

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima pelayanan dengan sesudah menerima pelayanan (Simandalahi, 2019). Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat (Muninjaya, 2020).

Dalam konteks pelayanan gawat darurat, Aspek asuhan keperawatan pada tahap pelaksanaan memiliki peran yang sangat krusial. Karena pada tahap implementasi ini, pelayanan harus mengikuti prinsip dasar pelayanan gawat darurat, yakni "time saving is life saving" (waktu adalah nyawa). Keterlambatan penanganan pada pasien dapat mengakibatkan kecacatan atau kematian yang mana menurut Maatilu (2018) dalam penelitiannya membuktikan waktu tanggap perawat pada penanganan pasien gawat darurat yang memanjang dapat menurunkan usaha penyelamatan pasien dan terjadinya perburukan kondisi pasien.

Jika waktu tanggap lambat akan berdampak pada kondisi pasien seperti rusaknya organ-organ dalam, kecacatan bahkan kematian, dan apabila waktu tanggap cepat maka akan berdampak positif yaitu mengurangi beban pembiayaan, tidak terjadi komplikasi dan berkurangnya angka mortalitas dan morbiditas. Standar keberhasilan diukur dengan response time (waktu tanggap) pada P1 < 5 menit, P2 < 10 menit, P3 < 15 menit serta waktu definitif yang tidak melebihi 2 jam (Widodo, 2018).

Berpegang pada prinsip tersebut, maka di IGD diberlakukan sistem triase, dengan adanya sistem ini pelayanan di prioritaskan berdasarkan tingkat keparahan bukan pada siapa yang datang terlebih dahulu (Manitoba health, 2019). Oleh karena itu, situasi ini seringkali menjadi bahan aduan pasien. Karena kebanyakan pasien tidak tahu tentang masalah Triase di IGD sehingga mereka menganggap penanganannya tidak cepat dan mereka menganggap rumah sakit tersebut tidak adil dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan data Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) Wilayah Asia Tenggara pada 2018 menunjukkan bahwa sekitar 45% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sekitar 55% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan (Septiadi, 2018). Ketidakpuasan pelayanan kesehatan di Indonesia pada 2019 mencapai 28,76% (Kemenkes RI, 2019). Di Provinsi Jawa Timur ketidakpuasan pasien IGD pada 2018 mencapai 34,70% (Dinkes Jatim, 2018). Menurut Peraturan Kemenkes RI tahun 2019 Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal, serta rendahnya tingkat kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2019).

Ketidakpuasan adalah suatu keadaan dimana pengharapan konsumen tidak sama atau lebih tinggi daripada kinerja yang diterima dari pelayanan (Kotler dan Keller, 2018). Adapun faktor-faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien di IGD yaitu sikap petugas yang tidak ramah, kurang komunikatif, respon time yang lambat, pasien tidak ditangani dengan cepat, perawat kesulitan melakukan tindakan, Prosedur pelayanan yang kurang optimal (Riska, 2018). Dari berbagai faktor kemampuan komunikasi perawat dan respon time merupakan faktor yang memiliki peran penting dalam kepuasan pasien (Karin, 2018). Kepuasan yang dirasakan pasien sangat berkaitan erat dengan pelayanan

yang diberikan perawat di IGD (Dewi, 2019). Jika kebutuhan tidak terpenuhi maka konsumen bisa saja beralih ke pelayanan lain (Linda, 2018).

Dengan cara penyelesaian masalah yang tepat, diharapkan dunia pelayanan kesehatan di Indonesia dapat lebih berkualitas (Nursalam, 2019). Untuk mengatasi permasalahan yang berdampak pada ketidakpuasan pasien, maka rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan agar tercapai kepuasan yang optimal. Beberapa program yang dapat diimplementasikan untuk mengatasi permasalahan respon time di antaranya pelatihan soft skill petugas, penambahan personel untuk mempercepat respon time, optimalisasi standar operasional prosedur pelayanan, dan evaluasi secara berkala untuk memantau peningkatan kualitas yang dicapai (Nursalam, 2019). Untuk mengatasi masalah sikap dan perilaku petugas yaitu dengan meningkatkan kemampuan komunikasi perawat. Dengan terjalinnya komunikasi yang efektif dan bekerja secara profesional, maka akan memberikan kenyamanan dan kepuasan tersendiri bagi pasien. Selain itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pasien tentang pelayanan di IGD, serta mengelola harapan pasien agar tidak terlalu tinggi (Rifai, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian Virgo (2018) di IGD RSUD Bangkinang tentang Hubungan Respon time pelayanan IGD terhadap 98 responden, hasil menunjukkan bahwa respon time berada dalam kategori lambat sebanyak 51 orang (63,4%) dan sebanyak 47 orang (36,6%) merasa tidak puas terhadap pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Bangkinang. Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian Karame & Husain (2019) tentang Hubungan Respon Time Perawat terhadap Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Sanana terhadap 38 responden, hasil menunjukkan terdapat Hubungan Respon Time Perawat

dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Sanana. Hal ini menunjukkan bahwa respon time di IGD berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di IGD RS Lavalette Malang pada 4 Januari 2024. Didapatkan rata – rata kunjungan pada bulan Desember 2023 dengan cara wawancara kepada salah satu perawat IGD RS Lavalette yaitu sebanyak 1095 orang, dan menggunakan system triase *Emergency Severity Index* (ESI) yang dimana pada klasifikasi penanganan pasien pada P1 yaitu < 5 menit, P2 yaitu < 10 menit, P3 yaitu < 15 menit (Kemenkes, 2018).

Penelitian ini memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya. Dimana pada penelitian sebelumnya meneliti hubungan kemampuan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien IGD RS Lavalette Malang. Tetapi pada penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan hubungan respon time dan kemampuan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RS Lavalette Malang. Maka pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui hubungan respon time dan kemampuan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RS Lavalette Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah hubungan respon time dan kemampuan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RS Lavalette Malang.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengidentifikasi hubungan respon time dan kemampuan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RS Lavalette.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Menganalisis respon time terhadap kepuasan pasien di IGD RS Lavalette Malang.

2. Menganalisis kemampuan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RS Lavalette Malang.
3. Menganalisis hubungan respon time dan kemampuan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RS Lavalette Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat bagi pendidikan keperawatan:

1. Dapat menambah wawasan terkait respon time dan kemampuan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien dalam menangani pasien di IGD.
2. Diharapkan dapat menambah kepuasan pasien dan kemampuan komunikasi perawat terhadap pelayanan khususnya di IGD.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai bahan meningkatkan pelayanan terhadap pasien yang datang berobat di IGD RS Lavalette.

2. Manfaat bagi Perawat

Dapat digunakan sebagai program pengembangan softskil bagi perawat dalam meningkatkan kemampuan komunikasinya.

3. Manfaat bagi penelitian selanjutnya

Dapat digunakan sebagai referensi oleh peneliti selanjutnya untuk mengembangkan model baru dalam bidang pelayanan kesehatan.