

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap warga yang dijamin dalam UUD 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaran pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks (UU No 44 Tahun 2009).

Pelayanan pasien gawat darurat berperan sebagai pintu terdepan Rumah Sakit yang selalu dituntut untuk memberikan pertolongan segera yaitu cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan dengan berpegang pada prinsip bahwa waktu adalah nyawa (*time saving is life saving*). Salah satu indikator mutu pelayanan gawat darurat berupa *response time* atau waktu tanggap, hal ini sebagai indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup pasien (KMK No 856 Tahun 2009).

Menurut Kepmenkes No 856 Tahun 2009, kecepatan pelayanan yaitu standar waktu pelaksanaan tindakan yang dilakukan oleh dokter maupun perawat maksimal mulai pasien datang ke IGD sampai selesai proses penanganan kegawatdaruratan adalah 5 menit, dengan waktu definitif 2 jam. Waktu tanggap tersebut harus mampu dimanfaatkan untuk memenuhi

prosedur utama dalam penanganan kasus gawat darurat yaitu *airway*, *breathing*, *circulation*, dan *disability*.

Penelitian yang dilakukan oleh Blanchard, *et al.* (2012) menyebutkan adanya perbedaan resiko mortalitas hingga 0,7% pada setiap menit keterlambatan penanganan. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Barwise *et al.* (2016) yang membandingkan angka mortalitas pasien gawat darurat yang dapat tertangani segera dan yang mengalami keterlambatan penanganan, dimana didapatkan perbedaan yang signifikan, yaitu 15% pasien yang terlambat ditangani berakhir meninggal di rumah sakit, dibandingkan dengan pasien yang dengan cepat tertangani angka mortalitasnya 8%. Berdasarkan kedua penelitian tersebut bisa disimpulkan bahwa waktu tanggap memiliki pengaruh yang cukup signifikan pada angka mortalitas dan morbiditas pasien gawat darurat.

Di Indonesia, penelitian yang dilakukan di IGD RSUP Prof. Dr.R.D. Kandou Manado didapatkan *response time* perawat dalam penanganan kasus gawat darurat rata-rata masih lebih dari 5 menit (Maatuli, *et al.*, 2014). Penelitian di IGD RSUP Persahabatan yang dilakukan oleh Noor (2009), didapatkan waktu tanggap 7,45 menit. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Achmad (2012) di IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul menunjukkan bahwa dari 20 perawat yang menjadi responden penelitian, sebanyak 12 orang (60%) memiliki waktu tanggap kurang dari 5 menit dan 8 orang (40%) lebih dari 5 menit.

RSUD Nyi Ageng Serang adalah sebuah Rumah Sakit Tipe C di Kabupaten Kulon Progo yang berdiri sejak tahun 2014. Tercatat pada tahun 2018, total kunjungan IGD di RSUD Nyi Ageng Serang mencapai 11.454 kunjungan dan meningkat pada tahun 2019 dengan total 12.120 kunjungan. Pada tahun 2020, kunjungan menurun menjadi 8405 kunjungan dengan rata-rata harian 23 kunjungan. Tenaga medis di IGD RSUD Nyi Ageng Serang terdiri dari 8 dokter umum, 14 perawat, dan 15 bidan (RSUD Nyi Ageng Serang, 2021).

Hingga saat ini, belum pernah dilakukan evaluasi terhadap *response time* di IGD RSUD Nyi Ageng Serang secara internal, selain itu juga belum ada penelitian yang mengevaluasi *response time* di IGD RSUD Nyi Ageng Serang. Pada survei pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 27 dan 28 Maret 2021, dari 9 responden yang merupakan pasien atau anggota keluarga pasien didapatkan jawaban yang bervariasi tentang tanggapan pasien dan keluarga pada waktu tanggap di IGD RSUD Nyi Ageng Serang. Sebanyak 5 responden mengeluhkan pelayanan yang lambat sedangkan 4 sisanya menyatakan merasa dilayani dengan cepat dan sigap.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada waktu tanggap oleh tenaga medis di IGD RSUD Nyi Ageng Serang.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan data dan hal-hal yang telah dipaparkan pada latar belakang di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah: “Apa sajakah faktor yang mempengaruhi *response time* di IGD RSUD Nyi Ageng Serang?”

