

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan di Rumah Sakit yang menyediakan penanganan untuk pasien yang menderita sakit maupun cedera yang mengancam kelangsungan hidupnya (Permenkes RI No. 47 Tahun 2018). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan fasilitas utama pelayanan 24 jam di rumah sakit. Berdasarkan data Kemenkes RI (2017), jumlah pasien yang berkunjung ke IGD di seluruh Indonesia mencapai 4.402.205 pasien. Oleh karena banyaknya kunjungan pasien ke IGD, maka IGD berperan penting memberikan kepuasan pada pasien dalam menangani dan memberikan perawatan sebaik mungkin (Rama et al., 2019). Dalam melakukan penanganan kegawatdaruratan, terdapat sistem yang sering digunakan untuk melakukan *screening* pada pasien yang disebut dengan triase (Mustafa et al., 2022).

Triase merupakan proses memilih pasien yang dilihat dari tingkat kegawatan dan dalam penanganannya akan menjadi prioritas (Mustafa et al., 2022). Penentuan prioritas dalam penanganan dapat dipengaruhi oleh tingkat kegawatan pasien, banyaknya pasien yang datang, kemampuan petugas IGD, ketersediaan peralatan yang mendukung serta ruangan yang memadai (Setiarini et al., 2018). Kepuasan pasien di rumah sakit akan dapat tercapai dengan adanya pelaksanaan triase, sehingga kematian dan kecacatan dalam kasus kegawatdaruratan dapat diminimalkan (Depari, 2019).

Upaya menyelamatkan pasien dengan jumlah banyak dalam waktu yang singkat di IGD sangat diperlukan suatu pengetahuan, sikap, serta keterampilan petugas IGD. Selain pengetahuan dari petugas IGD tentang triase, keluarga pun harus memiliki pengetahuan yang cukup memadai tentang sistem triase yang diterapkan di IGD agar dapat memahami kerja tenaga kesehatan di pelayanan kegawatdaruratan. Jika pengetahuan yang dimiliki keluarga memadai, maka dapat menghindari terjadinya permasalahan seperti merasa diabaikan, persepsi keluarga yang merasa haknya kurang diperhatikan, serta tidak mendapatkan penanganan dan pelayanan dengan cepat yang menyebabkan munculnya komplain karena ketidakpuasan dari keluarga pasien (Alamsyah, 2021).

Kepuasan adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian harapan pasien pada saat sebelum dan sesudah menerima pelayanan (Rikayoni, 2020). Kepuasan pasien merupakan indikator dari kualitas pelayanan kesehatan secara perorangan. Pemberian layanan keperawatan yang memberikan kepuasan pasien khususnya di situasi gawat darurat, dilihat dari cepat tanggap perawat dalam memberikan tindakan, pelayanan tepat waktu, cara bersikap dalam pelayanan, kepedulian dalam memberi pelayanan serta mutu jasa pelayanan dari perawat kepada pasien (Korengkeng & Lainsamputty, 2022). Kepuasan pasien dapat meningkat apabila pelayanan sesuai dengan apa yang telah diharapkan, sehingga pasien akan datang kembali dan memberitahukan informasi pelayanan yang didapatkan pasien ke keluarga ataupun orang sekitar (Tampubolon & Sudharmono, 2020).

Munculnya kepuasan pada pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu pengetahuan, kesadaran, sikap positif, sosial ekonomi, sistem nilai dan pemahaman pasien mengenai jenis pelayanan yang akan diterimanya (Laksana et al., 2021). Sehingga dalam kepuasan dapat dinilai dari 5 dimensi yaitu berupa dimensi keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) (Apriani, 2018). Oleh karena itu, adanya tingkat kepuasan pasien di IGD merupakan hal yang penting karena dengan mengetahui hal tersebut maka perawat di IGD dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan secara optimal sehingga kepuasan pasien akan meningkat dan dapat memberikan citra yang baik bagi IGD ataupun rumah sakit tersebut.

Penelitian Nurlina et al., (2019) menyebutkan bahwa banyak pasien ataupun masyarakat yang sering menilai bahwa kinerja perawat di IGD kurang mandiri dan kurang cepat dalam melakukan penanganan kepada pasien. Ketidaktahuan mengenai penatalaksanaan pasien di ruang IGD dapat berpengaruh terhadap kepuasan serta kecemasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berada pada kategori tidak puas (67,7%), ketidakpuasan yang terjadi yaitu karena waktu tanggap petugas yang cukup lama, sehingga pasien harus menunggu lama dari satu proses ke proses lainnya. Pada penelitian ini keterampilan petugas termasuk dalam kategori tidak mampu, prosedur pelayanan tidak mudah dan kenyamanan lingkungan yang dirasakan pasien tidak nyaman. Sehingga dalam penelitian ini waktu tanggap merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan.

