

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah komponen krusial dalam layanan kesehatan rumah sakit yang menawarkan penanganan cepat dan tepat untuk pasien dalam situasi darurat (Alamsyah, 2021). IGD beroperasi 24 jam sehari dan menerapkan sistem triase untuk menetapkan prioritas pelayanan berdasarkan tingkat keparahan kondisi pasien (Kementrian Kesehatan, 2022). Unit IGD bertujuan untuk menerima, melakukan triase, menstabilkan, dan memberikan pelayanan kesehatan akut, termasuk resusitasi dan perawatan untuk pasien dengan tingkat kegawatan tertentu. Pelayanan yang cepat dan tepat sangat penting, namun dapat terhambat oleh kepadatan pasien yang melebihi kapasitas IGD, mengakibatkan waktu tunggu yang lama, pasien yang meninggalkan IGD tanpa perawatan, serta perpanjangan *Length of Stay* (LOS) dan waktu tunggu untuk pindah ke bangsal (Damayanti & Sutono, 2017). Berdasarkan observasi di lapangan, banyak keluarga pasien yang mengeluh tentang perpanjangan *Length of Stay* (LOS) dan waktu tunggu yang lama untuk pemindahan ke bangsal dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) beberapa pasien terpaksa menunggu lebih dari 8 jam sebelum dipindahkan, menyebabkan kekhawatiran dan ketidaknyamanan bagi pasien dan keluarganya sehingga berdampak pada kualitas layanan dan kepuasan pasien. Disamping itu juga adanya pengaruh hari rawat efektif dengan pelayanan dirumah sakit.

Peningkatan jumlah pasien di IGD dapat menyebabkan penumpukan pasien stagnan yang tidak dapat dipindahkan ke ruang rawat inap dalam waktu lebih dari 8 jam setelah keputusan rawat inap, seringkali karena kekurangan ruang perawatan (Fitrio Deviantony et al., 2017). Stagnan adalah situasi di mana pasien tidak bisa dipindahkan ke ruang rawat inap lebih dari 8 jam setelah keputusan rawat inap, biasanya karena keterbatasan ruang perawatan (ACEM, 2014). *Institute of Medicine* (IOM) merekomendasikan pemindahan pasien ke ruang rawat inap dalam 4-6 jam untuk menghindari *crowding* yang berpotensi menyebabkan kesalahan medis dan penurunan kualitas pelayanan (Coil et al., 2016). Di RSUD Dr. Iskak sendiri dikatakan pasien stagnan apabila ruang rawat inap penuh dan keluarga di edukasi untuk pindah ke faskes lain namun pasien/keluarga tetap menghendaki di rawat di RSUD Dr. Iskak Tulungagung (Keputusan Direktur, 2022). Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di IGD RSUD dr. Iskak Tulungagung jumlah pasien IGD selama 3 bulan terakhir 9.838 pasien, dengan jumlah kejadian stagnan perhari sebanyak 5 pasien. Berdasarkan wawancara, faktor-faktor yang menyebabkan pasien stagnan di IGD meliputi keterbatasan ruang perawatan, ketidakcocokan antara jenis ruang yang tersedia dengan kebutuhan pasien, pengelompokan penyakit yang memerlukan ruang khusus, kesibukan perawat, dan keterbatasan tenaga pengantar. Selain itu, sebagai rumah sakit rujukan, RSUD dr. Iskak juga

mengalami penumpukan pasien akibat banyaknya pasien rujukan yang datang.

