

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah atau masyarakat dalam rangka upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang, baik secara perorangan maupun masyarakat tertentu secara peripurna (Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit). Menurut *World Health Organisation* (2017), Rumah Sakit merupakan suatu organisasi pelayanan sosial dan kesehatan yang meliputi pelayanan paripurna (komprehensif), pendidikan kesehatan (promotif), penyembuhan (kuratif) dan juga sebagai pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. (*Leading Practices In Emergency Department*, 2010).

Rumah sakit merupakan suatu organisasi atau instansi yang harus memiliki manajemen yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap klien. Salah satu bagian terpenting dari rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD merupakan pintu utama untuk masuknya semua klien dengan kondisi *emergency* maupun *non emergency*. Klien yang masuk IGD umumnya menginginkan mendapat pelayanan yang cepat (Bustami, 2011), sehingga diperlukan perawat yang memiliki kemampuan mengatasi pelayanan kegawatdaruratan klien untuk segera memberikan penanganan yang tepat agar dapat menyelamatkan nyawa klien dan mencegah terjadinya kecacatan lebih

lanjut (Permenkes, No 4, 2018). Layanan IGD sering menjadi sorotan masyarakat dan media karena kekurang fahamnya masyarakat tentang prioritas layanan, IGD sering dianggap lamban dan menelantarkan klien. Padahal layanan di IGD ditentukan oleh kegawatdaruratan klien yang dapat dilihat dari *triage*. Hal itu bertujuan supaya klien mendapatkan perawatan dengan kualitas yang tinggi dan tepat waktu sesuai prioritas klien (Musliha, 2010).

Salah satu syarat perawat yang terdapat instalasi gawat darurat harus memiliki keterampilan, kecekatan, ketelitian dan kesiagaan setiap saat untuk mencegah adanya kecacatan, keterlambatan tindakan ataupun kematian pada klien (Herdiati, 2012). Pemberian pelayanan supaya dapat memberikan kepuasan klien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal pelayanan tepat waktu, cepat tanggap, sikap dalam melakukan pelayanan, perhatian dan kepedulian dalam memberikan pelayanan dan mutu jasa pelayanan dari perawat kepada klien (Muninjaya, 2011).

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan bagian dari tuntutan klien, bila pelayanan sesuai harapan maka klien akan merasakan kepuasan. Menurut Tjiptono (2014) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dengan harapan-harapannya. Mewujudkan pelayanan yang berkualitas agar terpenuhi harapan klien menurut Tjiptono (2014) dipengaruhi oleh faktor-faktor yang meliputi 1) unsur yang tampak

(*tangible*) berupa, kelengkapan alat kesehatan dan sarana lainnya, 2) mampu dilaksanakan (*realible*) yakni memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan, tepat dan sesuai yang diharapkan, 3) ketanggapan (*responsiveness*) yaitu para petugas sigap membantu para klien dalam memberikan pelayanan, 4) jaminan (*assurance*) yaitu kepercayaan para perawat dan staf dalam memberikan pelayanan, bebas dari bahaya, resiko/keragu-dan 5) empati (*emphaty*) hubungan, komunikasi baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan klien.

Hasil terdahulu penelitian tentang tingkat kepuasan yang telah dilakukan menunjukkan kepuasan klien baru terpenuhi 43,0% di Maluku Tengah dan 44,0% di Sumatra Barat (Latupono, 2014, Sari, 2014) sedangkan di Jawa Barat terpenuhi 53% (Dinkes Jabar, 2018). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa antara harapan dan kenyataan klien masih tergolong rendah. Karena standar minimal kepuasan pelayanan menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia sebesar 95% (Kemenkes, 2016).

