

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pilar utama dalam sistem kesehatan suatu negara, terutama dalam pelayanan gawat darurat di rumah sakit. Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki peran penting dalam menyelamatkan nyawa pasien dengan kondisi kritis, di mana ketepatan penanganan pasien menjadi faktor kunci dalam meningkatkan keselamatan dan efektivitas pengobatan. Instalasi Gawat Darurat (IGD) berdasarkan Permenkes No. 47 Tahun 2018 adalah bagian dari rumah sakit yang menyediakan pelayanan medis segera kepada pasien dengan kondisi gawat darurat yang mengancam nyawa dan/atau kecacatan, serta memerlukan tindakan medis cepat untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah komplikasi (Kemenkes, 2018).

Data *World Health Organization* dalam (Mita Farilya, Alfian, Evie Sulahyuningsih, 2023), sekitar 50% kasus kematian di rumah sakit terjadi akibat keterlambatan dan ketidaktepatan penanganan pasien di IGD. Hal ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi ketepatan penanganan pasien menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam penelitian kesehatan.

Sistem pelayanan gawat darurat di rumah sakit Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dalam memastikan ketepatan penanganan pasien. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI (2022), hanya 65% rumah sakit di Indonesia yang mampu menangani pasien gawat darurat dalam waktu

respons ideal kurang dari 10 menit, sedangkan sisanya masih mengalami keterlambatan akibat berbagai faktor seperti kekurangan tenaga medis, keterbatasan fasilitas, dan ketidaksempurnaan sistem triase. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit, waktu tanggap yang baik bagi pasien adalah 5 menit. Kecepatan dalam pelayanan pasien dihitung sejak pasien tiba sampai dilakukan penanganan (Jainurakhma *et al.*, 2022). Rumah Sakit Toraja, sebagai salah satu rumah sakit rujukan di Sulawesi Selatan, juga menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan efektivitas penanganan pasien di IGD.

Ketepatan penanganan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah faktor personal, perilaku (*behavior*), dan lingkungan (*environment*) dalam Teori Kognitif Sosial (*Social Cognitive Theory* - SCT) yang dikembangkan oleh Albert Bandura. Teori ini menekankan bahwa perilaku tenaga medis dalam menangani pasien merupakan hasil interaksi antara faktor individu (personal), tindakan yang dilakukan (*behavior*), dan lingkungan kerja (*environment*). Konsep ini sangat relevan dalam memahami bagaimana tenaga medis di IGD dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam kondisi darurat (Dale H Schunk and DiBenedetto, 2020).

Faktor personal mencakup aspek individu tenaga medis seperti pengetahuan klinis, efikasi diri, dan keterampilan kognitif dalam mengambil keputusan. Studi oleh Allobaney *et al.* (2022) menunjukkan bahwa tenaga medis dengan tingkat efikasi diri yang tinggi memiliki waktu respons lebih cepat dan tingkat keberhasilan dalam penanganan pasien yang lebih baik

dibandingkan dengan tenaga medis yang kurang percaya diri dalam menghadapi situasi darurat. Faktor ini sangat penting, mengingat keputusan yang diambil dalam hitungan menit dapat menentukan keselamatan pasien di IGD.

Selain faktor personal, perilaku (*behavior*) tenaga medis dalam menangani pasien juga menjadi aspek yang krusial. Perilaku ini mencakup keterampilan klinis, sikap profesional, dan kerjasama tim dalam memberikan perawatan yang optimal. Menurut penelitian Institute of Medicine (2023), 90% keberhasilan penanganan pasien di IGD sangat bergantung pada ketepatan prosedur medis dan koordinasi antarprofesi kesehatan. Kesalahan dalam penerapan protokol atau ketidaksempurnaan dalam komunikasi tim medis dapat berujung pada kesalahan diagnosis, keterlambatan tindakan, bahkan risiko medis yang lebih besar bagi pasien (Jin *et al.*, 2023).

