

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang menjadi indikator keberhasilan dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, puskesmas, klinik ataupun instansi kesehatan lainnya. Pelayanan kesehatan yang optimal tidak luput dari peran tenaga medis dan non medis, salah satunya yaitu perawat. Perawat mempunyai peran penting dalam mengasihkan kualitas pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mengingat perawatlah yang paling lama berinteraksi dengan pasien dan keluarga pasien dengan menggunakan pendekatan bio-psiko- sosial-spiritual serta dilaksanakan selama pasien dan keluarga pasien berada dilingkungan rumah sakit (Kemenkes RI, 2015).

Pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan terwujudnya suatu pemberian asuhan keperawatan profesional yang ditentukan oleh berbagai aspek untuk memenuhi kepentingan semua kalangan masyarakat yang dilayaninya. Pelayanan keperawatan dirumah sakit biasanya dimulai dari IGD sebagai garda terdepat lalu dilanjutkan oleh rawat inap sebagai perawatan lanjutan (Asmirajanti, 2016).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan penanganan awal dan lanjutan pasien yang mengalami sakit atau cedera mendadak yang mengancam nyawa. IGD harus dapat memberikan pelayanan 24 jam sehari, 7 hari seminggu (Kemenkes RI, 2015).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) harus memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk memenuhi standar mutu pelayanan yang baik. IGD menjadi layanan utama yang mencerminkan kualitas pelayanan di rumah sakit, di mana penerimaan pasien harus dilakukan dengan cepat dan tepat. Selain itu, tindakan harus dilakukan segera oleh petugas medis yang tetap fokus pada pasien untuk memastikan kondisi pasien terjaga serta

mempertahankan kualitas pelayanan rumah sakit (Kemenkes RI, 2024).

Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Kepadatan ini ketika permintaan untuk layanan melebihi kapasitas IGD untuk memberikan keperawatan berkualitas dalam kerangka waktu yang tepat. Pelayanan cepat dan tepat yang semula diharapkan dapat diberikan di IGD menjadi terhambat dengan kondisi pasien yang penuh sesak di IGD. Hal ini akhirnya dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dalam terapi, ketidakpuasan pasien ataupun keluarga pasien, kehilangan control staff, banyaknya pasien yang meninggalkan IGD tanpa diperiksa, waktu pelayanan pasien di IGD menjadi panjang dan lamanya waktu tunggu pasien untuk pindah ke ruang Rawat Inap.

Selain itu pelayanan keperawatan juga di berikan di ruang rawat inap dimana perawat akan melakukan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi atau pelayanan kesehatan lainnya dengan menerapkan SOP yang berlaku dirumah sakit guna memenuhi kepuasan pasien dan keluarga pasien (Kemenkes RI, 2015).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen Rumah Sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan terutama peningkatan pelayanan keperawatan berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien . (Kemenkes RI 2018).

Pasien akan merasa puas dengan pelayanan di IGD apabila harapan pasien terpenuhi, seperti layanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal, interaksi yang baik serta kenyamanan ruang dan bangunan itu sendiri. Namun, pasien sering menilai kinerja perawat yang kurang cepat dalam penanganan di IGD. Salah satu penilaiannya tersebut karena ketidaktahuan pasien dan keluarga tentang prosedur pelaksanaan oleh perawat di IGD (Nurlina,dkk. 2019).

Muninjaya dalam Yunita, dkk (2019) menyatakan ada faktor yang mempengaruhi upaya memberikan pelayanan gawat darurat dinilai dari

kemampuan perawat dalam hal responsiveness (cepat tanggap), reliability (pelayanan tepat waktu), assurance (sikap dalam memberikan pelayanan), empathy (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan), tangible (mutu jasa pelayanan) dari perawat ke pasien.

Beberapa penelitian telah menemukan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan di IGD tergantung respon time perawat dalam menangani pasien. Semakin cepat respon time perawat dalam melayani pasien dengan maksimal maka semakin baik keluarga pasien menilai pelayanan perawat di unit IGD begitu pun sebaliknya semakin lambat respon time perawat dalam melayani pasien maka semakin buruk keluarga pasien menilai pelayanan perawat di IGD rumah sakit tersebut.

Dampak negatif dari respon time perawat yang lambat dapat mengakibatkan kecemasan bagi pasien dan keluarga terutama jika pasien dalam kondisi gawat darurat, kondisi pasien terutama tanda-tanda vital pasien tidak stabil, resiko kecacatan dan kematian meningkat serta ketidakpuasa keluarga pasien yang mengakibatkan keluarga pasien malas untuk berkunjung ke rumah sakit kembali selain itu tak jarang keluarga pasien menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain dimana hal ini akan merusak citra rumah sakit (Mulyanto, dkk. 2022).

Selain dampak negatif ada juga dampak positif jika perawat menerapkan respon time yang baik di IGD seperti pasien dan keluarga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta citra rumah sakit akan sangat baik dilingkungan masyarakat (Mulyanto, dkk. 2022).

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Rizaldy,dkk (2023) dengan judul “Gambaran Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD)” yang dilakukan di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto menunjukkan hasil terdapat pengaruh 5 unsur kepuasan di IGD Rumah Sakit Wijayakusuma, dengan responden kategori puas sejumlah 79 orang (85.9%) dan tidak puas 13 orang (14.1%). Oleh karena itu, gambaran kepuasan pelayanan ini dapat dijadikan salah satu tolok ukur pelayanan dan kualitas IGD di suatu rumah sakit.

Penelitian lain oleh Aprilia, Merisa, dkk (2021) dengan judul “Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat” yang dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan hasil bahwa respon time yang dilakukan dengan cepat dan tepat dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien. Selain itu kecepatan dan ketepatan perilaku perawat merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan keperawatan yang profesional dan memuaskan baik bagi pasien ataupun keluarga pasien.

