

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini himpitan dan masalah sosial yang dihadapi masyarakat kian banyak dan berat, dalam menyikapi situasi dan kondisi ini berbagai pola dan perilaku yang ditunjukkan oleh masyarakat. Dalam hal ini yang perlu menjadi perhatian kita adalah gangguan kejiwaan yang membutuhkan penanganan segera yang kita golongkan keadaan kegawatdaruratan psikiatri. Keadaan gaduh gelisah dapat dimasukkan kedalam golongan kedaruratan psikiatri, bukan hanya frekuensinya yang cukup tinggi, akan tetapi karena keadaan ini berbahaya bagi pasien sendiri maupun bagi lingkungannya, termasuk orang lain dan barang – barangnya. Tidak jarang seseorang yang gaduh gelisah dibawa kerumah sakit dengan anggota keluarganya juga bingung dan gelisah. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien gaduh gelisah yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Kepmenkes RI, 2009).

Sebagai acuan bagi daerah dalam mengembangkan pelayanan gawat darurat khususnya di IGD rumah sakit, Menteri Kesehatan pada tahun 2009 telah menetapkan salah satu prinsip umumnya tentang penanganan pasien gawat darurat yang harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD. Dengan demikian sumber daya manusia dan sarana di IGD sangat menentukan keberhasilan pelayanan kepada pasien serta kepuasan pasien dan keluarga (Kepmenkes, 2009). Penggunaan jasa pelayanan kesehatan akan memberikan suatu penilaian terhadap produk atau jasa pelayanan yang di terimanya dan bertindak atas dasar kepuasannya. Dalam

sebuah layanan Rumah Sakit juga diperlukan penilaian tentang mutu pelayanan yang diselenggarakan, agar bisa mengetahui tentang pelayanan yang diselenggarakan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk melakukan penilaian mutu pelayanan tersebut dilakukan dengan cara mengukur tingkat kepuasan dan harapan masyarakat selaku pelanggan yang datang untuk berobat (Suryawati, 2010).

Dari hasil observasi awal data Rekam Medis dan data IGD di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya Provinsi Jawa Timur didapatkan data jumlah kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan bulan Agustus 2017 sebanyak 138 pasien Jiwa dan 21 pasien Non Jiwa dengan rincian pelayanan 120 kasus pasien jiwa dan 5 kasus pasien non jiwa yang lebih dari 5 menit pelayanannya, pada bulan September 2017 pasien Jiwa sebanyak 112 kunjungan dan Non jiwa sebanyak 22 kunjungan dengan rincian pelayanan 66 kasus pasien jiwa dan 7 kasus pasien non jiwa yang lebih dari 5 menit pelayanan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya Provinsi Jawa Timur di temukan banyaknya keluhan dari pelanggan yang merasa pelayanan di IGD kurang tanggap dan cepat sehingga pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada di IGD Rumah Sakit Jiwa Surabaya Provinsi Jawa Timur ini.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan tenaga kesehatan IGD RSJ Menur pada tanggal 28 Desember 2017 terhadap 7 orang keluarga pasien, empat diantaranya mengatakan tidak puas dengan waktu tanggap pelayanan yang di berikan oleh petugas kesehatan, sedangkan tiga diantaranya mengatakan merasa puas dengan waktu tanggap pelayanan petugas kesehatan di IGD.

Kedaruratan psikiatri adalah gangguan pikiran, perasaan, perilaku dan atau sosial yang membahayakan diri sendiri atau orang lain yang membutuhkan tindakan intensif yang segera. Sehingga prinsip dari kedaruratan psikiatri adalah kondisi darurat dan tindakan intensif yang segera. Keadaan gaduh gelisah dapat dimasukkan kedalam golongan

kedaruratan psikiatri, bukan hanya frekuensinya yang cukup tinggi, akan tetapi karena keadaan ini berbahaya bagi pasien sendiri maupun bagi lingkungannya, termasuk orang lain dan barang – barangnya. Penatalaksanaan pasien yang menuntut intervensi psikiatrik pada umumnya meliputi stabilisasi krisis dari masalah hidup pasien yang bisa meliputi gejala atau kekacauan mental baik sifatnya kronis ataupun akut. (Maramis, 2009).

Pelayanan Pasien IGD pemegang peranan yang sangat penting. Sebagai pintu terdepan Rumah Sakit, IGD harus bisa memberikan pertolongan yang cepat dan tepat untuk keselamatan pasien. Wilde (2009) telah membuktikan secara jelas tentang pentingnya waktu tanggap (*Response time*).

Mekanisme *response time*, disamping menentukan keluasan rusaknya organ-organ dalam, juga dapat mengurangi beban pembiayaan. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan setandar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Sebagai acuan bagi daerah dalam mengembangkan pelayanan gawat darurat khususnya di IGD rumah sakit, Menteri Kesehatan pada tahun 2009 telah menetapkan salah satu prinsip umumnya tentang penanganan pasien gawat darurat yang harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD. Dengan demikian sumber daya manusia dan sarana di IGD sangat menentukan keberhasilan pelayanan kepada pasien serta kepuasan pasien dan keluarga (Kepmenkes, 2009). Pelayanan pasien di Instalasi Gawat Darurat adalah pelayanan yang memerlukan pertolongan segera yaitu cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan, atau pelayanan pasien gawat darurat memegang peranan penting yang sangat penting (*Time saving is life saving*) bahwa waktu adalah nyawa. Salah satu indikator mutu pelayanan berupa respon time atau waktu tanggap, hal ini sebagai indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup.

