30 responden (48,4%) termasuk dalam kategori tidak cepat. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di IGD menunjukkan bahwa 33

responden (53,2%) merasa puas dan 29 responden (46,8%) merasa tidak puas. Terdapat hubungan antara *response time* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M. Hasan Palembang dengan $p\text{ value} = 0,001 \leq 0,05$.

Sementara itu, Penelitian yang dilakukan oleh Raya *et al.*, (2024) Dari 81 responden, 77,8% waktu tanggap perawat di IGD adalah ≤ 5 menit, dan 22,2% > 5 menit. Dari 81 responden, 69,1% merasa puas dengan pelayanan di IGD, dan 30,9% merasa tidak puas dengan pelayanan di IGD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bayukarta Karawang tahun 2022 dengan hasil Uji *Chi-Square* kepuasan pasien setelah mendapatkan waktu tanggap yang cepat uji statistik diperoleh nilai Asymp. Sig (2 tailed) sebesar 0,00, dan nilai Asymp. Sig antara waktu tanggap perawat dengan pasien) $\leq \alpha$ ($\alpha = 0,05$).

Penelitian yang dilakukan oleh (Ramot Reynaldy, 2024) *response time* di IGD Murni Teguh Memorial Hospital dalam kategori ≤ 5 menit (54,2%), dan sebagian kecil dalam kategori > 5 menit (45,7%), Kepuasan pasien di IGD Murni Teguh Memorial Hospital sebagian besar dalam kategori puas (46,7%), sebagian kecil dalam kategori tidak puas (8,7%) dengan *response time* berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital tahun 2022, $p\text{ value} = 0,000 \leq 0,05$. Pasien yang mendapatkan pelayanan *response time* cepat cenderung merasa puas, dan pasien dengan *response time* lambat cenderung merasa tidak puas.

Berdasarkan studi pendahuluan di RS MH Thamrin Cileungsi pada tanggal 4 April 2024, didapatkan data kunjungan pasien ke IGD dari bulan Desember hingga Februari. terdapat 1.195 kunjungan pada bulan Desember dan 1.407 kunjungan pada bulan Januari, serta 1.412 kunjungan pada bulan Februari. Klasifikasi perawat berdasarkan tingkat pendidikan di IGD mencakup 11

perawat diploma dan 4 perawat sarjana. Berdasarkan lama bekerja, terdapat 4 perawat dengan pengalaman kurang dari 1 tahun, 7 perawat dengan pengalaman 1-5 tahun, 1 perawat dengan pengalaman 6 hingga 10 tahun, dan sisanya lebih dari 10 tahun. Data pasien mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Terdapat 2 pasien berumur 39 tahun, 1 pasien berumur 40 tahun, 1 pasien berumur 51 tahun, dan 1 pasien berumur 65 tahun; dengan 3 perempuan dan 2 laki-laki, 3 pasien berpendidikan SD, 1 SMA, dan 1 sarjana, serta pekerjaan pasien terdiri dari 2 tidak bekerja, dan 3 bekerja. Dengan waktu respon perawat rata rata 3,5 menit. Serta kepuasan pasien cepat tanggap menunjukkan 4 puas atau 90% dan 1 merasa kurang puas atau 10%. Menggunakan metode wawancara serta pertanyaan bagaimana kecepatan perawat di IGD ini dan seberapa puas anda dengan reaksi cepat tanggap dari perawat di IGD ini serta apakah langsung ditangani dengan tindakan pertama seperti di tensi atau penanganan awal lainnya.

Berdasarkan latar belakang ini, masih terdapat perawat yang kurang tanggap dalam memberikan pelayanan darurat, yang berdampak pada nyawa dan kecacatan pasien serta ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengambil hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS MH Thamrin Cileungsi.

1.2 Rumusan Masalah

Response time perawat mengacu pada waktu tanggap atau respons tenaga medis dari saat pasien tiba di pintu IGD hingga perawat gawat darurat memberikan tanggapan selama waktu pelayanan, yaitu dari tindakan medis hingga selesai.

Kepuasan adalah cara untuk menunjukkan perasaan seseorang terhadap barang atau jasa yang mereka anggap sebagai bagian dari sesuatu yang mereka bayangkan sebelumnya. Pasien akan membandingkan layanan lain ketika mereka puas.

IGD adalah pintu masuk utama untuk penanganan kasus darurat di rumah sakit, dan sangat penting untuk kelangsungan hidup pasien. IGD membutuhkan pertolongan cepat, tepat, dan cermat untuk menentukan prioritas kegawatdaruratan pasien guna mengurangi kematian dan kecacatan.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, pertanyaan penelitian ini adalah. Bagaimana hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menidentifikasi hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui gambaran karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan di IGD RS MH Thamrin Cileungsi.
- b. Mengetahui gambaran *response time* perawat di IGD RS MH Thamrin Cileungsi.
- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di IGD RS MH Thamrin Cileungsi.
- d. Mengetahui hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS MH Thamrin Cileungsi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Pelayanan dan Masyarakat

Memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada staf medis dan manajemen rumah sakit mengenai pentingnya respons cepat dari perawat terhadap kebutuhan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien serta meningkatkan reputasi rumah sakit.

1.4.2 Ilmu Keperawatan

Sebagai penyedia data empiris dan wawasan yang dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya yang meneliti korelasi antara waktu respons perawat dan kepuasan pasien, yang dapat membantu dalam pengembangan praktik keperawatan yang lebih efektif dan efisien.

1.4.3 Profesi Keperawatan

Sebagai panduan praktis bagi perawat, khususnya yang bekerja di unit gawat darurat, untuk meningkatkan kecepatan respons mereka dalam situasi kritis, yang dapat berdampak langsung pada hasil kesehatan pasien dan mengurangi risiko komplikasi lebih lanjut.

1.4.4 Institusi Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi

Sebagai bukti konkret dan rekomendasi yang dapat diimplementasikan oleh petugas di IGD RS MH Thamrin untuk lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan pada pasien gawat darurat, sehingga meningkatkan efisiensi layanan dan meningkatkan kepuasan serta keselamatan pasien.