

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan gerbang utama penanganan kasus gawat darurat di rumah sakit yang memegang peranan yang sangat penting dalam kelangsungan hidup pasien. Pelayanan gawat darurat memerlukan pertolongan penanganan segera yaitu cepat, tepat dan cermat dalam menentukan prioritas kegawatdaruratan pasien untuk mencegah kecacatan dan kematian (Rudiyanto et al., 2023).

Gawat darurat adalah suatu kondisi klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis dengan segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut. Salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan rutin sehari-hari maupun sewaktu bencana (Rudiyanto et al., 2023). Instalasi gawat darurat (IGD) memiliki peran penting dalam memberikan kepuasan pasien melalui kinerja yang diberikan oleh perawat dalam menangani dan memberikan asuhan keperawatan sebaik mungkin. Pada kejadian gawat darurat biasanya sulit untuk di prediksi kapan terjadinya sehingga pemerintah menuntut rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan sebagai strategi utama pada kepuasan pasien (*Riskesdas, 2021*).

Adanya transformasi dalam dunia kesehatan pada beberapa dekade terakhir ini, memberikan tuntutan tinggi terhadap organisasi kesehatan dan mengubah tren populasi untuk mencapai gaya hidup yang lebih sehat. Hal ini

dapat dilihat dari dengan peningkatan derajat pendidikan, kemampuan teknologi serta sistem informasi yang membuat masyarakat dapat lebih mampu memilih, menentukan dan menuntut haknya terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Keadaan ini menuntut sektor perawatan kesehatan untuk mulai menekankan titik perhatiannya pada pemberian layanan kesehatan yang lebih unggul (Asnawi et al., 2019);

Peningkatan perawatan pasien telah menjadi salah satu prioritas bagi semua penyedia layanan kesehatan dengan tujuan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal. Saat ini, akibat adanya peningkatan harapan terhadap penyedia layanan dan adanya peningkatan kebutuhan pelanggan, mendorong rumah sakit untuk memberikan layanan perawatan yang unggul kepada pasien yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Hal ini juga dapat meningkatkan kecenderungan masyarakat dalam memilih sektor layanan rumah sakit itu sendiri (Zarei *et al.*, 2015; Khayru dan Issalillah, 2022; Dahlan *et al.*, 2023).

Rumah sakit menjadi institusi pelayanan yang telah berinovasi dalam meningkatkan derajat kepuasan pasien. Demi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, berbagai upaya telah dilakukan oleh rumah sakit diantaranya dengan memberikan pelayanan prima yang dilaksanakan secara terpadu. Rumah sakit yang menjadi salah satu penyelenggaraan kesehatan di tuntut untuk memberi pelayanan yang lebih bermutu sesuai dengan UU RI No 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54 (Zaid et al., 2020) jawab, aman, bermutu, serta merata dan non diskriminatif (Novitasari, Kualitas penyediaan layanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan cara medeteksi lebih awal mengenai masalah pelayanan yang ada. Untuk mengenali masalah ini

dapat dilakukan dengan penilaian kepuasan pasien. Evaluasi dan tindak lanjut dari pendapat pasien dapat membantu pihak rumah sakit dalam menentukan kebijakan dan proses manajemen yang lebih baik kedepannya (*Afrashtehfar et al., 2020; Febres, 2020*)

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dari fasilitas kesehatan. Tingkat Kepuasan pasien sendiri menjadi indikator penting yang sering digunakan untuk menentukan kualitas layanan kesehatan. Adanya sistem penjaminan mutu dan akreditasi pada rumah sakit mengharuskan kepuasan layanan pasien diukur secara teratur. Dalam hal ini penilaian pasien menjadi salah satu alat dalam mengidentifikasi masalah layanan kesehatan yang perlu diselesaikan guna meningkatkan kepuasan pasien (*Suleiman dan Abdulkadir, 2022; Baan, 2020; Eshetie et al., 2020*).

Kepuasan pasien ini menjadi ukuran yang penting dalam melihat kualitas layanan kesehatan karena menawarkan informasi yang paling relevan tentang keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien dalam mencari pelayanan kesehatan dianggap sebagai salah satu hasil yang diperlukan dari sistem kesehatan dan menjadi ukuran bagi kualitas pelayanan kesehatan yang secara langsung terkait dengan pemanfaatan pelayanan. Melakukan survei dengan mewawancarai pendapat pasien tentang pelayanan kesehatan dan pengobatan yang mereka terima merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi kebutuhan pelayanan pasien. Hal ini telah menjadikan kepuasan pasien sebagai indikator

utama untuk mengukur efektivitas pemberian layanan kesehatan (Wulandari et al., 2021; Xesfingi dan Vozikis, 2016; Mezemir et al., 2014).

Data kepuasan pasien menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, di negara Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4) dan India (34,4%). Selain dari kepuasan pasien di wilayah asia tenggara menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan. (Amalina et al., 2021; Shilvira et al., 2023).