Melihat data kunjungan klien ke IGD di dunia lebih dari 35,7% masuk ke IGD (WHO, 2019), sedangkan di seluruh Indonesia 15,3, % dari seluruh kunjungan di seluruh rumah sakit umum, adapun kunjungan IGD berdasarkan rujukan mencapai 12 % dari 1.033 rumah sakit yang dilakukan penelitian dari total jumlah Rumah Sakit Umum yaitu 1.319 Rumah Sakit yang ada di Indonesia (Kementerian Kesehatan, 2018). Data dari Kementerian Kesehatan (2018), berdasarkan penuturan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat (2017), mengatakan bahwa data kunjungan klien ke IGD di Jawa Barat merupakan tertinggi di Indonesia. Dengan jumlah kunjungan yaitu 6.458.971

jiwa (Dinkes Jabar, 2018). Peningkatan jumlah kunjungan yang signifikan ini memerlukan perhatian yang lebih dengan memberikan kualitas pelayanan klien yang lebih baik agar klien puas menerima pelayanan sesuai harapannya. Angka kunjungan di RSUD Majalaya tahun 2018 sebanyak 27.232 orang dengan kasus meninggal sebanyak 126 orang dan pada tahun 2019 sebanyak 29.456 dengan kasus meninggal sebanyak 135 orang.

Tujuan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat yaitu untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan benar sesuai prosedur yang ditetapkan atas tindakan yang harus dilakukan untuk menangani penyakitnya. Tujuan tersebut akan tercapai apabila didukung oleh perencanaan manajemen yang profesional dan sumber daya manusia yang mencukupi. Instalasi gawat darurat dikelola untuk menangani klien gawat darurat yang mengancam jiwa melibatkan tenaga profesional terlatih serta didukung dengan peralatan khusus, sehingga perawat dalam memberikan pelayanan kepada klien secara cepat dan tepat. Ketepatan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat harus didukung dengan pelaksanaan *triage* yang benar (Merihot, 2012). Ketepatan dan kecepatan pelayanan di IGD akan memberikan kepuasan kepada klien. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan terhadap klien Instalasi Gawat Darurat harus sesuai dengan kompetensi dan standar pelayanan sehingga penanganan yang diberikan berdasarkan tindakan yang tepat (Kemenkes, 2015).

Keberhasilan pemberian pelayanan di Instalasi Gawat Darurat dilihat dari lamanya tindakan pelayanan dari awal masuk IGD sampai dilakukan tindakan baik fisik, psikologis dan tindakan lainnya yang disesuaikan dengan kondisi

klien, sehingga klien merasa puas sesuai harapan dengan tindakan yang dilakukan selama penanganan di IGD. Waktu tanggap pelayanan keperawatan merupakan waktu tanggap perawat dalam memberikan tindakan asuhan keperawatan gawat darurat kepada klien berdasarkan penilaian setelah dilakukan *triage* atau pengelompokan klien (Kementerian Kesehatan, 2010).

Bila keinginan pelayanan sudah sesuai dengan harapan dan keinginan klien, klien akan merasa terpuaskan. Menurut Nursalam (2014) kepuasan adalah perasaan senang seseorang karena terpenuhinya keinginan dan harapan dari yang diterima saat ini dan lebih baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan lainnya yang ia terima sebelumnya.

Pelayanan dan kepuasan mempunyai kaitan yang erat, sebagaimana penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Wiyono (2016) mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Klien Tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo, menunjukkan tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan perawat di IGD RSUD Sukoharjo adalah sedang yaitu pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan berwujud (*tangible*), dan empati (*empathy*), sedangkan pada dimensi keandalan (*reliability*) adalah sangat puas. Penelitian lain yang sejenis oleh Nurhidayah (2019) mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat, menunjukkan *tangibles* 84.4%, diikuti dimensi *responsiveness* 81.7%, dimensi *assurance* 77.6%, dimensi *reliability* 73.2%, dan yang paling rendah dimensi *empathy* 68.9% yang secara umum baik dan cukup.

