

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan yang dibutuhkan oleh setiap orang dalam menjalani kehidupan sehari-hari, karena tanpa adanya kesehatan yang baik, maka seseorang akan mengalami suatu hambatan dalam melaksanakan aktivitas setiap harinya. Kesehatan merupakan suatu keadaan sehat, yang terdiri dari sehat fisik mental dan sosial. Sebagai suatu wadah atau jasa yang menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu demi tuntutan masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu rumah sakit.

Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat. Keadaan gawat darurat adalah suatu keadaan klinis dimana pasien membutuhkan pertolongan medis yang cepat untuk menyelamatkan nyawa dan kecacatan lebih lanjut (Depkes RI, 2009).

Berdasarkan data kunjungan masuk pasien ke IGD di Indonesia adalah 4.402.205 pasien (13,3%) dari total seluruh kunjungan di rumah sakit umum (Kemenkes RI, 2014). Jumlah pelayanan gawat darurat rumah sakit Umum di Jawa Timur sebanyak 242 rumah sakit dari 274 rumah sakit Umum di Jawa Timur (88,32 %), pelayanan gawat darurat di Rumah sakit khusus 78 dari 103 rumah sakit khusus dengan jumlah kunjungan 1.816.699. kasus di Jawa Timur (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2019). Data kunjungan IGD

klinik dr suherman jember pada bulan januari sampai february 2020 adalah sebanyak 80 kasus (data rekam medis Klinik dr Suherman Jember, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa tingginya angka kunjungan di ruang IGD maka dibutuhkan penanganan *respon time* yang cepat dan tanggap.

Menurut notoadmojo (2003, dalam rizal, 2017) menyatakan bahwa pengetahuan merupakan suatu usaha atau proses yang dilaksanakan didalam maupun diluar sekolah untuk mengembangkan kepribadian serta kemampuan yang berlangsung seumur hidup, pendidikan mempengaruhi proses belajar, oleh karenanya bagi seseorang yang menemuhi perguruan tinggi akan mendapatkan informasi yang lebih luas baik dari orang lain, maupun dari media masa, maka dengan hal itu dapat disimpulkan bahwa semakin banyak informasi yang masuk maka semakin banyak pula pengetahuan yang didapat tentang kesehatan.

Menurut rizal (2017) menyatakan bahwa tingkat pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan memengaruhi tingkat keinginan dan semakin mudah untuk menerima serta mengembangkan pengetahuan dan teknologi yang berfokus pada ilmu pengetahuan.

Triase adalah cara pemilahan penderita berdasarkan kebutuhan terapi dan sumber daya yang tersedia. Terapi didasarkan pada keadaan ABC (*airway*, dengan *cervical spine control*, *breathing* dan *Circulation* dengan *control* pendarahan).

Penelitian dari Khairina *et al* (2018) Tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pengambilan keputusan perawat dalam ketepatan triase

menunjukkan bahwa pengambilan hasil keputusan mengenai triase yang dilakukan oleh perawat triase sangat ditentukan oleh tingkat pengetahuan triase. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan perawat *triage*, contohnya pedoman, algoritma *triage*, pelatihan, kaderisasi telah terbukti dapat meningkatkan pengetahuan *triage*. Ketidaktepatan tentang penanganan *triage* dapat beresiko menurunnya angka keselamatan pasien dan kualitas dari layanan kesehatan. Penilaian yang dikategorikan ke *undertriage* memiliki dampak langsung ke waktu tunggu pasien dan penurunan angka keselamatan pasien (Ekins *et al*, 2015).

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh romas(2016), menyebutkan bahwa masalah umum yang terjadi dalam keperawatan yaitu kurangnya perawat yang memiliki pendidikan tinggi sehingga menyebabkan banyaknya perawat yang kurang ramah dan kurangnya kesabaran erawat dalam menghadapi pasien.

