

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan di dasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta fungsi sosial (Kemenkes RI, 2010). Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat lengkap. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. (Kemenkes RI, 2010)

Salah satu tenaga kesehatan di Rumah Sakit adalah perawat, perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Tugas pokok perawat yaitu sebagai pemberi asuhan keperawatan, penyuluh dan konselor bagi klien, pengelola pelayanan keperawatan, peneliti keperawatan, pelaksana tugas berdasarkan pelimpahan wewenang; dan/atau pelaksana tugas dalam keadaan keterbatasan tertentu (Undang-undang Nomor 38 Tahun 2014).

Salah satu bagian dari Rumah Sakit yang membutuhkan tenaga keperawatan adalah ruang IGD.

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). Perawat yang bertugas di ruangan IGD dituntut untuk memiliki kemampuan lebih dibanding dengan perawat yang melayani pasien di ruang yang lain untuk melakukan pelayanan keperawatan. Keperawatan Gawat darurat (*Emergency Nursing*) adalah pelayanan keperawatan secara komprehensif yang diberikan kepada pasien dengan injuria tau sakit yang mengancam kehidupan. Sebagai pemberi pelayanan pertolongan 24 jam, perawat dituntut dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat yang mempunyai tujuan mendapatkan kesembuhan tanpa kecacatan. (Novi, 2019).

Masyarakat mengandalkan ruang gawat darurat untuk mencari pengobatan dan perawatan medis baik itu pada kondisi mengancam jiwa ataupun tidak. Pada pasien kronis dan tidak mengancam jiwa yang berobat ke ruang gawat darurat dapat mengkonsumsi sumber daya yang seharusnya digunakan untuk pasien akut dan mendesak. Hal tersebut mengakibatkan pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan medis. Ketika banyak pasien hadir secara bersamaan, triage merupakan pilihan yang harus dilakukan perawat (Manitoba Health, 2010).

Pada kegiatan triage perawat bertanggung jawab untuk dapat mengambil keputusan segera (*decision making*), melakukan pengkajian resiko, pengkajian sosial, diagnosis, menentukan prioritas dan merencanakan tindakan berdasarkan tingkat urgency pasien. (Ardiyani dkk, 2015). Penggolongan triage secara akurat merupakan kunci dalam melakukan tindakan yang efisien di IGD. Sehingga urutan atau penanganan pasien tidak serta merta berdasarkan urutan kedatangan pasien ke IGD. Pasien dengan prioritas rendah akan menunggu lebih lama untuk penilaian dan pengobatan (Health, 2010). Salah satu pengukuran layanan penanganan sebagai standar tindakan penanganan untuk melayani pasien menurut Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI Nomor : HK.02.03/I/2630/2016 yaitu ukuran waktu yang relatif singkat yang segera dilakukan tindakan di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang kurang dari 120 menit yaitu saat pasien datang dari mulai mengurus kebutuhan administrasi dahulu kemudian baru dilakukan pemeriksaan dan tindakan.

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat (Gustia & Manurung, 2018). Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Sumarno, Ismanto, & Bataha, 2017).

Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat yang tinggi. Data menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat mencapai 4.402.205 pasien pada Tahun 2017 (Kementrian Kesehatan RI, 2019). Angka tersebut merupakan akumulasi dari 12% kunjungan Instalasi Gawat Darurat yang berasal dari rujukan RSU yaitu 1.033 unit dan 1.319 unit RS lainnya.

Upaya menyelamatkan pasien sebanyak-banyaknya dan dalam waktu yang singkat di IGD sangat diperlukan pengetahuan, sikap, dan keterampilan petugas kesehatan. Hal ini dikaitkan dengan pengambilan keputusan klinis agar tidak terjadi kesalahan. Triase merupakan sistem yang sangat penting, hal ini karena dalam sistem triage, kita bisa memilah kondisi kegawatdaruratan pasien, dapat mendahulukan memberikan penanganan kepada pasien sesuai tingkat kegawatdaruratannya dan upaya penyelamatan pasien sebanyak-banyaknya juga dapat terealisasi. Tetapi, dalam proses pelaksanaan triage ini, banyak hambatan yang muncul, salah satunya adalah perbedaan persepsi antara perawat dan juga keluarga pasien.