Faktor-faktor yang menyebabkan stagnasi di ruang IGD meliputi keterbatasan tempat tidur dan fasilitas di ruang rawat inap, kekurangan sumber daya, jumlah pasien yang tinggi, keputusan keluarga, dan masalah administrasi. Stagnasi di IGD berdampak negatif pada kepuasan pasien, yang merasa tidak aman akibat kebisingan yang tinggi dan kekurangan tenaga perawat (Coil et al., 2016). Selain itu menyebabkan stagnasi di ruang IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung, masalah stagnan pasien menjadi perhatian utama karena belum adanya protokol standar (protap) dan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas untuk menangani pasien yang mengalami stagnasi. Hal ini menyebabkan ketidakpastian mengenai waktu tunggu yang wajar bagi pasien, serta berpotensi mengganggu alur perawatan dan meningkatkan risiko komplikasi. Tanpa pedoman yang terstruktur, tenaga medis kesulitan dalam mengelola situasi ini, yang berimbas pada kualitas layanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dan keluarga merupakan ekspresi emosional yang muncul setelah membandingkan harapan atau keinginan mereka dengan hasil dari pelayanan yang diterima, yang bisa berupa perasaan puas atau kecewa. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui berbagai dimensi, yaitu dimensi *tangible* (aspek fisik), dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *responsiveness* (kecepatan tanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy* (empati) (Rochana & Djogotuga, 2020).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kurangnya penerapan perilaku caring perawat (Laksono et al., 2024). Standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes RI adalah di atas 95%, dan pelayanan dianggap tidak memenuhi standar jika di bawah angka tersebut (Kemenkes RI, 2016). Kinerja perawat yang baik, termasuk perilaku caring, penting untuk mencapai kepuasan pasien yang tinggi (Shilvira et al., 2022). Perilaku caring sangat penting dalam pelayanan keperawatan di ruang IGD, di mana pasien berada dalam keadaan darurat dan memerlukan tindakan cepat. Perawat yang peduli dapat membuat pasien merasa nyaman dan memberi keyakinan kepada keluarga mengenai kesembuhan pasien (Puspita & Fatimah, 2022). Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan keperawatan yang tinggi, di mana pasien merasa senang dengan asuhan yang diberikan. Asuhan keperawatan gawat darurat yang profesional tidak hanya mengutamakan keselamatan pasien, tetapi juga memastikan komunikasi yang jelas, bersikap adil, dan ramah. Hal ini menunjukkan bahwa perawat yang mengedepankan nilai caring dalam praktiknya di ruang gawat darurat memiliki peran yang krusial, karena kurangnya sikap caring dapat meningkatkan risiko pelanggaran terhadap etika profesi keperawatan (Hidayati et al., 2023).

Caring adalah tindakan yang didorong oleh kepedulian terhadap kebutuhan orang lain dengan niat dan usaha untuk membantu (Susanti & Apriana, 2019). Pelayanan kesehatan berkualitas adalah pelayanan yang memuaskan pasien, di mana tenaga kesehatan menunjukkan sikap caring,

termasuk peduli, simpati, tanggung jawab, dan ramah (Ambarika & Wardani, 2021). Beberapa penelitian menunjukkan perilaku caring perawat di beberapa rumah sakit masih kurang, yang berdampak pada ketidakpuasan pasien dan kualitas pelayanan (Lumbantobing et al., 2019; Perceka, 2020). Penerapan perilaku caring dapat meningkatkan mutu pelayanan dan citra profesi keperawatan, serta memenuhi indikator seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan perhatian terhadap pasien (Chrisnawati et al., 2020).

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan keluarga pasien adalah penyampaian pelayanan melalui komunikasi yang efektif dan terapeutik. Perawat yang terampil dalam komunikasi terapeutik dapat membangun kepercayaan dengan pasien dan keluarganya, mencegah masalah hukum, meningkatkan kepuasan profesional, serta memperbaiki citra profesi keperawatan dan rumah sakit. Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dengan pasien dan keluarganya bertujuan untuk mendukung proses penyembuhan secara terencana. Proses ini melibatkan beberapa tahap: fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Setiap fase harus dilaksanakan oleh perawat secara terstruktur dan berkelanjutan (Handayani, 2018).