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* petugas dalam memberikan pelayanan di IGD RSUD Nyi Ageng Serang.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya *response time* yang dibutuhkan di IGD RSUD Nyi Ageng Serang dalam menangani pasien gawat darurat.
- b. Diketuainya pengaruh faktor rasio antara perawat dengan pasien terhadap *response time* di IGD RSUD Nyi Ageng Serang.
- c. Diketuainya pengaruh faktor kesiagaan petugas terhadap *response time* di IGD RSUD Nyi Ageng Serang.
- d. Diketuainya pengaruh faktor status klinis pasien terhadap *response time* di IGD RSUD Nyi Ageng Serang.
- e. Diketuainya pengaruh faktor ketersediaan sarana dan prasarana terhadap *response time* di IGD RSUD Nyi Ageng Serang.
- f. Mengetahui pengaruh proses administrasi terhadap *response time* di IGD RSUD Nyi Ageng Serang.

- g. Diketuinya faktor dominan yang berpengaruh terhadap *response time* di IGD RSUD Nyi Ageng Serang.

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian ini adalah Keperawatan Gawat Darurat, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Nyi Ageng Serang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan untuk melakukan penelitian-penelitian lainnya yang berkaitan dengan *response time* penanganan kegawatdaruratan di IGD.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi pasien

Dengan adanya penelitian ini diharapkan pasien bisa terlayani dengan lebih cepat dengan kualitas pelayanan yang mumpuni sesuai standar pelayanan yang berlaku.

###### b. Bagi RSUD Nyi Ageng Serang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan baik bagi tenaga kesehatan yang bertugas di IGD maupun bagi manajemen RSUD Nyi Ageng Serang sebagai salah satu dasar atau acuan pengembangan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan khususnya di IGD RSUD Nyi Ageng Serang.

c. Bagi Institusi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan bacaan dan sumber referensi bagi mahasiswa dan akademisi di Poltekkes Kemenkes Yogyakarta serta bisa menjadi salah satu acuan untuk penelitian serupa di masa yang akan datang.

d. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan sarana dalam mengembangkan dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan, serta menambah wawasan dalam pembuatan karya tulis ilmiah.

e. Bagi masyarakat

Penelitian adalah sebagai sumber literature dan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

## F. Keaslian Penelitian

No	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	<p>Judul: Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan <i>Response time</i> Perawat pada Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.</p> <p>Peneliti: Maatuliu V, Mulyadi, dan Malara RT.</p> <p>Tahun: 2014</p>	<p><i>Response time</i> perawat dalam penanganan kasus gawat darurat di IGD RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado rata-rata &gt;5 menit. Tingkat pendidikan, pengetahuan, lama kerja dan pelatihan tidak berhubungan dengan <i>response time</i> perawat pada penanganan pasien gawat darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.</p>	<p>Topik penelitian terkait <i>response time</i> di IGD dan desain penelitian yaitu <i>cross sectional</i>.</p>	<p>Subyek penelitian ini merupakan perawat IGD sedangkan pada penelitian saya subyek penelitian meliputi dokter, perawat, dan bidan di IGD. Pemilihan sampel penelitian ini menggunakan <i>purposive sampling</i> sedangkan pada penelitian saya akan menggunakan <i>total sampling</i>. Instrumen yang digunakan juga akan berbeda karena pada penelitian saya variabel bebas yang akan diteliti meliputi faktor kepadatan pasien, kehadiran petugas, status klinis pasien, sarana prasarana serta administrasi, sedangkan pada penelitian ini variabel yang diteliti</p>