Dalam pelaksanaan triage keluarga juga harus memiliki persepsi yang sama dengan petugas kesehatan mengenai sistem triage yang diterapkan. Persamaan persepsi ini dapat menghindari terjadinya permasalahan, seperti persepsi keluarga akan kurang diperhatikan atas haknya, merasa diabaikan, tidak mendapatkan penanganan dan pelayanan yang cepat sehingga menyebabkan terjadinya komplain dari keluarga pasien (Laoh & Rako, 2014). Hal ini juga akan berpengaruh terhadap penilaian kepuasan pasien di

Rumah Sakit, kepuasan terhadap pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya di ruang IGD adalah bentuk ketepatan seorang perawat dalam melakukan triase terhadap pasien (Mu'ah, 2021).

Hasil penelitian dari Morgans (2018) menyimpulkan bahwa persepsi perawat triage terhadap tingkat kegawatan selain dari kondisi pasien, didasarkan pada pengalaman, pengetahuan dan pelatihan perawat, sedangkan persepsi masyarakat dalam hal ini keluarga pasien tentang kondisi kegawatan didasarkan pada kondisi klinis kegawatan dan psikososial serta pengalaman mengantar pasien ke IGD. Berdasarkan studi pendahuluan didapatkan bahwa kunjungan pasien di IGD Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro pada tahun 2023 mencapai 19887 kunjungan, rata-rata perbulan kunjungan IGD adalah 1660 kunjungan dan pada bulan Januari tahun 2024 kunjungan di IGD mencapai 1900 kunjungan, dengan kapasitas bed IGD yang hanya 8 bed. Hal ini menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan triage, sesuai dengan hasil wawancara awal perawat di IGD Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro, bahwa kadang terjadi komplain dari keluarga pasien. Keluarga memiliki persepsi bahwa petugas kurang cepat dalam melakukan tindakan atau penanganan, karena keluarga pasien datang lebih dahulu, tetapi tidak segera mendapatkan penanganan dari petugas kesehatan. Hasil wawancara dengan salah satu keluarga pasien mengatakan bahwa keluarga belum mengetahui terkait pemilahan pasien yang harus didahulukan, keluarga beranggapan bahwa keluarga yang dibawa ke IGD lebih dulu, perlu cepat mendapatkan pertolongan. maka pasien itulah yang harus ditangani terlebih dahulu. Dari latar belakang diatas, mengetahui

persepsi keluarga pasien tentang triage, adalah kebutuhan awal bagi tenaga kesehatan khususnya tenaga kesehatan yang bertugas di IGD, untuk bisa memberikan intervensi-intervensi lanjutan serta dapat memilih sikap dan tindakan yang baik untuk keluarga pasien. Dengan adanya persamaan persepsi maka pelayanan triage di IGD juga akan berjalan lancar. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah mengeksplorasi persepsi keluarga pasien tentang triase, yang kemudian akan dilanjutkan dengan melakukan komunikasi dengan pihak perawat dan menyamakan persepsi antara perawat dan keluarga pasien, dan di Rumah Sakit Aisyiyah belum pernah dilakukan penelitian tentang pelayanan triage. Maka dari itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Persepsi Keluarga Pasien Tentang Pelayanan Triage di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.



1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Persepsi Keluarga Pasien Tentang Pelayanan Triage di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi keluarga pasien tentang pelayanan Triage di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.

1.4. Fokus Penelitian

- a. Mengeksplorasi proses Triage yang dipakai di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.
- b. Mengeksplorasi pandangan keluarga pasien tentang pelayanan Triage di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.
- c. Mengeksplorasi tanggapan atau respon keluarga pasien tentang pelayanan Triage di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.
- d. Mengeksplorasi kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan Triage di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.
- e. Mengeksplorasi sejauh mana petugas kesehatan dalam memberikan informasi terkait pelayanan Triage di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.