Komunikasi terapeutik adalah interaksi yang dirancang antara perawat dan pasien untuk mendukung proses penyembuhan (Putri & Wadnyana, 2020). Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) memerlukan komunikasi yang efisien dan jelas, berbeda dari komunikasi di ruang rawat inap yang lebih terfokus pada tindakan cepat. IGD memerlukan sistem terpadu yang

mencakup informasi, koordinasi, dan jaringan pelayanan untuk mengelola kasus darurat secara efektif. Komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien atau keluarga meningkatkan kepuasan, sementara komunikasi yang buruk dapat menyebabkan keluhan dan ketidakpuasan. Maka dari itu perawat perlu menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien serta keluarga pasien (Hayati et al., 2023).

Perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) harus bekerja dengan cepat dan akurat meskipun menghadapi tantangan seperti beban kerja tinggi dan waktu terbatas, karena IGD adalah titik pelayanan awal di rumah sakit (Isbell 2023). Oleh karena itu, IGD memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui kinerja tenaga medis, terutama perawat, dalam memberikan asuhan keperawatan (Sulistiyoningtyas 2022). Kegagalan dalam menerapkan perilaku caring dan komunikasi yang efektif dapat membuat pasien merasa tidak nyaman atau cemas, yang dapat menghambat proses penyembuhan mereka (Baitus Sholehah 2022).

Dalam studi pendahuluan yang melibatkan wawancara dan observasi terhadap 10 keluarga pasien di IGD RSUD dr. Iskak Tulungagung, ditemukan bahwa 7 keluarga merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh keterlambatan pemeriksaan dan pemindahan pasien ke ruang perawatan akibat keterbatasan tempat tidur, serta penundaan penanganan bagi pasien non-gawat karena prioritas diberikan pada pasien gawat. Hal ini membuat keluarga merasa anggota mereka tidak mendapat perhatian yang memadai. Di sisi lain, 3 keluarga merasa puas

dengan pelayanan karena pasien mereka ditangani segera oleh tenaga kesehatan yang memberikan penjelasan yang baik. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dan penelitian yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik, caring perawat dan kepuasan keluarga pasien, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik dan caring perawat pada pasien stagnan dengan kepuasan keluarga di ruang IGD RSUD dr. Iskak Tulungagung.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan komunikasi terapeutik dan caring perawat pada pasien stagnan dengan kepuasan keluarga di ruang IGD RSUD dr. Iskak Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa hubungan komunikasi terapeutik dan caring perawat pada pasien stagnan dengan kepuasan keluarga di ruang IGD RSUD dr. Iskak Tulungagung.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat di ruang IGD RSUD dr. Iskak Tulungagung.
- b. Mengidentifikasi perilaku caring perawat di ruang IGD RSUD dr. Iskak Tulungagung.
- c. Mengidentifikasi kepuasan keluarga di ruang IGD RSUD dr. Iskak Tulungagung.

- d. Menganalisis komunikasi terapeutik pada pasien stagnan dengan kepuasan keluarga di ruang IGD RSUD dr. Iskak Tulungagung.
- e. Menganalisis caring perawat pada pasien stagnan dengan kepuasan keluarga di ruang IGD RSUD dr. Iskak Tulungagung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini meningkatkan pemahaman tentang peran komunikasi terapeutik dalam kepuasan keluarga dan memperkaya teori dengan menekankan interaksi efektif dalam situasi darurat. Analisis perilaku caring perawat juga menambahkan dimensi baru, seperti empati, yang mempengaruhi pengalaman keluarga di IGD. Integrasi teori kepuasan keluarga dengan faktor komunikasi dan perilaku perawat memperkuat pemahaman tentang kepuasan dalam situasi medis kritis. Temuan ini dapat digunakan untuk mengembangkan model teoritis yang mengintegrasikan komunikasi dan perilaku caring dalam keperawatan IGD.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat langsung bagi RSUD dr. Iskak Tulungagung dengan mengidentifikasi aspek komunikasi terapeutik dan perilaku caring yang mempengaruhi kepuasan keluarga. Temuan ini dapat memperbaiki praktik komunikasi perawat, meningkatkan manajemen IGD, dan mengurangi ketidakpuasan. Selain itu, hasil

penelitian dapat digunakan untuk pelatihan staf perawat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memberikan wawasan tentang hubungan antara komunikasi terapeutik, perilaku caring, dan kepuasan keluarga di IGD. Temuan ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut, seperti studi tentang intervensi komunikasi atau perilaku caring pada pasien gawat darurat. Peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitian dengan mengeksplorasi variabel tambahan atau metodologi berbeda untuk hasil yang lebih komprehensif.

c. Bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan bagi keluarga pasien di IGD dengan memperbaiki komunikasi terapeutik dan perilaku caring perawat. Temuan ini dapat mendorong rumah sakit untuk meningkatkan interaksi perawat dengan pasien dan keluarga, meningkatkan kepuasan mereka, serta mengurangi stres dan meningkatkan perhatian serta informasi yang diterima selama perawatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Nama Jurnal	Variabel		Metode Penelitian	Desain Sampling	Hasil
				Independen (X)	Dependen (Y)			
1.	Nana Rochana (2020) (Rochana & Djogotuga, 2020)	Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang	Journal of Holistic Nursing and Health Science Volume 3, No. 2, November 2020	Kepuasan Pasien	-	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif	Total sampel dalam penelitian ini adalah 109 responden yang direkrut menggunakan metode accidental sampling	Hasil penelitian menunjukkan 89% pasien stagnan puas terhadap pelayanan IGD. Tingkat kepuasan pasien stagnan tertinggi pada dimensi responsiveness (99,1%) dan yang terendah pada dimensi tangible (78,9%). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien stagnan di IGD masih perlu ditingkatkan terutama pada dimensi tangible walaupun mayoritas pasien puas terhadap pelayanan IGD.

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Nama Jurnal	Variabel		Metode Penelitian	Desain Sampling	Hasil
				Independen (X)	Dependen (Y)			
2.	Nasrun Pakaya (2022) (Pakaya et al., 2022)	The Relationship Between Caring Nurses and Patient Satisfaction in the Emergency Room of Aloei Saboe Hospital, Gorontalo City	Journal Health and Science ; Gorontalo Journal Health & Science Community Vol. 6, No. 3 (2022)	Caring Perawat	Kepuasan Pasien	Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian Cross Sectional d,	Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yakni didasarkan atas pertimbangan tertentu oleh peneliti dan dianggap representatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 responden.	Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar merasa puas dengan pelayanan dan menilai perawat memiliki Caring yang baik sebesar 92%. Hasil ini meningkat dibandingkan penelitian sebelumnya pada tahun 2020 yang mengatakan bahwa perawat memiliki perilaku Caring (58,9%) dengan p-value 0.04 lebih kecil dari 0.05. Penelitian ini menggunakan hasil analisis menggunakan uji Fisher's Exact Test didapatkan nilai $p=0,001$. Hal ini berarti p-value lebih kecil dari alpha (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di ruangan UGD ($p=0,001 < 0,05$).

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Nama Jurnal	Variabel		Metode Penelitian	Desain Sampling	Hasil
				Independen (X)	Dependen (Y)			
3.	Heni Nur Hayati (Rahmanisa & Abdur Rasyid, 2024)	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Dr. Soediran Mangun Sumarso	Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI) Vol. 16 No.2,	Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien	Jenis penelitian deskriptif korelasional dan menggunakan desain cross-sectional.	Sampel sebanyak 92 keluarga pasien yang mengantar pasien di IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dengan teknik sampling menggunakan purposive sampling	Hasil penelitian ini Sebanyak 47 responden (51,1%) menyatakan perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik sementara 45 responden (48,9%) menyatakan kurang baik. Sebanyak 53 responden (57,6%) merasa puas dalam pelayanan IGD dan 39 responden (42,4%) merasa tidak puas. Hasil uji Rank Spearman diperoleh nilai $\rho = 0,603$ dan $p\text{ value} = 0,001$. Kesimpulannya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.