Masyarakat atau pasien melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Pohan, 2003). Pada dasarnya setiap orang ingin mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya pada pelayanan jasa yang mereka pilih. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan (Bustami, 2011).

Menurut Meggy (2017), nilai kepuasan responden di ruang instalasi gawat darurat sangat bervariasi, karena memiliki perasaan puas yang berbeda, dari 114 responden yang diambil, 7 merasa tidak puas, 6 merasa kurang tepat, 32 merasa puas dan 81 responden merasa cukup puas, yang dapat diartikan bahwa dari keseluruhan responden merasa cukup puas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prissy, 2015) menjelaskan bahwa ada hubungan antara ketepatan triage dengan kepuasan keluarga pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yaitu didapatkan pelaksanaan triase tepat pada kunjungan pasien dengan kategori tidak banyak sejumlah 77 responden (75,49%), pelaksanaan triase tidak tepat dengan kunjungan pasien kategori banyak sejumlah 28 responden (82,35%), pelaksanaan triase tepat pada kunjungan pasien dengan kategori banyak sejumlah 6 responden (17,64%), pelaksanaan triase tidak tepat pada kunjungan pasien dengan kategori tidak banyak sejumlah 25 responden (24,50%).

Pada kegiatan *triage* perawat bertanggung jawab untuk dapat mengambil keputusan segera (*making decision*), melakukan pengkajian resiko, pengkajian sosial, diagnosis, menentukan prioritas dan merencanakan tindakan berdasarkan tingkat *urgency* pasien (Sands, 2007).

Klinik dr Suherman Jember sebagai unit pelayanan kesehatan yang mempunyai mekanisme pelayanan IGD sebagai berikut, pasien datang, keluarga mendaftar pada bagian admistrasi, tenaga kesehatan melakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan, selanjutnya dilakukan pemeriksaan penunjang bila di butuhkan, setelah itu keluarga pasien mengambil obat sesuai resep dokter, dan terakhir keputusan pasien untuk di rawat atau pulang. Dengan

catatan memprioritaskan pada penanganan pertama pasien dan pendaftaran dapat dilakukan secara bersamaan dengan pemberian tindakan. maka dibutuhkan penelitian lebih lanjut mengenai “Hubungan Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Ketepatan Perawat Dalam Menentukan Triage Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Klinik Suherman Jember”.



B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Tingkat pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan memengaruhi tingkat keinginan dan semakin mudah untuk menerima serta mengembangkan pengetahuan dan teknologi yang berfokus pada ilmu pengetahuan.

Masyarakat atau pasien melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan. Pada dasarnya setiap orang ingin mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya pada pelayanan jasa yang mereka pilih.

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Waktu tanggap adalah waktu dari saat penerima panggilan telepon sampai unit operasional tiba di lokasi kejadian yang membutuhkan penanganan.

2. Pernyataan Masalah

- a. Bagaimana Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Ketepatan Perawat Dalam Menentukan Triage?
- b. Bagaimana Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Klinik dr Suherman Jember?

- c. Adakah Hubungan Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Ketepatan Perawat Dalam Menentukan Triage Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Klinik Suherman Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi Hubungan Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Ketepatan Perawat Dalam Menentukan Triage Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Klinik dr Suherman Jember.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pengetahuan keluarga pasien ketepatan perawat dalam menentukan *triage* di Klinik dr Suherman Jember.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pasien di Klinik dr Suherman Jember
- c. Menganalisis Hubungan Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Ketepatan Perawat Dalam Menentukan Triage Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Klinik Dr Suherman Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perawat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan sebagai tambahan terkait waktu tanggap (*response time*) dan lama *triage* tenaga kesehatan dalam menangani pasien gawat darurat.

2. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi instansi, dapat menjadi acuan *triage* di ruang UGD agar lebih tepat dan lebih cepat dalam menentukan tindakan *triage*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya dan menemukan solusi yang baru dan tepat pada penelitian ini.