Pertolongan gawat darurat memiliki sebuah waktu standar pelayanan yang dikenal dengan istilah waktu tanggap (*respon time*) yaitu maksimal 5 menit. Waktu tanggap gawat darurat merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat respon dari petugas instalasi gawat darurat dengan waktu pelayanan yang diperlukan pasien sampai selesai proses penanganan gawat darurat (Shofyanti, 2008).

Keluarga pasien merupakan sumber informasi sekunder yang penting. Mereka tidak saja menyuplai data tentang status kesehatan pasien saat ini tetapi juga sering mampu menunjukkan kapan perubahan status terjadi pada pasien dan bagaimana fungsi pasien terpengaruhi oleh perubahan tersebut. Sehingga keluarga pasien membuat pengamatan yang berkaitan tentang kebutuhan klien yang dapat mempengaruhi cara pemberian asuhan keperawatan terhadap pasien (Potter dan Perry, 2005).

Kepuasan keluarga pasien dan pasien didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pasien dan keluarga. Jika pelayanan yang dirasakan dibawah yang diharapkan, maka timbul suatu ketidakpuasan, rasa kepercayaan pasien dan keluarga terhadap pelayanan rumah sakit menjadi berkurang (hilang), yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang berobat dan akhirnya menyebabkan pengurangan pendapatan rumah sakit. Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari yang diharapkan, maka pasien dan keluarga akan merasa puas. Kepuasan pasien dan keluarga berkaitan erat terhadap *response time* (waktu tanggap).

Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya Provinsi Jawa Timur. merupakan salah satu Instansi Negara di bawah Pemerintah Provinsi Jawa Timur, yang merupakan Rumah Sakit Khusus tipe A dengan menyediakan layanan spesialis kesehatan jiwa dan umum. Kecepatan di ukur dengan *response time* (waktu tanggap) pertama ≤ 5 menit dan waktu pelayanan penanganan kedua (total) pada penderita akut dan gaduh gelisah ≤ 240 menit. Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya Provinsi Jawa Timur. selaku penyedia pelayanan di bidang kesehatan jiwa dan umum, diuntut untuk memberikan

pelayanan yang lebih baik. Kualitas suatu pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya Provinsi Jawa Timur, ditentukan oleh suatu penilaian dari masyarakat selaku pelanggan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat.

Salah satu unsur yang harus ditingkatkan adalah kualitas pelayanan ditempat Instalasi Gawat Darurat (IGD) karena merupakan ujung tombak rumah sakit dimana pasien-pasien yang datang dalam kondisi yang memerlukan pertolongan pertama dengan cepat dan tepat. Ketepatan dan kecepatan pelayanan menjadi standar pelayanan minimal yang harus di capai oleh petugas khususnya tenaga kesehatan di IGD. Sementara ketepatan dapat dilihat dari persepsi pasien dalam menilai tindakan yang di ambil tenaga kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien (Jurnal RS.Citra, 2011).

Sehubungan dengan masalah yang sering muncul selama ini dalam pelayanan di IGD RS Jiwa Menur Surabaya sehingga membuat peneliti tertarik, yaitu adalah lamanya waktu dalam memberikan pelayanan pertama, meskipun hal ini tidak sepenuhnya dikarenakan lamanya tindakan di IGD, tapi karena faktor lain , misal : proses administrasi pendaftaran pasien, jumlah tenaga kesehatan yang sedikit, kamar rawat inap yang penuh sehingga pasien menumpuk di IGD dan faktor lainnya. Sementara waktu *response time* (waktu tanggap) pertama ≤ 5 menit yang menjadi salah satu standar pelayanan minimal di IGD Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya selama ini belum pernah diteliti hasilnya bagi kepuasan pelanggan/masyarakat.

Bedasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan *response time* tenaga kesehatan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang tersebut maka muncul suatu perumusan masalah sebagai berikut : “Apakah ada hubungan antara *Response Time*

tenaga kesehatan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya??”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan *Response Time* tenaga kesehatan dengan kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi *Response Time* (waktu tanggap) tenaga kesehatan dalam melayani pasien.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di IGD RS Jiwa Menur Surabaya.
3. Menganalisa hubungan *Response Time* tenaga kesehatan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Menur Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan literatur untuk menambah wacana bagi dunia akademis.

1.4.2 Secara praktis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Bagi Rumah Sakit hasil penelitian dapat dijadikan sebagai :
 - a. Bahan evaluasi kualitas kinerja tenaga kesehatan di IGD dan menjadi indikator untuk peningkatan kualitas pelayanan tenaga kesehatan di IGD.
 - b. Bahan masukan untuk memberikan arahan kepada tenaga kesehatan di IGD agar meningkatkan pelayanan sehingga kepuasan keluarga pasien dapat maksimal dan terjaga dengan baik.
2. Bagi Institusi Pendidikan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai :

- a. Bahan masukan dalam pembelajaran mahasiswa yang akan melaksanakan praktik lahan di IGD.
 - b. Literature ilmu keperawatan.
3. Bagi Peneliti lain hasil penelitian dapat dijadikan sebagai :
- a. Motivasi untuk lebih mengembangkan penelitian mengenai kepuasan keluarga pasien di IGD.
 - b. Referensi penelitian selanjutnya tentang kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD.
4. Bagi Peneliti hasil penelitian dapat dijadikan sebagai :
- a. Pengalaman yang sangat berharga sehingga memberikan motivasi untuk selalu belajar dan improfisasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
 - b. Menjadi referensi bila nantinya peneliti akan melakukan penelitian selanjutnya.
 - c. Sebagai bahan saran dan masukan bagi para mahasiswa dan rekan sejawat kepada peneliti.