

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan pelayanan dalam penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat (Kemenkes, 2017). Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah pintu gerbang bagi banyak pasien ke unit rawat inap. Dengan demikian waktu penanganan pasien sangat berdampak pada keselamatan. Dalam pengobatan darurat, sebagian besar gejala yang muncul tidak diketahui sampai saat *triage* pasien dan diagnosa akhir sering ditegakkan hanya setelah beberapa pertemuan dengan penyedia (Nurul arif, 2018). Gawat Darurat yaitu keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan (Permenkes RI No.47 tahun 2018). Berdasarkan (kementeria kesehatan, 2016) triage yaitu sebagai suatu tindakan pengelompokan penderita berdasarkan pada beratnya cedera yang diprioritaskan dan ada tidaknya gangguan *airway, breathing, circulation*. Pasien yang mengalami kegawatdaruratan harus segera mendapatkan penanganan secara tepat, cermat dan cepat. Penanganan yang tidak tepat akan menyebabkan terjadinya kematian dan kecacatan pada pasien. Angka kematian pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) terutama negara berkembang masih tinggi (Obermeyer *et al.*,2015).

Pelayanan yang dilakukan di IGD dapat diukur dengan tahap primer yaitu tanpa memberikan dukungan alat bantu diagnostik dan tahanan sekunder yaitu dengan memberikan dukungan alat bantu diagnostik. Setiap melakukan tindakan pada pasien yang masuk ke IGD, maka perawat dan tim medis lainnya wajib mengkaji pasien dengan tahap; *airway, breathing, circulation, drug defibrillator dissability* (Ines,2016 dan Rima, 2015). *Respon time* dapat dihitung dengan hitungan menit, namun *respon time* dapat dipengaruhi beberapa faktor yaitu; jumlah tenaga yang tersedia di IGD, sarana dan prasarana, pendidikan, dan faktor lain yang mendukung (Rima, 2015, Soetrisno, 2013 dan Yuliati, 2018).

Salah satu indikator mutu pelayanan untuk mengukur kinerja IGD yaitu waktu tanggap (*respon time*) pelayanan pasien di IGD adalah kecepatan penanganan pasien dihitung sejak pasien datang sampai mendapatkan penanganan kurang dari 5 menit. Waktu tanggap pada sistem *realtime* didefinisikan sebagai waktu dari saat kejadian sampai instruksi pertama rutin layanan yang dimaksud dengan eksekusi, disebut

dengan *event respon time*. Sasaran dari penjadwalan ini adalah meminimalkan waktu tanggap angka keterlambatan pelayanan pertama gawat darurat/*emergency respon time rate* (Nafri dalam Irhan 2018). Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan kepada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuan sehingga dapat menjamin suatu penanganan kegawatdaruratan dengan *respon time* yang cepat dan penanganan yang tepat (Suparjo *et al.*, 2012). Sedangkan menurut (Jaldell *et al.*, 2014) *respon time* adalah waktu dari saat penerima panggilan telepon sampai unit operasional tiba di lokasi kejadian yang membutuhkan penanganan.

Lamanya *respon time* dapat berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien dan pasien didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pasien dan keluarga. berdampak pada rasa kepuasan pasien terhadap kinerja perawat. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan dan pelayanan perawat IGD, yang cepat, sopan, ramah, dengan pelayanan yang terbaik (Arifah, 2013). Pelayanan terhadap pasien yang maksimal merupakan hal yang sangat penting karena merupakan salah satu bagian dari kinerja bagi rumah sakit, maka dengan itu pelayanan rumah sakit harus berorientasi dengan mempertahankan pelanggan atau pasien (Winston, 2015). Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting karena merupakan salah satu tolak ukur kinerja bagi rumah sakit (Munijaya, 2016).

Beberapa faktor yang mempengaruhi *respon time* tersebut adalah faktor internal yang terdiri dari usia, pendidikan, lama kerja dan ketarampilan tenaga medis dan faktor eksternal pengawasan dan beban kerja (*overload*) (Yoon *et al.*, 2013). Sedangkan menurut Jordawan, (2015), Kemenkes (2009), Munandar (2012) dalam Tuti (2020) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi waktu tanggap perawat di IGD meliputi : karakter pasien, penempatan staf, brankar, rostur dan alat lainnya yang digunakan untuk memindahkan pasien ke ambulan atau tempat tidur, petugas kesehatan, waktu ketibaan pasien, pelaksanaan manajemen, strategi pemeriksaan, penanganan yang dipilih, masa kerja, pendidikan, beban kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Waode, dkk (2020) mengatakan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan ketepatan waktu tanggap penanganan kasus di IGD bedah dan non bedah adalah ketersediaan *stretcher*, ketersediaan petugas triage, pola penempatan staf, tingkat karakteristik pasien, faktor pengetahuan, keterampilan dan pengalaman tugas kesehatan yang menangani kejadian gawat darurat. Berdasarkan penelitian Achmad (2018)

terdapat beberapa faktor yang berhubungan dengan waktu tanggap perawat dalam melakukan tugasnya, faktor tersebut adalah faktor interna dan eksternal. Faktor interna meliputi pengetahuan, umur, pendidikan, lama kerja, motivasi dan jenis kelamin. Faktor eksternal adalah imbalan dan sarana prasarana.

Sebagian besar *respon time* perawat berada dalam kategori terlambat yaitu sebanyak 51 orang (63,8%) dan sebagian besar pasien tidak puas dengan pelayanan. Hasil penelitian Karame & Husain (2019) sebanyak 21 responden (55,3%) *respon time* perawat yang terlambat terdapat 18 responden (47,4%) yang mengatakan kurang puas dan sebanyak 3 responden (7,9%) yang mengatakan puas. Kemudian dari 17 (44,7%) yang mengatakan *respon time* perawat cepat terdapat 4 responden (10,5%) yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di IGD. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *signifikan* 0,000 atau lebih kecil nilai 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan terdapat gambaran yang bermakna antara *respon time* perawat dengan kepuasan (Kumaladewi, 2021)

Data kunjungan IGD Rumah sakit yang ada di Indonesia adalah 5.602.306 pasien (15,1%) dari total kunjungan. Penanganan pasien di IGD BLU RSUP Prof. Dr R. D. Kandou memiliki waktu tanggap kurang dari 5 menit sebanyak 17 (56,7%). Petugas IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji memiliki waktu tanggap 28 kali (90,3%). Di IGD RSD Balung, waktu tanggap penanganan 0 menit sebanyak 60,0%, dan sebagian besar responden yang menyatakan sangat sesuai dengan waktu tanggap dalam pelayanan dengan rentang waktu 2 hingga 30 menit dalam pelayanan kegawatdaruratan sebanyak 12 responden (40,0%) dari 30 responden (Kementrian RI, 2018, Surtiningsih, 2016, Maatilu tahun 2014 dan Risamdani, 2015).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis pada tanggal 18 Desember 2023 didapatkan data jumlah pasien yang masuk di Instalasi gawat Darurat (IGD) RSU Islam Klaten selama bulan September sampai November adalah 12.987 pasien. Rata-rata jumlah pasien setiap hari yang masuk mencapai 134 pasien. Jumlah tenaga perawat yang dinas di IGD RSU Islam Klaten berjumlah 30 perawat, pembagian team diatur oleh kepala ruang IGD. Bila rawat inap penuh pasien rawat inap dan menunggu ruang perawatan di IMC IGD sehingga perawat IGD bekerja menjalankan program seperti perawat di ruang rawat inap, sehingga beban kerja perawat IGD menjadi 2 bagian, masih ada perawat IGD yang belum memiliki sertifikat perawat IGD dan masa kerja yang kurang dari 3 tahun (Rekam Medis RSU Islam Klaten, 2023).

Dari studi pendahuluan dan hasil wawancara mengenai *respon time* perawat pada penanganan pasien di IGD RSUD Islam Klaten yang dilakukan dengan empat orang perawat pelaksana yang bertugas di IGD RSUD Islam Klaten menyatakan bahwa penanganan pasien sebagian besar *respon time* perawat IGD adalah lambat lebih dari 5 menit dikarenakan terlalu banyaknya pasien yang datang dan menunggu untuk diperiksa berdasarkan triage.

Berdasarkan uraian latarbelakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang “Analisis faktor karakteristik perawat yang berhubungan dengan *respon time* di IGD RSUD Islam Klaten”.

## **B. Rumusan Masalah**

*Respon time* dibutuhkan pasien kurang dari 5 menit untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan penyakit untuk meningkatkan keselamatan pasien. Waktu tanggap yang tepat dan efisien memiliki peran yang besar pada pengambilan keputusan dimulai pasien datang ke Instalasi Gawat Darurat. Dengan meningkatkan sarana dan prasarana serta perfoma dari manajemen Instalasi Gawat Darurat rumah sakit sesuai standar. Pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien dengan tanggap, cepat dan tepat. Kepuasan yang tepat dapat meningkat apabila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan optimal, interaksi yang baik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Analisis faktor karakteristik perawat yang berhubungan dengan *respon time* di IGD RSUD Islam Klaten”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis faktor karakteristik perawat yang berhubungan dengan *respon time* di IGD RSUD Islam Klaten.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

- a. Menganalisis hubungan pendidikan terhadap *respon time* pada penanganan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Islam Klaten

- b. Menganalisis hubungan masa kerja terhadap *respon time* pada penanganan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Islam Klaten
- c. Menganalisis hubungan keterampilan/pelatihan terhadap *respon time* pada penanganan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Islam Klaten
- d. Menganalisis dan mengidentifikasi beban kerja (*Overload*) terhadap *respon time* pada penanganan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Islam Klaten
- e. Menganalisis hubungan karakteristik usia terhadap *respon time* pada penanganan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Islam Klaten
- f. Menganalisis hubungan Jenis kelamin dengan *Respon time* pada penanganan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Islam Klaten
- g. Menganalisis faktor yang mempengaruhi *respon time* di Instalasi Gawat Darurat RSUD Islam Klaten

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan untuk mengidentifikasi faktor karakteristik perawat yang berhubungan dengan *respon time* di IGD RSUD Islam Klaten.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Rumah Sakit**

Dengan diketahui faktor-faktor karakteristik perawat yang berhubungan dengan *respon time* diharap dapat bermanfaat untuk masukan dalam menyusun SPO atau revisi SPO dan diharapkan dapat dimanfaatkan dalam menyusun kebijakan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kedepanya, serta dapat menambah kajian ilmu keperawatan khususnya dibidang *respon time* pada penanganan di Instalasi Gawat Darurat

###### **b. Manfaat bagi Pendidikan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi di perpustakaan bagi institusi pendidikan atau masukan bagi perkembangan ilmu keperawatan

###### **c. Manfaat bagi perawat**

Dapat digunakan sebagai pedoman untuk meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat

d. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian terkait *respon time* perawat pada penanganan di Instalasi Gawat Darurat.

## E. Keaslian Penelitian

Untuk melihat keaslian penelitian dapat dilihat perbedaan dari penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian yang pernah dilakukan yaitu:

1. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Hania Putri, Budiharto Ichsan & Yulanda (2020) yaitu dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi *respon time* perawat pada penanganan IGD. Penelitian ini menggunakan desain jenis penelitian ilmiah *literature rivew* yaitu menganalisis beberapa artikel-artikel yang valid dan relevan dengan topik yang peneliti akan *riview*. Jenis data yang di gunakan yaitu data sekunder ialah artikel yang di peroleh dari internet dan web resmi. Kriteria eklsusi yaitu artikel yang tidak menyediakan *full teks* dan hasil skripsi, tesis, distertasi dan artikel *review*.

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan teknik konten analisis ekstraksi data yang digunakan yaitu nama pengarang, tahun, negara, tujuan partisipan antar responden desain dan finding/temuan.

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yang sekarang terletak pada desain jenis penelitian sedangkan peneliti sekarang menggunakan desain penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian akan dilakukan di IGD RSU Islam Klaten. Populasi dalam penelitian adalah semua perawat yang bertugas di IGD RSU Islam Klaten, yang berjumlah 30 perawat. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian adalah *total sampling*, dengan kriteria eksklusinya yaitu perawat yang sedang cuti atau sakit, perawat yang sedang orientasi (satu sampai dua bulan), perawat yang sedang pelatihan, perawat yang tidak bersedia menjadi responden. Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi dan kuesioner. Pengumpulan data dilakukan sesuai jadwal yang diatur. Data akan dianalisis dengan menggunakan *system komputerisasi*, yaitu *Software statistic program for social science* (SPSS). Kemudian disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase (%).

2. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Erma & Hendry Kiswanto (2021) yang berjudul pengaruh *respon time* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan pasien di ruang IGD rumah sakit Aminah kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional, penelitian kuantitatif eksperimen semua (*Quasy experimental*), yang diawali dengan melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian, kemudian menilainya terhadap penelitian yang telah dilakukan dan telah dikenal, sampai pembentukan kerangka diperlukan bukti lebih lanjut, populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di ruang IGD rumah sakit Aminah kota Tangerang bulan Oktober 2020 sebanyak 942 orang analisis data, dilakukan secara nivariat dan bivariat analisis *statistic Non* parametik.

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yang sekarang terletak pada desain jenis penelitian sedangkan peneliti sekarang menggunakan desain penelitian *survey* analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian akan dilakukan di IGD RSU Islam Klaten. Perbedaan populasi dalam penelitian adalah semua perawat yang bertugas di IGD RSU Islam Klaten, yang berjumlah 30 perawat, sedangkan populasi pada penelitian sebelumnya adalah semua pasien di ruang IGD rumah sakit Aminah kota Tangerang. Teknik sampling yang digunakan peneliti dalam penelitian adalah *total sampling*, dengan kriteria eksklusinya adalah perawat yang sedang cuti atau sakit, perawat yang sedang orientasi (satu sampai dua bulan), perawat yang sedang pelatihan, perawat yang tidak bersedia menjadi responden. Instrument yang digunakan adalah lembar observasi dan kuesioner. Pengumpulan data dilakukan sesuai jadwal yang diatur. Data akan dianalisis dengan menggunakan *system komputerisasi*, yaitu *Software statistic program for social science* (SPSS). Kemudian disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase (%).

3. Karo Karo Murni Hayati Kardina Desi, Adi Letari Sitepu (2020) penelitian dengan judul faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tanggap (*respon time*) pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Granmed. Sampel yang di ambil adalah seluruh perawat IGD yaitu 30 orang dengan kreteria perawat yang bekerja di IGD, tingkat pendidikan minimal D3. Instrumen yang di gunakan adalah kuesioner, desain yang di gunakan adalah observasi analitik dengan pendekatan *cross sectional*.

Hampir sama dengan peneliti yang sekarang, menggunakan desain jenis penelitian *survey* analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian akan

dilakukan di IGD RSU Islam Klaten. Populasi dalam penelitian adalah semua perawat yang bertugas di IGD RSU Islam Klaten, yang berjumlah 30 perawat. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian adalah *total sampling*, dengan kriteria eksklusinya adalah perawat yang sedang cuti atau sakit, perawat yang sedang orientasi (satu sampai dua bulan), perawat yang sedang pelatihan, perawat yang tidak bersedia menjadi responden. Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi dan kuesioner. Pengumpulan data dilakukan sesuai jadwal yang diatur. Data akan dianalisis dengan menggunakan *system komputerisasi, yaitu Software statistic program for social science (SPSS)*. Kemudian disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase (%).

4. Penelitian yang dilakukan Tondang Gryttha & Silaban Putri Apriyani (2023) dengan judul Gambaran pelayanan perawat dalam melaksanakan prosedur *respon time* (waktu tanggap) pada pasien gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Santa *Elisabeth* medan tahun 2023, pada penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif, dalam penelitian ini mengambil sampel dengan teknik *consecutive sampling* dan didapatkan sebanyak 18 responden. Instrumen yang digunakan adalah observasi berupa *checklist* dan *rating scale* yaitu lembaran observasi SOP pelaksanaan *respon time* perawat pada pelayanan gawat darurat pasien di IGD rumah sakit Santa *Elisabeth* medan tahun 2023. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan *software (SPSS)* pengolah data. Kemudian disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase (%).

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yang sekarang terletak pada desain jenis penelitian sedangkan peneliti sekarang menggunakan desain penelitian *survey* analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian akan dilakukan di IGD RSU Islam Klaten. Populasi dalam penelitian yang akan dilakukan adalah semua perawat yang bertugas di IGD RSU Islam Klaten, yang berjumlah 30 perawat. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian adalah *total sampling* sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan teknik *consecutive sampling*, pada peneliti yang akan dilakukan dengan kriteria eksklusinya adalah perawat yang sedang cuti atau sakit, perawat yang sedang orientasi (satu sampai dua bulan), perawat yang sedang pelatihan, perawat yang tidak bersedia menjadi responden. Instrumen yang digunakan yaitu lembar observasi dan kuesioner, sedangkan peneliti sebelumnya dengan *observasi, checklist & rating scale*. Pengumpulan data dilakukan sesuai



jadwal yang diatur. Data akan dianalisis dengan menggunakan *system komputerisasi, yaitu Software statistic program for social science (SPSS)*. Kemudian disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase (%).