

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Konsep triase belum banyak dipahami oleh pasien terutama keluarga yang mengantarkan. Petugas Kesehatan yang ada di IGD harus ditingkatkan terutama edukasi tentang triase kepada pihak keluarga yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, mengubah sikap atau persepsi serta mengarahkan pada perilaku yang diinginkan. Pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) ialah pasien yang membutuhkan pertolongan cepat serta tepat sesuai dengan kondisi klinis yang dialaminya. Tingginya angka kunjungan di IGD, baik oleh pasien dengan kondisi yang *urgent*, maupun non *urgent* menjadi penyebab utama keadaan *overcrowded* di IGD sehingga penanganan di IGD berdasarkan prioritas, maka perlu dilakukan triase (Schuetz & Philipp, 2016)

Triase merupakan pengelompokan pasien berdasarkan berat cideranya yang harus di prioritaskan ada tidaknya gangguan *airway*, *breathing*, dan *circulation* sesuai dengan sarana, sumberdaya manusia dan apa yang terjadi pada pasien (Siswo, 2015). Sistem triase yang sering digunakan dan mudah dalam mengaplikasikannya adalah menggunakan START (*Simple triase and rapid treatment*) yang pemilihannya menggunakan warna. Warna *merah* menunjukkan prioritas tertinggi yaitu korban yang terancam jiwa jika tidak segera mendapatkan pertolongan pertama. Warna kuning menunjukkan prioritas dengan cedera yang tidak akan mengalami ancaman jiwa dalam waktu dekat. Warna *hijau* yaitu korban gawat tetapi tidak darurat meskipun kondisi dalam keadaan gawat tetapi tidak darurat, Warna *hitam* korban yang sudah meninggal

(Ramsi at al, 2014) Pasien dengan label kuning yang kemudain ditempatkan di zona kuning sering kali menjadi permasalahan karena berdasarkan prioritas, pasien label kuning untuk mendapatkan tindakan medis karena perawat terfokus pada pasien label merah. Namun perawat terkadang tidak memberikan informasi kepada keluarga pasien label kuning dengan jelas, sehingga keluarga mempunyai harapan terhadap pelayanan yang cepat dan informasi yang akurat.

Salah satu upaya yang umum digunakan untuk menurunkan tingkat kecemasan keluarga pasien yakni dengan pemberian informasi atau Pendidikan Kesehatan (Pertwi, dkk 2014). Menurut (Pertwi dkk, 2014) Pendidikan Kesehatan adalah proses pemberian informasi yang bertujuan untuk menambah pengetahuan atau wawasan dan mengubah sikap, cara pandang serta menanamkan sesuatu yang baru yang sesuai dengan perilaku Kesehatan sehingga bertambahnya wawasan keluarga mengenai suatu prosedur.

Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat yang tinggi. Data secara Nasional menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat mencapai 4.402.205 pasien pada tahun 2017 (Kementrian Kesh RI, 2019). Analisis tersebut merupakan akumulasi dari 12% kunjungan Instalasi Gawat Darurat yang berasal dari rujukan RSU yaitu 1.003 unit dan 1.319 unit RS lainnya.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan jumlah kunjungan pasien di IGD RSUD Sidoarjo tahun 2021 sebanyak 20,443 pasien dan pada tahun 2022 jumlah kunjungan sebanyak 27,971 pasien. Analisis laporan IGD RSUD Sidoarjo didapatkan peningkatan kunjungan IGD sebanyak 7,5% dengan rata rata kunjungan perbulan 4,661. Data disimpulkan bahwa tiap tahun mengalami

kenaikan.. Namun dari hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan pada indikator kecepatan pelayanan bahwa sejumlah pasien IGD mengeluh atas lamanya penanganan yang diberikan dan tidak selalu pasien yang datang lebih awal ditangani lebih awal, sehingga dirasakan ketidakadilan dalam pelayanan. Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada 10 keluarga pasien didapatkan 7 orang merasa puas dan 3 orang kurang puas dengan pelayanan di IGD RSUD Sidoarjo

Sebagai pelayanan publik, IGD RSUD Sidoarjo mengadakan survei indeks kepuasan masyarakat untuk mengevaluasi tingkat kualitas dari pelayanan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Salah satu layanan yang dapat diberikan dalam meningkatkan kepuasan adalah pemberian edukasi tentang triase, sehingga peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh edukasi triase terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien zona kuning di IGD RSUD Sidoarjo”.

## **B. Pembatasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Pembatasan Masalah**

Kepuasan suatu pelayanan diukur dari mutu yang diberikan. Salah satu dari indikator mutu pelayanan di rumah sakit adalah penilaian dari tingkat kepuasan dari pelanggan.

Pelayanan di IGD yang mengacu konsep triase dimana secepat apapun pasien yang datang ke IGD akan lebih mengutamakan pasien yang lain yang lebih gawat. Hal ini akan menimbulkan persepsi yang salah dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang berefek kepada tingkat kepuasan pelanggan. Edukasi pada keluarga tentang penjelasan triase ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pelayanan di IGD sehingga meminimalisir persepsi yang salah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

## **2. Rumusan Masalah**

Apakah ada pengaruh edukasi triase terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien zona kuning di IGD RSUD Sidoarjo?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui pengaruh edukasi triase terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien zona kuning di IGD RSUD Sidoarjo .

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pasien zona kuning di IGD RSUD Sidoarjo pada kelompok kontrol.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pasien zona kuning sesudah dilakukan edukasi tentang triage di IGD RSUD Sidoarjo pada kelompok perlakuan.
- c. Menganalisis pengaruh edukasi tentang triage terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien zona kuning di IGD RSUD Sidoarjo

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Praktis**

#### a. Pasien dan Keluarga

- 1) Mengetahui dan memahami tentang pelayanan triase atau kegawatan di IGD.
- 2) Menjadi modal sebagai edukator dan motivator untuk diri sendiri dan anggota keluarganya.

#### b. Petugas Kesehatan

- 1) Meningkatkan ketrampilan dalam tindakan maupun komunikasi yang efektif dan terapeutik.
- 2) Berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan khususnya di IGD.
- 3) Sebagai masukan dalam menetapkan intervensi yang tepat dalam hal peningkatan kualitas pelayanan yang sangat berdampak pada kepuasan pelanggan.

#### c. Institusi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian dapat digunakan oleh pihak institusi pelayanan kesehatan sebagai salah satu wacana dalam hal menentukan faktor- faktor yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

### **2. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Manajemen Keperawatan terutama dalam meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga melalui pendidikan kesehatan.