Penelitian Alamsyah (2021) mengemukakan bahwa hasil analisis terbukti bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap pengetahuan pada keluarga, karena pendidikan dapat berpengaruh pada pola pikir responden dalam menyikapi suatu masalah ataupun penyakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkatan pengetahuan pada 80 keluarga pasien terbanyak berada pada kategori cukup (43%), kurang (36%), baik (21%) mengenai pemahaman sistem triase yang ada di IGD Rumah Sakit. Sehingga dengan ditemukannya sebagian besar pengetahuan pasien yang berada pada kategori cukup, maka peneliti memberi saran kepada peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti mengenai hubungan pengetahuan keluarga dengan kepuasan pelayanan di IGD.

Penelitian Mustafa et al., (2022) menyebutkan bahwa adanya keluhan dari pasien atau keluarga maka akan memperburuk pelayanan *emergency* yang padat serta waktu terbatas, sehingga keluarga perlu pemahaman yang baik. Hasil menunjukkan bahwa terdapat (15,6%) memiliki pengetahuan dengan kategori kurang, kategori cukup sebesar (62,2%) dan kategori baik sebesar (22,2%) mengenai pelaksanaan triase. Hal ini terjadi karena keluarga pasien rendah dalam mendapatkan media informasi tentang pemberian pemahaman dari petugas kesehatan sebelumnya mengenai triase di IGD serta pendidikan yang tinggi dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan pada keluarga pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Alamsyah (2021) bahwa tingkat pengetahuan keluarga pasien paling banyak pada kategori cukup.

Penelitian Priyadi et al., (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan pasien tentang pelayanan triase berada pada kategori kurang (57%), cukup (23,2%), baik (19,8%) serta kecemasan pasien berada pada kategori berat (48,8%). Peningkatan pengetahuan pasien tentang pelayanan triase khususnya pada pasien dengan label kuning akan meningkatkan tingkat kepuasan pada pasien, karena waktu tunggu identik dengan kebosanan serta kecemasan karena pasien merasa dirinya dalam keadaan mengancam jiwa tetapi tidak dilakukan penanganan dengan segera oleh petugas kesehatan. Sehingga dalam penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan pasien tentang triase dengan kecemasan pada pasien label kuning di IGD.

Penelitian Rikayoni (2020) menunjukkan hasil bahwa dari 5 dimensi kepuasan terdapat 1 dimensi dengan nilai paling tinggi sebesar (77,9%) responden menyatakan puas akan pelayanan kesehatan dalam dimensi *assurance*/jaminan, dimensi empati sebesar (74,7%), *realibility*/kehandalan sebesar (73,7%), *responsiveness*/cepat tanggap sebesar (71,6%) dan dimensi *tangibles*/bukti langsung sebesar (67,4%). Pemenuhan kriteria pada *assurance*/jaminan dapat mengakibatkan pengguna jasa tersebut merasa terbebas dari berbagai risiko. Peneliti berasumsi bahwa petugas memberikan rasa aman dan nyaman serta mampu menjaga kerahasiaan pasien selama berada di ruang IGD.

Penelitian Akba (2020), penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan kepada 43 responden. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa pada 33 responden mampu mempersepsikan dengan tepat dalam menentukan triase dan sebagian besar pasien mempersepsikan puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan pada keluarga mengenai ketepatan perawat dalam penentuan triase dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai *significancy* 0.011.

Penulis juga mencoba untuk melakukan studi pendahuluan di RSUD dr. Slamet Garut dan RSUD Kabupaten Sumedang. Dari hasil wawancara di RSUD dr. Slamet Garut pada 10 keluarga yang menemani pasien, terkait pengetahuan tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase didapatkan 8 dari 10 keluarga pasien mengetahui definisi triase, tujuan dan faktor yang mempengaruhi triase, 5 keluarga pasien mengetahui kategori triase dan 6 mengetahui kecepatan pelayanan di triase. Pada variabel kepuasan dinilai dari 5 dimensi bahwa dari 10 orang responden dengan dimensi *assurance* 4 orang menyatakan kurang puas, dimensi *empathy* 7 orang menyatakan kurang puas, dimensi *responsiveness* 6 orang menyatakan puas, dimensi *tangible* 7 orang menyatakan puas dan dimensi *realibility* 4 orang menyatakan tidak puas. Fenomena banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD menimbulkan adanya komplain pasien yang merasakan tidak mendapat pelayanan cepat padahal telah datang lebih dahulu sehingga hal ini dapat menyebabkan beberapa akibat seperti lamanya waktu tunggu pasien, ketidakpuasan pasien serta waktu pelayanan menjadi lebih panjang.