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan juga menjadi salah satu dilema bagi instansi kesehatan di Indonesia. Berdasarkan hasil survei di 27 Rumah Sakit di Indonesia, mutu pelayanan kesehatan khususnya keperawatan masih jauh dari apa yang diharapkan pasien. Data mengenai tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Maluku Tengah hanya 42,8% dan di Sumatera Barat sebesar 44,4%. Hingga saat ini sekitar 600.000 - 1 juta warga Indonesia masih memilih untuk berobat di rumah sakit luar negeri. Hal ini menyebabkan negara kehilangan potensi pendapatan hingga Rp. 161 triliun (Amalina et al., 2021; Jati, 2023; Selfanay et al., 2022).

Dalam forum diskusi yang diselenggarakan oleh *Center for Medical Bioethics and Humanities* Universitas Gajah Mada dikatakan bahwa salah satu alasan masyarakat berobat keluar negeri adalah akibat ketidakpuasan terhadap

pelayanan yang ada di Indonesia (FKU, 2023). Hal ini sejalan dengan hasil survei mengenai persepsi pasien terhadap kenyataan pelayanan oleh rumah sakit di Indonesia, dimana 70,53% pasien mengatakan bahwa komunikasi sumber daya manusia rumah sakit di Indonesia kurang baik. Selain itu, 61,41% pasien menyatakan bahwa waktu konsultasi dokter di Indonesia relatif lebih singkat dibandingkan rumah sakit di luar negeri (Jati, 2023).

Ruang lingkup kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli dirangkum dalam lima pokok dimensi terkait kualitas jasa atau yang lebih dikenal dengan *Service Quality* diantaranya *tangibles, empathy, reliability, responsiveness*. Kepuasan pengguna merupakan indikator mendasar dalam hal kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan. Untuk itu, tersedia instrumen SERVQUAL yang secara objektif mengukur kualitas suatu layanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan pengguna. Data yang diperoleh melalui instrumen ini nantinya dapat dijadikan landasan dalam meningkatkan pemenuhan harapan pasien terhadap Instansi Penyedia Layanan Kesehatan (Al-Mhasnash *et al.*, 2018; (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020), 2020;

Gambaran Tingkat kepuasan pasien terutama berasal dari dua aspek. Salah satunya adalah faktor individu pasien, termasuk jenis kelamin, pendapatan, status kesehatan, asuransi kesehatan, status perkawinan, ukuran keluarga, dll. Yang kedua adalah faktor dari rumah sakit, termasuk kondisi medis, biaya, tingkat kelembagaan serta fasilitas yang diberikan (Fang *et al.*, 2019).

Rumah sakit milik pemerintah di jalankan dibawah kebijakan pemerintah sedangkan rumah sakit swasta didirikan sebagai organisasi bisnis yang dapat

memberikan perawatan dan layanan yang lebih efektif. Pasien pada rumah sakit swasta biasanya memerlukan biaya lebih untuk pelayanannya, sehingga pasien akan cenderung mengharapkan layanan tambahan yang lebih berkualitas. Peran dokter dan staf rumah sakit sangat penting dalam hal ini, sehingga di harapkan semua pihak dapat ikut adil untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Manzoor et al., 2019; Dong et al., 2017).

Kota medan memiliki beberapa jumlah rumah sakit, yaitu 84 rumah sakit, swasta 81 rumah sakit tipe C dan tipe B dan negri 3 rumah sakit tipe A. Cakupan rawat jalan dan rawat inap selama tahun 2019-2020 di rumah sakit terlihat berflukatif bahkan cenderung menurun. Capaian kunjungan rawat jalan di rumah sakit (pemerintah dan swasta) tahun 2020 sebesar 19,60% dan rawat inap sebesar 5,556%. Bila dilihat berdasarkan kunjungan di rumah sakit (pemerintah dan swasta) terhadap 100.000 penduduk selama tahun 2019-2020 cenderung meningkat sampai tahun 2019 namun kemudian menurun pada tahun 2020 menjadi 13.389, kemudian meningkat menjadi 17.641 tahun 2019, dan 18.304 pada tahun 2019 dan tahun 2020 menjadi 25.168.

Rumah Sakit Umum Imelda (RSU Imelda), Jalan Bilal No 24 Medan, sebuah rumah sakit swasta yang berdiri sejak tahun 1983. Rumah sakit yang terletak di lokasi strategis di kota Medan telah memiliki fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang lengkap dan didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Sebagai bukti kepercayaan dari publik, pemerintah juga telah meningkatkan kelas RS Imelda menjadi kelas B Non Pendidikan. Selain itu, RS Imelda juga telah lulus akreditasi dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