1.5. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi tenaga keperawatan dan kesehatan lainnya demi peningkatan ilmu pengetahuan khususnya yang terkait dengan pelayanan yang dilakukan di ruang IGD seperti Triage.

- b. Manfaat Praktis

- 1) Institusi rumah sakit

Sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro khususnya bidang keperawatan dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan di Ruang IGD.

2) Institusi pendidikan

Dapat digunakan sebagai acuan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan keperawatan gawat darurat dan manajemen keperawatan.

3) Pelaksana perawat

Untuk mengembangkan dan meningkatkan pendidikan dalam bidang keperawatan secara profesional dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

4) Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat sebagai bahan bacaan dan juga sebagai bahan acuan bagi masyarakat yang ingin mengetahui lebih dalam tentang pelayanan Triage di ruang IGD.

1.6. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

NO		PENELITIAN SEBELUMNYA	PENELITIAN SEKARANG
1	Peneliti	Yeni Martasari, Ana Zakiyah, Windu Santoso	Ghasem-Sam Toloo, Peter Aitken, Julia Adhe Anniza Pramesti

			Crilly and Gerry Fitz Gerald	
2	Judul	<i>The Differences Of Patient's Families Perceptions With Bpjs Insurance And General About Response Time Nurse's Based On Triage In The Emergency Room</i>	<i>Agreement between triage category and patient's perception of priority in emergency departments</i>	Persepsi Keluarga Pasien Tentang Pelayanan Triage Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Aisyiyah Kota Bojonegoro
3	Jurnal Nama	<i>International Journal of Nursing and Midwifery Science (IJNMS)</i>	<i>Scandinavian Journal of Trauma Resuscitation and Emergency Medicine</i>	
4	Vol, No, Tahun	<i>Volume 4, Issue 1, April 2020</i>	(2016) 24:126	
5	Variabel	VARIABEL BEBAS: <i>Patient's Families Perceptions With Bpjs Insurance And General</i>	VARIABEL BEBAS: <i>Agreement between triage category and patient's perception</i>	VARIABEL BEBAS : Persepsi Keluarga Pasien
		VARIABEL TERIKAT: <i>Response Time Nurse's Based On Triage In The Emergency Room</i>	VARIABEL TERIKAT: <i>Priority in emergency departments</i>	VARIABEL TERKAIT : Sistem Triage
6	Instrumen Penelitian	INSTRUMEN : <i>questionnaires and observations</i>	INSTRUMEN <i>questionnaires and observations</i>	INSTRUMEN : Pedoman Wawancara, Alat perekam suara, Buku Catatan, Alat Dokumentasi
7	Lokasi Penelitian	<i>Emergency Room at Mojokerto General Hospital.</i>	<i>Public hospital EDs in Queensland, Australia</i>	Instalasi Gawat Darurat RS Ibnu Sina Bojonegoro
8	Rentang Waktu	<i>February 2019</i>	2016	2024

9	Desain Penelitian	<i>Comparative study</i>	<i>A cross-sectional survey</i>	Kualitatif Studi Kasus
10	Analisis	<i>Analysis using paired t-test</i>	All data were managed and analysed using IBM SPSS Statistics V21.0 (IBM Corp.). Univariate analysis, Crosstabs, Chi-squared and F tests were used to analyse the data and bivariate associations of the dependent variable	
11	Hasil Penelitian	<i>BPJS patients 'family perceptions about nurses' response time based on the emergency room triage are no different, most have negative perceptions. While observations regarding the response time of nurses showed that patients received treatment with the right time</i>	<i>Over 48 % of the respondents expected to be given higher priority than the actual triage category they were assigned; 31 % had their perceived priority matched with the triage category; and 20 % of the respondents expected a lower priority than the triage category they received</i>	