Sementara itu, faktor lingkungan (*environment*) juga memainkan peran penting dalam ketepatan penanganan pasien. Lingkungan yang mendukung, seperti fasilitas yang memadai dan sistem insentif yang baik, dapat meningkatkan kinerja tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Fasilitas medis yang lengkap, sistem rekam medis elektronik (RME), dan prosedur triase yang jelas dapat mempercepat proses pengambilan keputusan klinis. Penelitian oleh Stoumpos, Kitsios and Talias (2023) menyebutkan bahwa rumah sakit yang memiliki sistem manajemen pasien berbasis teknologi memiliki tingkat keberhasilan penanganan darurat hingga 30% lebih tinggi dibandingkan rumah sakit yang masih menggunakan sistem manual.

Selain itu, motivasi insentif (insentif dan sanksi) juga berkontribusi dalam membentuk perilaku tenaga medis. Insentif yang diberikan dalam bentuk bonus finansial, pengakuan profesional, atau kesempatan pengembangan karier dapat meningkatkan motivasi tenaga medis untuk bekerja dengan lebih baik dan lebih cepat. Sebaliknya, sanksi bagi tenaga medis yang lalai atau tidak mengikuti prosedur dapat meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan medis (Li, Zhang and Han, 2024).

Studi pendahuluan dilaksanakan peneliti di salah satu rumah sakit di Toraja ditemukan bahwa *respon time* perawat dalam menangani pasien sudah kurang dari 10 menit dengan capaian 98%, masih belum mencapai 100% dan belum tepat kurang dari 5 menit. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak rumah sakit, termasuk Rumah Sakit Toraja, yang mengalami kendala dalam menerapkan sistem yang optimal untuk memastikan ketepatan penanganan pasien di IGD. Faktor seperti kurangnya tenaga medis, beban kerja yang tinggi, kurangnya pelatihan terhadap protokol terbaru, serta keterbatasan fasilitas masih menjadi tantangan besar yang perlu diselesaikan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap ketepatan penanganan pasien di IGD Rumah Sakit Toraja berdasarkan Teori Kognitif Sosial, dengan menyoroti peran faktor personal, perilaku tenaga medis, dan lingkungan kerja dalam mendukung pelayanan kesehatan yang optimal.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana faktor-faktor tersebut saling berinteraksi dalam menentukan keberhasilan penanganan pasien di IGD.

Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi peningkatan pelayanan kesehatan di IGD, baik dalam bentuk peningkatan kompetensi tenaga medis, optimalisasi fasilitas rumah sakit, maupun penguatan sistem insentif dan sanksi guna memastikan kepatuhan terhadap protokol medis yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan “Analisis Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Ketepatan Penanganan Pasien Dalam Teori Kognitif Sosial Pada Ruang IGD Rumah Sakit di Toraja.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah pengaruh faktor (personal, behaviour dan environment) terhadap ketepatan penanganan pasien dalam Teori Kognitif Sosial pada Ruang IGD Rumah Sakit di Toraja?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor (*personal, behaviour dan environment*) yang berpengaruh terhadap ketepatan penanganan pasien dalam Teori Kognitif Sosial pada Ruang IGD Rumah Sakit di Toraja.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh faktor personal terhadap ketepatan penanganan pasien pada Ruang IGD Rumah Sakit di Toraja.
- b. Menganalisis pengaruh faktor behaviour terhadap ketepatan penanganan pasien pada Ruang IGD Rumah Sakit di Toraja.
- c. Menganalisis pengaruh faktor environment terhadap ketepatan penanganan pasien pada Ruang IGD Rumah Sakit di Toraja.
- d. Menganalisis pengaruh faktor (personal, behaviour dan environment) terhadap ketepatan penanganan pasien pada Ruang IGD Rumah Sakit di Toraja.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dalam memperkaya penerapan Teori Kognitif Sosial (*Social Cognitive Theory* - SCT) oleh Albert Bandura dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya dalam ketepatan penanganan pasien di IGD. Studi ini memperkuat konsep *reciprocal determinism*, yaitu hubungan timbal balik antara faktor personal, perilaku tenaga medis, dan lingkungan kerja dalam menentukan ketepatan pelayanan pasien. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi dalam menganalisis pengaruh efikasi diri tenaga medis terhadap waktu respons dan keberhasilan penanganan pasien, serta mengidentifikasi bagaimana faktor lingkungan seperti fasilitas dan sistem manajemen rumah sakit dapat mendukung