Penelitian lainnya oleh Ekasari (2019) mengenai Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Klien Diinstalasi Gawat Darurat (IGD) RS Pertamina Bintang Amin Lampung, menunjukan mutu pelayanan kesehatan dalam dalam kategori baik, bila dilihat dari dimensi *tangibel* dengan p-value (0,02), *reliability* dengan p-value (0,002), *responsiveness* dengan p-value (0,00), *assurance* dengan p-value (0,04 ) dan *emphaty* dengan p-value (0,04) memiliki hubungan dengan kepuasan klien di IGD RSPBA dengan p-value  $< \alpha$  (0,05). *Responsiveness* dan *Reliability* merupakan dimensi yang dominan terhadap kepuasan klien tetapi tidak ada interaksi karena nilai *p-value responsiveness* dengan *reliability* (0,395)  $>$  p-value 0,25. *Responsiveness* memililiki nilai p-value 0,000 dan OR= 5,237. Penelitian Arini (2018) mengenai Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan IGD Di Rumkital Dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, menunjukan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumkital Dr. Ramelan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur dinyatakan sangat memuaskan. Hal tersebut dilihat dari perolehan persentase sebesar 83,28% yang berada pada interval 83%-100% dengan kategori sangat memuaskan.

Penelitian Muchlisin (2019) mengenai Hubungan Pelayanan Perawat Dengan tingkat Kepuasan Klien Di UGD RS Awal Bros Pekanbaru, menunjukan berdasarkan hasil penelitian kepuasan kategori cukup, p-value (0,000)  $\leq \alpha$  (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan klien Di UGD RS Awal Bros Pekanbaru.

Kemudian peneliti melakukan pengamatan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya, yaitu salah satu rumah sakit rujukan dari fasilitas kesehatan lainnya yang berada di Kabupaten Bandung yang memberikan pelayanan tindakan berbagai penyakit diantaranya di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang beraktivitas selama 24 jam. Berdasarkan data observasi dan wawancara di Rumah Sakit Daerah Umum Majalaya tahun 2019, peneliti menanyakan mengenai pelayanan selama di IGD kepada 12 klien, 7 orang mengatakan pelayanan perawat dalam memprioritaskan pelayanan menyatakan belum sesuai harapan, 5 orang mengatakan normal, 8 orang mengatakan lambat ditangani dokter, perawat dan staf lainnya, 9 orang mengatakan jumlah tenaga medis terlihat kurang yang berdampak kepada pelayanan kurang cepat, brankar klien / stretcher yang ada terbatas, kemampuan pelayanan sebanyak 7 orang mengatakan berkaitan dengan keramahan, kesopanan, kemudahan untuk diberikan kepada klien yang akan ditindak lanjuti belum sesuai yang diharapkan, sedangkan 2 orang lainnya dalam memprioritaskan pelayanan yang masuk IGD sudah sesuai harapannya dan cepat. Waktu tanggap untuk melakukan tindakan di IGD 8 orang mengatakan lambat dan 4 orang mengatakan cepat.

Berdasarkan hasil penelitian dan melihat fenomena kepuasan pelayanan di IGD Rumah sakit lain dengan hasil rata-rata kepuasan pelayanan cukup baik dilihat dari aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*, namun terdapat perbedaan dengan hasil pengamatan peneliti di IGD RSUD

Majalaya, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Gambaran kepuasan klien dalam pelayanan keperawatan di IGD RSUD Majalaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah ; “Bagaimana Gambaran kepuasan klien terhadap pelayanan di IGD RSUD Majalaya ?”.

## **1.3 Tujuan Umum Penelitian**

Tujuan umum penelitian untuk mengetahui Gambaran kepuasan klien terhadap pelayanan di IGD RSUD Majalaya.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teori**

#### **1. Bagi Institusi Pendidikan**

Manfaat dari hasil penelitian diharapkan bisa menambah sumber bacaan bagi pembaca dalam meningkatkan wawasan serta pengetahuan tentang kepuasan pelayanan di IGD.

#### **2. Bagi Peneliti Lain**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien dilihat dari kebijakan manajemen, sikap dan motivasi perawat dalam memberikan pelayanan serta kelengkapan fasilitas rumah sakit dalam menunjang tindakan di IGD.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Rumah Sakit**

Manfaat hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai data awal untuk meningkatkan pelayanan, khususnya di ruang Instalasi Gawat Darurat, sehingga terselenggara pelayanan cepat, responsif, tepat dan mampu menyelamatkan klien gawat darurat sesuai prioritas dan harapan klien.

##### **2. Bagi Perawat**

Dapat meningkatkan upaya pelayanan asuhan keperawatan secara tepat sesuai prioritas sehingga klien terpuaskan dalam menerima pelayanan tersebut.