

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu bagian di dalam rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien menderita sakit dan cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Pelayanan yang diberikan seperti pelayanan medis sifatnya gawat dan darurat selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu (Prahmawati & Rahmawati, 2021). Keadaan gawat darurat merupakan suatu keadaan klinis dimana pasien membutuhkan pertolongan medis yang cepat untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan lebih lanjut. Tujuan utama IGD yaitu menerima, melakukan triase, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu (Nurlina et al., 2019).

Triage sangat penting dalam mengidentifikasi berat dan ringannya keadaan pasien dan juga prioritas penanganan, perawat triage harus bisa melakukan waktu tanggap (*respon time*) dengan cepat yaitu < 10 menit (Sholehah et al., 2025). Response time juga di kategorikan dengan prioritas P1 dengan penanganan 0 menit, P2 dengan penanganan < 30 menit, P3 dengan penanganan < 60 menit. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standarnya (Prahmawati & Rahmawati, 2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tanggap (*response time*) meliputi ketersediaan alat dan obat, sarana prasarana, fasilitas, kehadiran petugas, dan beban kerja, sedangkan faktor internal meliputi kondisi pasien, pelatihan, masa kerja, dan

pendidikan. Dengan adanya dukungan tersebut, layanan kegawat daruratan dapat diberikan tepat waktu dan berkualitas (Adril & Ilyas, 2024).

Indonesia juga menghadapi tantangan serupa terkait waktu tanggap dalam layanan daruratnya. Sebagai negara dengan populasi terbesar keempat di dunia. Jumlah kunjungan pasien ke IGD rumah sakit di Indonesia, pada tahun 2020 tercatat sebanyak 8.597.000 atau 15,5% dari total keseluruhan kunjungan. Terdapat 2.247 Rumah Sakit Umum dan 587 Rumah Sakit Khusus dari total 2.834 rumah sakit. Pada tahun 2021, angka kunjungan meningkat menjadi 10.124.000 (18,2 % dari total kunjungan), dan pada tahun 2022 mencapai 16.712.000, yang merupakan 28,2% dari total kunjungan (KEMENKES RI, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia memerlukan peningkatan infrastruktur serta sumber daya untuk menangani jumlah pasien yang semakin besar dengan waktu tanggap (*response time*) yang optimal (Adril & Ilyas, 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat tentang kepuasan pelayanan di IGD, 60% mengatakan tentang perawatan yang diberikan oleh perawat tidak sesuai dengan harapan pasien, waktu tunggu pasien diberikan pelayanan yang relative lama, fasilitas serta petugas atau perawat masih kurang, dan 40% lainnya mengatakan ketidakpuasannya tentang obat yang diberikan relative lama dan memiliki proses yang rumit (Anggara et al., 2022). Data Kemenkes RI tahun 2018 bahwa rata-rata hasil data dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menunjukkan 67% klien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap response time yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, kelengkapan serta kejelasan informasi, waktu tanggap pasien dan fasilitas umum yang tersedia. Setiap pasien akan merasakan puas apabila alur administrasi dan waktu tunggu tidak membuat pasien jenuh (Rudiyanto & Fahrurozi, 2023). Waktu tunggu yang terlalu lama akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Ada dua faktor yang mempengaruhi response time perawat dalam memberikan penanganan gawat darurat. Faktor internal yang mempengaruhi terdiri dari kondisi gawat darurat, pelatihan gawat darurat, dan pendidikan. Faktor eksternal yang mempengaruhi terdiri dari ketersediaan alat dan obat, sarana prasarana, fasilitas, stretcher, kehadiran petugas, dan beban kerja (Hania et al., 2020).

Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan dengan menilai tingkat kepuasan pasien, karena tingkat kepuasan pasien sangat penting. Kepuasan pasien merupakan suatu penentu penilaian baik buruknya pelayanan di rumah sakit. Pelayanan yang baik dari tempat pelayanan kesehatan akan membuktikan bahwa rumah sakit mempunyai mutu yang baik (Abdullah.,et.al, 2017). Kepuasan pasien termasuk salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapat pasien yang loyal (setia) (Yuniarti et al., 2025).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Al Islam H.M.Mawardi Krian Sidoarjo

B. Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Al Islam H.M.Mawardi Krian Sidoarjo?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Al Islam H.M.Mawardi Krian Sidoarjo

2. Tujuan Khusus

- a) Mengidentifikasi *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Al Islam H.M.Mawardi Krian Sidoarjo
- b) Mengidentifikasi Kepuasan pasien di RSUD Al Islam H.M.Mawardi Krian Sidoarjo
- c) Menganalisis hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Al Islam H.M.Mawardi Krian Sidoarjo

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber penelitian selanjutnya mengenai hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Al Islam H.M.Mawardi Krian Sidoarjo.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang hubungan response time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Al Islam H.M.Mawardi Krian Sidoarjo.

b) Bagi lahan penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pustaka dan dapat dijadikan sebagai pedoman pembelajaran mengenai hubungan response time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Al Islam H.M.Mawardi Krian Sidoarjo.

c) Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi pengembangan penelitian selanjutnya yang berhubungan mengenai hubungan response time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Al Islam H.M.Mawardi Krian Sidoarjo dengan menggunakan metode dan variabel yang berbeda