Penelitian lain oleh Yudyarto Hudinoto Eko, dkk (2024) dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Perawatan Di Instalasi Gawat Darurat” yang dilakukan di RSUD Kota Tegal” menunjukkan tingkat kenyataan pasien sebagian besar adalah puas, tingkat harapan pasien sebagian besar adalah puas, dimensi pelayanan yang harus ditingkatkan dalam peningkatan pelayanan di IGD RSUD Kardinah Kota Tegal adalah perawat memberikan informasi sebelum pelayanan, pasien menyapa dengan ramah, perawat mendengar keluhan pasien, perawat bersikap sabar dalam memberikan penyuluhan, perawat bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, perawat berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan penyuluhan.

Berdasarkan fenomena dan masalah yang terjadi pada penilaian pelayanan keperawatan oleh keluarga pasien yang dapat menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSU Panti Abdi Dharma Kota Cirebon”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Hubungan Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSU Panti Abdi Dharma Kota Cirebon?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Panti Abdi Dharma Kota Cirebon.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pelayanan keperawatan yang diterapkan di IGD RSUD Panti Abdi Dharma Kota Cirebon.
2. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pasien yang berkunjung di IGD RSUD Panti Abdi Dharma Kota Cirebon.
3. Untuk menganalisa hubungan antara pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Panti Abdi Dharma kota Cirebon.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil studi kasus ini sebagai bahan bacaan dan informasi untuk pembelajaran bidang keperawatan dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit khususnya di IGD.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Institusi Teknologi dan Kesehatan Mahardika Kota Cirebon
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baru bagi mahasiswa tentang manajemen keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien pada aspek pelayanan keperawatan di IGD.
2. Bagi Instansi Rumah Sakit
Penelitian ini bisa menjadi suatu pertimbangan atau masukan bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana di bidang pelayanan

keperawatan di IGD.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bisa menjadi sebagai konsumen yang dapat mengetahui atau merasakan dampak dari pelayanan keperawatan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam memahami aspek penting untuk pertimbangan penelitian selanjutnya dalam menggali permasalahan- permasalahan yang baru di pelayanan keperawatan.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Hubungan pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Panti Abdi Dharma Kota Cirebon?” belum pernah dilakukan oleh penelitian lain di Rs Panti Abdi Dharma, Adapun penelitian yang serupa diantaranya:

1. Penelitian Yudyarto, Eko Hudinoto, dkk (2024) : “*Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Perawat di Instalasi Gawat Darurat di RSUD Kota Tegal*” desain penelitian ini yang digunakan deskriptif dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*, serta tempat penelitian dilakukan di RSUD Kota Tegal. Tingkat kenyataan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal sebagian besar adalah puas. Tingkat harapan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal sebagian besar adalah sangat puas. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD RSUD Kardinah Kota Tegal sebagian besar adalah tinggi yaitu pada dimensi empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), dan keandalan (*reliability*), sedangkan pada dimensi kepastian (*assurance*) dan berwujud (*tangible*) adalah sangat puas. Persamaan pada penelitian ini adalah variabel independent pelayanan keperawatan dan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Perbedaan dari

penelitian ini yaitu variabel dependent yang digunakan yaitu tingkat kepuasan keluarga pasien serta penelitian ini belum pernah dilakukan di RSUD Panti Abdi Dharma Kota Cirebon.

2. Penelitian Syaptiah, Feti, dkk (2022) : “*Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instansi Gawat Darurat RSUD Cililin*” metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* kepada 127 responden dengan menggunakan kuesioner serta dilakukan di RSUD Cililin. Persamaan pada penelitian ini yaitu variabel independen pelayanan keperawatan jenis penelitian menggunakan kuantitatif dengan menggunakan deskripsi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 4,32% responden menyatakan sangat tidak puas, 1,92% tidak puas, dan 8,52% menyatakan kurang puas terhadap pelayanan. Rata-rata nilai kepuasan pasien berada pada kategori puas terhadap pelayanan IGD RSUD Cililin. Perbedaan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* serta penelitian ini belum pernah dilakukan di RSUD Panti Abdi Dharma Kota Cirebon.
3. Penelitian Ariyanti, dkk (2024) : “*Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Pringsewu*” jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan *korelasional cross sectional*, sampel yang digunakan sebanyak 96 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. keluarga pasien yang mengatakan *response time* ≤ 5 cepat berjumlah 80 responden (83.3%) dan sebagian besar responden yang mengatakan puas berjumlah 79 responden (82.3%). Berdasarkan analisis bivariat diketahui ada hubungan *Response Time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Pringsewu tahun 2024 dengan P-Value =0.001 dan nilai OR = 7.889 yang artinya responden dengan pasien mendapat *response time* perawat yang lambat beresiko 7.8 kali lebih besar menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di IGD dibandingkan dengan

responden dengan pasien yang mendapatkan *response time* cepat. Persamaan dalam penelitian ini menggunakan variabel dependent kepuasan serta penelitian ini belum pernah dilakukan di RSUD Panti Abdi Dharma Kota Cirebon.

4. Penelitian Tampuboton, Jenny, dkk (2020) : “*Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung*” jenis penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan jumlah jempel 269 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Persamaan dalam penelitian ini menggunakan variabel independent yaitu pelayanan dan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat rumah sakit Advent Bandung sebesar 92% (273 orang), dan tingkat ketidakpuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan instalasi gawat darurat rumah sakit Advent Bandung memiliki rata-rata 8%. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel dependent dimana pada penelitian ini hanya menilai tingkat kepuasan keluarga pasien saja serta penelitian ini belum pernah dilakukan di RSUD Panti Abdi Dharma Kota Cirebon.