Adapun Fasilitas & Pelayanan Penunjang pelayanan Instalasi Farmasi 24 Jam, Instalasi Gizi, Mobil Ambulan 24 Jam, Lapangan Parkir Luas, Penunjang diagnostik, X-Ray, CT SCAN 16 Slices, USG (Ultrasonography), EKG (Elektro Cardiography/Rekam Jantung), EEG (Elektro Encephalography /RekamOtak), Laboratorium Klinik 24 Jam Treadmill, Endoscopy (Gastroscopy, Coloscopy, Ligasi Variaces), Klinik spesialis, Sub Spesialis Gastroenterologi-Hepatologi, Alergi-Immunologi Klinik, Ginjal-Hipertensi, Penyakit Dalam, Anak, Sub Spesialis Anak Neonatologi / Perinatologi, Kulit & Kelamin, Mata, Bedah Umum, Orthopedi, Urologi, neurologi/saraf, paru, THT, Gigi, Jantung pembuluh darah, Bedah plastik, Bedah anak, Kejiwaan, Bedah saraf, Rehabilitas medik, Kebidanan&kandungan, Klinik umum, Klinik umum/klinikrawat jalan/konsul ke dokter, Kamar operasi/bedah, Bedah umum, Bedah anak, Bedah syaraf, Bedah plastik, Bedah gigi dan mulut, Bedah, urology, Bedah ortopedi (PCN,TUR), Bedah vaskular, Bedah kulit kelamin, Bedah THT, Bedah mata (phaco), Ruang rawat inap umum, Kamar VIP, kamar kelas I, kamar kelas II, kamar kelas III, Ruang rawat inap kebidanan, Kamar VVIP, kamar VIP, kamar kelas I, kamar kelas II, kamar kelas III, Kamar bersalin (delivery room), Intensive care unit, Cuci darah (hemodialisa), Ruang perawatan anak/bayi, Ruang kemotherapy, Fisiotherapy, Unit luka bakar, Unit perawatan luka, Unit CSSD, Klinik gigi, Instalasi gawat darurat (IGD) 24 jam, Instalasi Gawat Darurat (IGD) kebidanan 24 jam.

Jumlah kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan selama 1 tahun di tahun 2024 adalah 5000 orang, Sedangkan jumlah kunjungan pasien di bulan januari 2025 adalah 914

orang, dengan jumlah kunjungan IGD Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Pada Tahun 2024 lebih kurang sebanyak 5000 pasien per tahun dan jumlah tempat tidur sebanyak 6 buah, IGD Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan diharapkan mampu meminimalkan intra hospital delay (keterlambatan yang terjadi di dalam rumah sakit) untuk menghindari kepadatan pasien di IGD dan tingginya angka komplain terhadap pelayanan IGD Rumah Sakit Umum Imeda Pekerja Indonesia Medan. Salah satu indikator untuk menilai kualitas layanan IGD adalah waktu pelayanan di IGD. Pengukuran waktu pelayanan setiap pasien di ukur mulai dari pasien datang sampai keluar meninggalkan IGD menuju ruang rawat inap. Langkah penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pasien di IGD adalah dengan memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap waktu pelayanan di IGD.

Semakin meningkatnya kunjungan pasien di IGD rumah sakit umum imelda pekerja indonesia medan pada tahun 2024 yaitu rata-rata sebanyak 15 sampai 20 orang perhari, menyebabkan IGD menjadi semakin padat dan seringkali pasien atau keluarga harus menunggu lama di antara satu proses dengan proses lainnya di IGD. Data keluhan pasien yang diperoleh pada bulan April 2024 menyebutkan bahwa terdapat 65 dari 443 orang (14,7%) pasien yang dirawat inap melalui IGD mengeluhkan lamanya pelayanan IGD, Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan ini merupakan salah satu rumah sakit yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal terutama di IGD.

Berdasarkan hal di atas peneliti tertarik untuk meneliti Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan di Tahun 2025.

1.2 Rumusan Masalah

Kunjungan pasien di IGD rumah sakit umum imelda pekerja indonesia medan di tahun 2024 yaitu rata-rata sebanyak 20 orang perhari, menyebabkan IGD menjadi semakin padat dan seringkali pasien atau keluarga harus menunggu lama di antara satu proses dengan proses lainnya di IGD, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1** Gambaran tingkat kepuasan pasien IGD di rumah sakit umum imelda pekerja indonesia medan 2025?
- 1.2.2** Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD di rumah sakit umum imelda pekerja indonesia medan 2025?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1 Mengetahui kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan
- 2 Mengetahui keterampilan kesehatan, waktu tanggap, prosedur pelayanandan kenyamanan lingkungan di IGD di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan
- 3 Mengetahui pengaruh keterampilan petugas kesehatan, waktu tanggap,

prosedur pelayanan, dan kenyamanan lingkungan dengan kepuasan pasien IGD Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

- 4 Mengetahui faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Perawat di Rumah Sakit (IGD)

Sebagai bahan masukan bagi perawat di rumah sakit, khususnya bagi perawat yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat (IGD), sehingga dalam pelaksanaan tindakan keperawatan dapat meningkatkan kemampuan dalam pelayanan kesehatan.

1.4.2 Bagi Pendidikan

Meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan tentang pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD), Meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, dan Sebagai saran untuk mengambil kebijakan selanjutnya mengenai pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi sebuah acuan ataupun tambahan serta pendukung informasi kepada yang akan melakukan penelitian selanjutnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.