No	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				tingkat pendidikan, pengetahuan, lama kerja dan pelatihan.
2.	<p data-bbox="376 533 739 767">Judul: <i>Evaluation of emergency department performance improvement - A systematic review on influence factors</i></p> <p data-bbox="376 836 739 1070">Peneliti: Seyed Ali Majidi, Amir Ashkan Nasiripour, Seyed Jamaledin Tabibi dan Irvan Masoudi</p> <p data-bbox="376 1139 528 1171">Tahun: 2016</p>	<p data-bbox="763 533 1155 863">Setelah dilakukan pemilihan jurnal dengan metode PRISMA, dari 1473 jurnal terpilih 25 jurnal. Faktor yang diteliti terdiri dari 5 kriteria: komunikasi, kerjasama tim, <i>clinical pathway</i>, alur pasien, dan faktor lain.</p> <p data-bbox="763 884 1155 1326">‘Rasa saling menghormati’ merupakan faktor yang paling berpengaruh pada komunikasi (4 penelitian), ‘perilaku kelompok’ dan ‘kolaborasi’ pada kerjasama tim (7 penelitian), ‘waktu’ pada <i>clinical pathway</i> (3 penelitian), ‘pelayanan’ pada alur pasien (5 penelitian), dan ‘keamanan</p>	<p data-bbox="1180 533 1541 715">Variabel penelitian yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja di IGD.</p>	<p data-bbox="1576 533 1989 1225">Penelitian ini merupakan systematic review sedangkan penelitian saya merupakan penelitian kuantitatif dengan subyek penelitian adalah pasien yang datang di IGD. Data dari penelitian ini merupakan data dari jurnal-jurnal penelitian lain yang sudah dilakukan sebelumnya di berbagai wilayah sedangkan pengambilan data penelitian saya dilakukan dengan turun langsung ke lapangan dan hanya mencakup satu area penelitian saja.</p>



No	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		pasien' pada faktor lain (10 penelitian).		
3.	<p>Judul: <i>Determinant of Nurses' Response time in Emergency Department When Taking Care of A Patient</i></p> <p>Peneliti: Dwi Yanti Rachmasari Tartila, Andri Setiya Wahyudi, dan Arina Qona'ah</p> <p>Tahun: 2020</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara umur (<math>p = 0,996</math>); pendidikan (<math>p = 0,913</math>); lama bekerja (<math>p = 0,921</math>); pelatihan (<math>p = 0,830</math>); faktor keterampilan (<math>p = 0,999</math>); dan faktor motivasi (<math>p = 0,471</math>) dengan waktu respon. Sedangkan jenis kelamin (<math>p = 0,020</math>); dan faktor penghargaan (<math>p = 0,020</math>) berhubungan dengan waktu respon.</p>	<p>Jenis penelitian <i>descriptive-analytic</i> dengan desain penelitian <i>cross sectional</i>. Penelitian juga memiliki topik yang sama yakni faktor yang mempengaruhi <i>response time</i> di IGD.</p>	<p>Variabel bebas yang diteliti berbeda, jika pada penelitian ini variabel bebas dilihat dari faktor internal petugasnya yang diukur dengan kuisioner, pada penelitian saya faktor yang diteliti adalah faktor-faktor eksternal dari hasil pengamatan yang terjadi saat pasien datang ke IGD.</p>
4.	<p>Judul: <i>The factors affecting the waiting time of outpatients in</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti jumlah pasien yang banyak,</p>	<p>Topik penelitian sama yaitu mencari faktor-faktor yang mempengaruhi <i>response time</i></p>	<p>Variabel faktor-faktor apa saja yang diteliti memiliki perbedaan dengan penelitian ini.</p>

No	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p><i>the emergency unit of selected teaching hospitals of Tehran</i></p> <p>Peneliti: Farhad Hemmati, Ghahraman Mahmoudi, Fatemeh Dabbaghi, Fahimeh Fatehi, Esmaeil Rezazadeh</p> <p>Tahun: 2018</p>	<p>jarak antar unit gawat darurat yang jauh, komunikasi yang buruk, dan jumlah tenaga kerja yang sedikit mempengaruhi lamanya waktu tunggu pasien. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan waktu tunggu pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan shift kerja, hari kunjungan, dan cakupan asuransi (<math>p \leq 0,05</math>).</p>	<p>di IGD. Jenis penelitian <i>descriptive-analytic</i> dengan desain penelitian <i>cross sectional</i>.</p>	

Tabel 1. Keaslian Penelitian