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 19 Desember 2022 di IGD RSUD Kabupaten Sumedang, didapatkan data kunjungan IGD pada 3 bulan terakhir sebanyak 8.067 pasien (Rekam Medis RSUD Sumedang, 2022). Banyaknya kunjungan pasien dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan dan dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap kecepatan respon perawat yang diberikan (Darmawansyah et al., 2019).

Dari hasil wawancara dengan 10 keluarga yang menemani pasien, terkait pengetahuan tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase didapatkan 6 dari 10 keluarga pasien mengetahui definisi triase, 7 keluarga pasien mengetahui tujuan dan faktor yang mempengaruhi triase, 5 keluarga pasien mengetahui kategori triase dan 4 keluarga pasien mengetahui kecepatan pelayanan di triase. Pada kepuasan dinilai dari 5 dimensi bahwa dari 10 orang responden dengan dimensi *assurance* 6 orang menyatakan tidak puas, dimensi *empathy* 7 orang menyatakan kurang puas, dimensi *responsiveness* 6 orang menyatakan tidak puas, dimensi *tangible* 7 orang menyatakan tidak puas dan dimensi *realibility* 6 orang menyatakan tidak puas. Selain melalui wawancara, ketidakpuasan yang dirasakan pasien atau komplain di IGD juga dapat ditinjau dari ulasan *google* yang terdapat pada website rumah sakit. Pada website tersebut terdapat beberapa orang yang komplain mengenai pelayanan dalam melakukan tindakan tidak dilakukan segera dan merasa tidak nyaman dengan fasilitas yang ada di ruang IGD. Sehingga komplain tersebut menunjukkan bukti adanya ketidakpuasan pasien yang dialami selama dilakukannya perawatan di ruang IGD.

Berdasarkan fenomena masalah dan hasil studi pendahuluan yang telah dipaparkan oleh penulis diatas, keluarga pasien di RSUD Kabupaten Sumedang lebih banyak yang tidak mengetahui mengenai level kegawatdaruratan berdasarkan triase dan banyak juga yang merasakan ketidakpuasan di ruang IGD dibandingkan pada keluarga di RSUD dr. Slamet Garut. Adanya ketidaktahuan tentang sistem triase tersebut maka kemungkinan dapat berpengaruh pada kepuasan pelayanan yang dialami oleh pasien. Pelayanan yang lambat ataupun lama dapat berdampak pada ketidakpuasan pasien dalam penanganan apabila pasien tidak memahami prioritas penanganan yang harus dilakukan petugas di IGD. Oleh karena itu, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Tingkat Pengetahuan Keluarga Tentang Level Kegawatdaruratan Berdasarkan Triase Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang”.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, apakah terdapat hubungan tingkat pengetahuan keluarga tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase dengan tingkat kepuasan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian berdasarkan rumusan masalah adalah untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan keluarga tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase dengan tingkat kepuasan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi tingkat pengetahuan keluarga tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelayanan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang.
3. Menganalisis hubungan tingkat pengetahuan keluarga tentang level kegawatdaruratan berdasarkan triase dengan tingkat kepuasan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang.

1. 4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi khususnya di bidang manajemen keperawatan, mengenai hubungan pengetahuan pasien tentang triase dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di IGD.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk sumber informasi dan masukan dalam meningkatkan pelayanan di IGD.

2. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menurunkan adanya komplain dari keluarga ataupun pasien kepada perawat.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi ataupun perbandingan untuk riset selanjutnya yang berhubungan dengan pengetahuan dan kepuasan pasien di IGD.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini berada di lingkup manajemen keperawatan untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan tentang triase dengan tingkat kepuasan pelayanan di Instalasi Gawat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan desain analitik korelasi. Rancangan penelitian menggunakan pendekatan *cross-sectional*, dengan teknik *purposive sampling* yaitu sampel yang diambil dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan (Sutriyawan, 2021). Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner variabel pengetahuan triase milik Robbi (2019) yang dimodifikasi oleh peneliti dan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas sehingga didapatkan nilai *cronbach alpha* 0,915 dan kuesioner dengan variabel kepuasan pelayanan milik Hia (2020) yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan nilai *cronbach alpha* 0.982.