

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

IGD merupakan salah satu unit pelayanan di Rumah Sakit yang berfungsi untuk menerima, menstabilkan dan mengatur pasien yang membutuhkan penanganan kegawatdaruratan segera, baik dalam kondisi sehari - hari maupun bencana. Pelayanan Kegawatdaruratan adalah suatu tindakan medis yang dibutuhkan oleh pasien gawat darurat dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan (Permenkes RI No. 47, 2018).

IGD memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terkadang melewati aspek psikologis pasien dan keluarga sehingga kepuasan sering tidak menjadi perhatian utama. Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pasien karena tingkat kepuasan pasien sangat penting. Kepuasan pasien terjadi ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang ditawarkan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien yang dimiliki oleh penerima layanan kesehatan dan dibandingkan dengan harapan mereka tentang layanan tersebut (Rahmadi Hasyim, 2019). Kepuasan pasien merupakan suatu penentu penilaian baik buruknya pelayanan di rumah sakit. Pentingnya meneliti tentang kepuasan karena kepuasan pasien dan keluarga mencerminkan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, serta efektivitas proses pelayanan yang berlangsung di IGD. (Abdullah, 2018).

Menurut WHO (2021) ketidakpuasan pengguna pelayanan kesehatan, terutama di layanan darurat, menjadi salah satu indikator adanya kegagalan dalam sistem respons pelayanan. Dampak jangka panjang dari ketidakpuasan yang tidak ditangani dengan baik dapat mencakup penurunan angka kunjungan, turunnya peringkat akreditasi rumah sakit, serta kerugian dalam aspek kepercayaan publik.

Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara, yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021) Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 menetapkan standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah di atas 95% Jika tingkat kepuasan pasien kurang dari 95%, pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas, dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019).

Data sekunder yang didapatkan dari data rekapan pengaduan RSUD Sidoarjo Barat tahun 2025 ditemukan 20 ulasan ketidakpuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Sidoarjo Barat baik. Diantaranya 17 ulasan google review, 1 ulasan lewat whatsapp, 2 ulasan pengaduan langsung. Banyak faktor ketidakpuasan keluarga pasien disebabkan seperti ketersediaan tempat rawat inap waktu menunggu di IGD, penjelasan

mengenai prosedur tindakan, pelayanan lama dan waktu transfer pasien dan kurang mengetahui tindakan apa yang sudah diberikan di IGD. Hal ini terjadi mulai dari bulan Januari – Juli 2025.

Beberapa penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian Mernawati, dkk., (2016), menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* dengan kepuasan pasien (Mernawati & Zainafree, 2016). Pada penelitian Munawwaroh, dkk., (2022), menyimpulkan bahwa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu empati, pelayanan dan pendaftaran, akses informasi, pelayanan selama pandemi, sedangkan faktor yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu waktu tunggu, lingkungan, dan pelayanan perawat (Munawwaroh & Indrawati, 2022).

Beberapa cara meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan pendekatan ilmiah dan temuan dari berbagai jurnal penelitian ; peningkatan komunikasi efektif (Yuliana, 2017), pemberian edukasi kesehatan yang jelas dan visual (Putri & Arifin, 2020), perbaikan sarana dan prasarana (*Tangible*), Cepat Tanggap (*responsiveness*) (Wulandari, 2018), Asuransi dan Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Sistem Pengaduan dan *Feedback*, dan Pelatihan Berkala untuk Tenaga Kesehatan (pelatihan komunikasi efektif, pelayanan prima).

Melihat pentingnya peran edukasi dan kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pasien di IGD, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara pelayanan yang diberikan,

khususnya dalam aspek edukasi dan komunikasi, terhadap tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti bermaksud melakukan penelitian “Pengaruh Edukasi dengan Media Audio Visual Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSUD Sidoarjo Barat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan di IGD secara holistik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti merumuskan masalah penelitian “Adakah pengaruh edukasi dengan media audiovisual terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien dengan pelayanan di IGD RSUD Sidoarjo Barat?”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh pemberian edukasi dengan media audio visual terhadap kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Sidoarjo Barat.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan keluarga pasien yang diberikan edukasi dengan media audio visual (kelompok intervensi) pada pasien di IGD RSUD Sidoarjo Barat.
- b. Mengidentifikasi kepuasan keluarga pasien yang tidak diberikan edukasi dengan media audio visual (kelompok kontrol) di IGD RSUD Sidoarjo Barat.
- c. Menganalisis pengaruh edukasi dengan media audio visual terhadap kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Sidoarjo Barat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pengaruh edukasi dengan media audio visual terhadap kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Sidoarjo Barat.

2. Manfaat Praktis

a. Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi mengenai pengaruh edukasi dengan media audio visual terhadap kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Sidoarjo Barat.

b. Tenaga Kesehatan

Sebagai referensi bagi tenaga kesehatan dalam menjalankan pelayanan kesehatan terhadap pasien di IGD RSUD Sidoarjo Barat.

c. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin lebih dalam meneliti tentang pengaruh edukasi dengan media audio visual terhadap kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Sidoarjo Barat.