BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah suatu organisasi social dan kesehatan yang menyediakan pelayanan komprehensif, preventif, dan kuratif kepada masyarakat (Fadillah et al., 2021). Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh semua masyarakat, salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) (Budianto et al., 2023).

Pelayanan instalasi gawat darurat adalah pelayanan yang memberikan pertolongan pertama kepada pasien dengan kondisi gawat darurat dengan cepat dan tepat untuk menyelamatkan nyawa pasien dan mencegah kecacatan yang lebih lanjut. Pelayanan instalasi gawat darurat membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menangani pasien yang bertujuan untuk mengurangi angka kematian, kesakitan, dan kecacatan (Rahmawati et al., 2022). Instalasi gawat darurat sebagai unit pertama yang menangani pasien masuk diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan unit-unit lain, baik dari ketersediaan tenaga medis, ketersediaan obat-obatan, kecepatan dan ketepatan dalam melakukan pertolongan, keramahan dalam memberikan pelayanan, kesopanan tenaga medis, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan di instalasi gawat darurat (Tampubolon & Sudharmono, 2020).

Dalam pelayanan di instalasi gawat darurat, kecepatan dan ketepatan masih menjadi sebuah permasalahan bagi petugas tenaga medis. Beberapa petugas kesehatan masih belum optimal dalam menangani pasien yang datang ke instalasi gawat darurat, hal ini menyebabkan adanya komplain dari pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat (Rahmawati et al., 2022).

Mutu pelayanan di instalasi gawat darurat merupakan kinerja tenaga kesehatan yang diberikan kepada pasien yang sesuai dengan kode etik profesi yang ditetapkan dan menunjuk kepada tingkat kesempurnaan pelayanan instalasi gawat darurat, sehingga berdampak kepada kepuasan keluarga pasien. Pelayanan kesehatan di instalasi gawat darurat diharuskan memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat, tepat, dan akurat kepada pasien. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat kepada pasien dengan baik, maka akan meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien kurang baik, maka akan mempengaruhi angka kunjungan terhadap tempat pemberi pelayanan (Budianto et al., 2023).

Kepuasan merupakan perasaan seseorang terhadap apa yang diinginkan sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu perasaan atau penilaian yang timbul akibat dari pelayanan perawat di pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dengan membandingkan apa yang diharapkan oleh pasien. Salah satu indicator pelayanan kesehatan tersebut baik atau tidak adalah kepuasan pasien dan keluarga pasien

(Sugiyatmi et al., 2021). Kepuasan keluarga pasien adalah persepsi keluarga pasien dari hasil pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien, jadi pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien (Budianto et al., 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sugiyatmi et al., 2021) di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta didapatkan hasil bahwa kinerja perawat, fasilitas rumah sakit, pelayanan yang baik, komunikasi antar petugas IGD dengan pasien, suasana yang ada di IGD, lokasi IGD, dan desain visual di IGD dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan yang diberikan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimanakah Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan kepada pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit dan untuk menambah pengetahuan mengenai pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit tentang gambaran kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

1.4.2 Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi bagi institusi pendidikan tentang gambaran kepuasan keluarga pasien terntang pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD).