**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan gerbang utama penanganan kasus gawat darurat di rumah sakit yang memegang peranan penting dalam kelangsungan hidup pasien. Pelayanan gawat darurat memerlukan pertolongan penanganan segera yaitu cepat, tepat dan cermat untuk menentukan prioritas kegawatdaruratan pasien sehingga mencegah kecacatan dan kematian (Hazirah, 2018). Salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik pasien gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadahi kepada pasien gawat darurat baik dalam keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana (Permenkes RI, 2018). Keberhasilan penanganan gawat darurat sangat tergantung pada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah cacat sejak ditempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan ke rumah sakit (Pisu, 2015).

Penanganan gawat darurat di IGD rumah sakit mempunyai filosofi yaitu *Time Saving it’s Live Saving* bisa diartikan waktu adalah nyawa atau seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien. Hal ini mengingatkan pada kondisi tersebut pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. Berhenti napas 2-3 menit pada manusia dapat mengakibatkan kematian yang fatal (Suhartati et al, 2011). Kebutuhan akan *response time* (waktu tanggap) yang tepat dan efisien sangat berperan penting dalam setiap pengambilan keputusan mulai sejak awal pasien datang hingga pasien dipindahkan ke IGD. *Response time* (waktu tanggap) adalah kecepatan dalam penanganan pasien dihitung sejak pasien datang sampai mendapat tanggapan dari petugas IGD (Suhartati, 2011). Untuk standar waktu *response time* yaitu tidak lebih dari lima menit (Menkes, 2008). *Response time* juga dikategorikan dengan prioritas 1 (label merah) pasien gawat darurat dengan *response time* 0 menit, prioritas 2 (label kuning) pasien tidak gawat tetapi darurat dengan *response time* maksimal 15 menit, prioritas 3 (label hijau) pasien tidak gawat tidak darurat dengan maksimal *response time* 30 menit (Permenkes, 2018).

Hasil beberapa penelitian masih menunjukkan keterlambatan *response time* (waktu tanggap) dibeberapa rumah sakit. Penelitian yang dilakukan Noor (2009) didapatkan waktu tanggap 7.45 menit. Hasil penelitian oleh Sabriyati (2012) menunjukkan bahwa ketepatan waktu tanggap penanganan kasus IGD Bedah yaitu 67,9% tepat waktu dan 32,1% tidak tepat. Pada IGD non-Bedah yaitu 82,1% tepat waktu dan 17,9% tidak tepat waktu. Penelitian Maatilu (2014) didapatkan *response time* pada penanganan kasus gawat darurat rata-rata lambat yaitu lebih dari lima menit. Hasil penelitian Hazirah (2017) didapatkan dari 10 orang pasien, 4 orang pasien menyatakan tidak puas karena perawat lambat dalam menanggapi pasien lebih dari 5 menit setelah tiba di IGD, 6 orang pasien menyatakan puas karena perawat cepat dalam menanggapi dan menangani pasien serta pasien mengatakan perawat langsung menanggapi kurang dari 5 menit setelah tiba di IGD,

Berdasarkan survei pendahuluan di IGD RS Katolik Budi Rahayu Blitar, hasil wawancara dengan 10 pasien di IGD didapatkan 6 pasien menyatakan tidak puas karena perawat lambat dalam menanggapi dan menangani pasien, serta pasien mengatakan perawat langsung menanggapi lebih dari 5 menit setelah tiba di IGD, 4 pasien menyatakan puas karena perawat cepat dalam menanggapi pasien kurang dari 5 menit setelah tiba di IGD.

Berdasarkan dari data-data diatas masih banyak terjadi keterlambatan waktu tanggap perawat yaitu lebih dari lima menit, hal ini menunjukkan belum terpenuhinya standar IGD sesuai Keputusan Menteri Kesehatan tahun 2008. Keterlambatan penanganan pada pasien di IGD dapat mengakibatkan kecacatan atau kematian. Penanganan pada pasien gawat darurat yang memanjang dapat menurunkan usaha penyelamatan pasien dan terjadinya perburukan kondisi pasien. Jika waktu lambat akan berdampak pada kondisi pasien seperti rusaknya organ-organ dalam atau komplikasi, kecacatan bahkan kematian, dan apabila waktu tanggap cepat maka akan berdampak positif yaitu mengurangi beban pembiayaan, tidak terjadi komplikasi dan berkurangnya angka mortalitas dan morbiditas (Maatilu, 2014).

*Response time* (waktu tanggap) sangat penting dalam menangani pasien. *Response time* perawat dipengaruhi oleh sarana dan prasarana, kompetensi perawat, pengetahuan dan keterampilan (Widodo, 2015). *Response time* merupakan salah satu bagian dari pelayanan di IGD. *Response time* yang cepat dan tepat akan menimbulkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu ungkapan perasaan pasien terhadap pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya (Nursalam, 2015). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan di IGD. Hal ini tertuang dalam standart pelayanan minimal rumah sakit untuk pelayanan IGD yaitu *Response time* ≤ lima menit terlayani setelah pasien datang dan kepuasan pasien ≥ 70% (Menkes RI, 2008).

Melihat fenomena diatas maka tingkat kepuasan pasien perlu ditingkatkan salah satunya dengan memberikan *response time*. *Response time* yang diberikan kepada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar yang 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, sumberdaya manusia, dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Permenkes, 2018).

Berangkat dari pemaparan hal tersebut diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“**Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat .”

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah ”Bagaimanakah hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat ?”

1. **Tujuan Penelitian**
2. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.

1. Tujuan khusus
2. Mengidentifikasi *response time* perawat di Instalasi Gawat Darurat.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat .
4. Menganalisis hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.
5. **Manfaat Penelitian**
6. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian terkait dengan *response time* di Instalasi Gawat Darurat. .

1. Manfaat Praktis

Bagi Keperawatan.

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perawat untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan *response time* perawat di Instalasi Gawat Darurat.