

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan suatu Rumah sakit. Jadi dapat diartikan bahwa kepuasan pasien adalah penilaian yang mereka dapatkan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas di rumah sakit, jika pelayanan yang mereka dapatkan berdasarkan dengan yang harapan pasien, maka kemungkinan besar pasien akan datang kembali, namun jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien, maka kemungkinan juga pasien tidak akan kembali lagi.

Waktu tanggap (*respon time*) ialah Kecepatan penanganan pasien ≤ 5 menit saat pasien tiba di Instalasi Gawat Darurat (IGD) sampai dilakukan tindakan oleh tim medis. Berhasil tidaknya *respon time* sangat tergantung pada kecepatan dan ketepatan pemberian tindakan oleh petugas kesehatan di IGD sebagai unsur utama untuk menghindari terjadinya kecacatan dan bahkan kematian.

Perkembangan pelayanan medis di semua rumah sakit sangat cepat, sehingga menimbulkan persaingan antara rumah sakit swasta maupun pemerintah. Oleh karena itu untuk menghadapi persaingan tersebut rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarga. Ketidakpuasan pasien akan mempengaruhi mutu pelayanan dari rumah sakit tersebut karena apabila pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien akan pindah ke rumah sakit yang lain, Basuki 2015 (dalam Gusman Virgo 2018)

Menurut Kaban 2015 (dalam Prahmawati 2020) mengatakan dirumah sakit metropolitan St. Louis mid Missouri di Amerika Serikat berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien yakni tentang kualitas pelayanan keperawatan menunjukkan hasil Dapat dipahami bahwa 6 pasien (60%) dari 10 pasien yang berkunjung ke IGD tidak mengeluhkan pelayanan tersebut. Perawatan yang diberikan tidak sesuai harapan, dengan waktu tunggu yang

lama, fasilitas dan alat masih kurang, dan staf masih kurang. Empat orang lainnya (40%) mengatakan pengobatannya relatif lama dan rumit.

Menurut hasil penelitian dari Erma Yurnalis dan Hendry Kiswanto Mendrofa tahun 2021 di Ruang Sakit Amina Kota Tangerang. Sangat Puas sebanyak 47,8% (43 pasien), cukup puas 17,8% (16 pasien), kurang puas orang 34,4% (31 pasien). Penelitian tersebut di laksanakan di rumah sakit Dr.H.Kusnadi Bondowoso, 50% perawat belum menerapkan perilaku caring serta 43% perawat kurang memiliki pengetahuan tentang perilaku caring (Prabowo, Anisha, dan Dodi. 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Yolanda Maweikere, Altje Ellen Manampiring, Juwita M. Toar bahwa pada tahun 2021 di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado responden berjumlah 42 pasien, sebanyak 66,7% (28 pasien) sangat puas dan tidak puas 33% (14 pasien), hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan sudah sangat baik di RS GMIM Pancaran Kasih Manado. Untuk Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon berdasarkan hasil observasi pada 7 pasien yang dilakukan selama 3 hari sejak tanggal 7 Maret sampai tanggal 9 Maret 2022 bahwa pasien tiba hingga diberikan tindakan rata-rata > 5 menit ada 5 pasien sehingga tanggapan dari pasien dan keluarga mengatakan tidak puas karena pelayanan petugas di IGD lambat.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh manajemen keperawatan Rumah Sakit Gunung Maria untuk meningkatkan *respon time* apabila ada ruangan rawat inap yang jumlah pasiennya sedikit maka petugas yang ada diruangan bersangkutan diperbantukan di IGD atau bila petugas di ruangan tidak bisa diperbantukan maka petugas kepala jaga yang bertugas saat itu yang membantu di IGD.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka perlu diteliti tentang “Hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Gunung Umum Maria Tomohon”

1.2 Pertanyaan penelitian

“Apakah ada hubungan antara *response time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Diketahui hubungan *respon time* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon

1.3.2 Tujuan khusus

- a. Diketahui karakteristik responden di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon
- b. Diketahui gambaran *respon time* perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon.
- c. Diketahui gambaran kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon.
- d. Dianalisis hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi dasar untuk pengembangan ilmu keperawatan khususnya keperawatan gawat darurat

1.4.2 Praktis

a. Bagi Profesi Keperawatan

Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi serta acuan bagi profesi keperawatan dalam peningkatan pemberian pelayanan kesehatan profesional yang berkualitas, khususnya dalam lingkup *respon time* perawat dan kepuasan pasien

b. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan dan sumbangan pemikiran untuk pihak Rumah Sakit tentang informasi *respon time* terkait kepuasan pasien, agar petugas kesehatan dapat memberikan asuhan keperawatan yang tepat agar dapat meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon

c. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu bahan masukan untuk peneliti selanjutnya terkait hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon