

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan merupakan suatu pelayanan diukur dari mutu yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh hal pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikhis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu (Sabarguna, 2008). Menurut UU Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa salah satu ruang lingkup pelayanan publik adalah pelayanan kesehatan. Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya yang disediakan oleh sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Mote (2008) menyebutkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sektor publik dinilai masih rendah.

Pada tahun 2007, data kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) di seluruh Indonesia mencapai 4.402.205 (13,3% dari total seluruh kunjungan di RSUD) dengan jumlah kunjungan 12% dari kunjungan IGD berasal dari rujukan dengan jumlah Rumah Sakit Umum 1.033 Rumah Sakit Umum dari 1.319 Rumah Sakit yang ada dengan jumlah kunjungan sebanyak 33.094.000, sementara jumlah kunjungan pasien ke instalasi gawat darurat sebanyak 4.402.205 (13% dari jumlah total seluruh kunjungan pasien di RSUD). Jumlah yang signifikan ini kemudian memerlukan perhatian

yang cukup besar dengan pelayanan pasien gawat darurat.(Keputusan Menteri Kesehatan, 2009).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan data kunjungan pasien di IGD RS Paru Jember pada tahun 2014 sebanyak 1490 pasien umum dan 1857 pasien BPJS, pada tahun 2015 didapatkan 1534 pasien umum dan 1815 pasien BPJS, serta pada tahun 2016 sebanyak 1411 pasien umum dan 2095 pasien BPJS. Dari hasil survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) ditahun 2015 periode Maret 72,5% dan periode kedua bulan September adalah 7% sedangkan di tahun 2016 didapatkan data di periode Maret 75% dan bulan September 71%, pada tahun 2017 periode bulan Maret 74% dan periode kedua bulan September 74%. Keseluruhan dari hasil perhitungan survey tersebut dengan jumlah 50 responden. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa data kunjungan pasien tiap tahunnya mengalami kenaikan jumlahnya. Demikian juga dengan survey indeks kepuasan masyarakat masih dalam kriteria baik. Namun dari hasil analisis IKM-nya didapatkan pada indikator kecepatan pelayanan atau prosedur pelayanan bahwa sejumlah pasien IGD mengeluh atas lamanya penanganan yang diberikan dan tidak selalu pasien yang datang lebih awal ditangani, sehingga dirasakan ketidakadilan dalam pelayanan.

Melihat fenomena tersebut diatas bahwa konsep *triage* masih belum banyak dipahami oleh pasien terutama keluarga yang mengantarkan. Pelayanan IGD mengacu pada konsep *triage* dimana pasien akan dilayani berdasarkan tingkat kegawat daruratannya. Secepat apapun pasien datang ke

IGD, namun masih ada kondisi pasien lain yang lebih gawat, maka IGD akan memprioritaskan pasien yang kondisinya lebih gawat daripada pasien yang datang dahulu tersebut. Hal ini terkadang akan membuat pasien lain merasa adanya ketidakadilan pada pelayanan IGD Rumah Sakit tersebut. Hal ini berdampak juga kepada tingkat kepuasan masyarakat. Peran petugas kesehatan yang ada di IGD terkait komunikasi dan informasi yang jelas harus ditingkatkan dalam mengatasi fenomena tersebut di atas, namun yang tak kalah penting lagi adanya edukasi tentang *triage* kepada pihak keluarga yang harus didapatkan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, mengubah sikap atau persepsi serta mengarahkan pada perilaku yang diinginkan (Fitriani, 2012).

Sebagai pelayanan publik, IGD RS Paru mengadakan survei indeks kepuasan masyarakat untuk mengevaluasi tingkat kualitas dari pelayanan sehingga peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh edukasi tentang *triage* terhadap tingkat kepuasan keluarga di IGD RS Paru Jember”.

B. Rumusan Masalah

1 Pernyataan Masalah

Kepuasan suatu pelayanan diukur dari mutu yang diberikan. Salah satu dari indikator mutu pelayanan di rumah sakit adalah penilaian dari tingkat kepuasan dari pelanggan. Pelayanan di IGD yang mengacu konsep *triage* dimana secepat apapun pasien yang datang ke IGD akan lebih mengutamakan pasien yang lain yang lebih gawat. Hal ini akan

menimbulkan persepsi yang salah dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang berefek kepada tingkat kepuasan pelanggan. Edukasi pada keluarga tentang penjelasan *triage* ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pelayanan di IGD sehingga meminimalisir persepsi yang salah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

2 Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimana tingkat kepuasan keluarga pada kelompok kontrol di IGD RS Paru Jember?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan keluarga pada kelompok perlakuan sebelum dan sesudah dilakukan edukasi tentang *triage* di IGD RS Paru Jember?
- c. Adakah pengaruh edukasi tentang *triage* terhadap tingkat kepuasan keluarga di IGD RS Paru Jember?

C. Tujuan Penelitian

1 Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh edukasi tentang *triage* terhadap tingkat kepuasan keluarga di IGD RS Paru Jember.

2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pada kelompok kontrol di IGD RS Paru Jember.

- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pada kelompok perlakuan sebelum dan sesudah dilakukan edukasi tentang *triage* di IGD RS Paru Jember.
- c. Menganalisis pengaruh edukasi tentang *triage* terhadap tingkat kepuasan keluarga di IGD RS Paru Jember.

D. Manfaat Penelitian

- 1. Pasien dan Keluarga
 - a. Mengetahui dan memahami tentang pelayanan *triage* atau kegawatan di IGD.
 - b. Menjadi modal sebagai edukator dan motivator untuk diri sendiri dan anggota keluarganya.
- 2. Petugas Kesehatan
 - a. Termotivasi untuk menerampilkan ketrampilan baik itu ketrampilan dalam tindakan maupun komunikasi yang efektif dan terapeutik.
 - b. Peningkatan kualitas pelayanan khususnya di IGD.
- 3. Institusi Pelayanan Kesehatan
 - a. Hasil penelitian dapat digunakan oleh pihak institusi pelayanan kesehatan sebagai salah satu wacana dalam hal menentukan faktor-faktor yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat.
 - b. Promosi Kesehatan dan Komunikasi yang efektif dan terapeutik adalah salah satu mata kuliah yang harus ada di institusi pendidikan kesehatan.

4. Institusi Kesehatan

Hasil penelitian dapat digunakan petugas kesehatan sebagai masukan dalam menetapkan intervensi yang tepat dalam hal peningkatan kualitas pelayanan yang sangat berdampak pada kepuasan pelanggan.

5. Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai pengalaman, dan wawasan mengenai *triage* di IGD RS Paru Jember.

6. Peneliti

Menambah pengalaman dan wawasan peneliti dalam keperawatan tentang pengetahuan dan kepuasan keluarga dalam penanganan pasien gawat darurat di ruang *triage*.