ketepatan intervensi medis. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi landasan bagi studi lebih lanjut terkait penguatan teori dan praktik dalam pelayanan kesehatan berbasis teori kognitif sosial.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Ruang IGD Rumah Sakit di Toraja dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi ketepatan penanganan pasien, baik dari aspek personal, perilaku, maupun lingkungan kerja. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi tenaga medis untuk meningkatkan efikasi diri, keterampilan klinis, dan kepatuhan terhadap protokol medis, sehingga dapat mempercepat waktu respons dan meningkatkan keberhasilan penanganan pasien. Selain itu, temuan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi perbaikan sistem pelayanan IGD, seperti optimalisasi fasilitas medis, penerapan sistem insentif berbasis kinerja, serta peningkatan pelatihan dan koordinasi tim medis guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif dan efisien dalam menangani pasien darurat.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Peneliti / Judul Penelitian	Sumber Jurnal	Metode dan Desain Penelitian	Hasil
1.	Peneliti: Aghil Habibi Soola, Saeid Mehri, dan Islam Azizpour	BMC emergency medicine, 22(1), p.174.	Studi deskriptif analitik. Analisis dengan regresi linier	Skor TDMI lebih tinggi pada perawat ahli dibandingkan dengan yang lain. Faktor-faktor

No.	Peneliti / Judul Penelitian	Sumber Jurnal	Metode dan Desain Penelitian	Hasil
	Judul: Evaluation of the factors affecting triage decision-making among emergency department nurses and emergency medical technician in Iran: a study based on Benner's theory			seperti kemahiran keperawatan, usia, pengalaman kerja, status pernikahan, dan pelatihan triase mempengaruhi TDM pada perawat UGD. Untuk EMT, faktor yang mempengaruhi adalah kemahiran keperawatan, lokasi layanan, pengalaman kerja, dan pelatihan triase.
2.	Peneliti: Zvonka Fekonja, Urška Fekonja, Nataša Mlinar Reljić, Majda Pajnkihar, and Matej Strnad Judul: Emergency triage nurses' perceptions of caring behaviors and the safety of the patient during triage encounters: a grounded theory study	BMC nursing, 23(1), p.453.	Penelitian ini menggunakan pendekatan Grounded Theory (GT) ala Strauss dan Corbin. Desain Studi: Kualitatif dengan metode Grounded Theory.	1. Perawat triase percaya bahwa caring behavior dan keselamatan pasien tidak dapat dipisahkan dalam proses triase. 2. Faktor individu, lingkungan kerja, dan interaksi dengan pasien berkontribusi terhadap keselamatan pasien selama triase. 3. Overcrowding (kepenuhan pasien), beban kerja tinggi, dan keterbatasan tenaga perawat triase menjadi tantangan dalam memastikan keselamatan pasien. 4. Pelatihan yang lebih baik dan sistem triase yang lebih efektif diperlukan untuk meningkatkan keselamatan pasien.
3.	Peneliti:	Nurse Media Journal of	Desain penelitian kualitatif deskriptif	1. Proses triase di Indonesia mengikuti

No.	Peneliti / Judul Penelitian	Sumber Jurnal	Metode dan Desain Penelitian	Hasil
	Rochana, Julia Morphet, Virginia Plummer Judul: Triage process in Emergency Departments: an Indonesian Study	Nursing, 6(1), pp.37-46		standar internasional, tetapi tidak ada langkah re-triase yang biasa dilakukan di negara lain untuk mengevaluasi kembali status pasien. 2. Triase sekunder diterapkan secara luas, memungkinkan beberapa intervensi medis awal. 3. Waktu tunggu pasien di IGD umumnya singkat, tetapi perlu penelitian lebih lanjut untuk menentukan apakah triase dilakukan dengan efektif atau hanya sebagai mekanisme pemindahan pasien dengan cepat. 4. Peran perawat dalam pengambilan kebijakan di sektor triase masih terbatas, dan perlu ada peningkatan keterlibatan mereka dalam proses pembuatan kebijakan kesehatan.
4.	Peneliti: Boy Setiawan Lakibu, Swandi I Luneto, Irne Wida Desiyanti Judul: Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi	Jurnal Kesehatan Amanah, 3(1), pp.9-19.	Desain Penelitian: Penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dan Sampel: Seluruh perawat yang bekerja di IGD	1. Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan perawat dengan kepatuhan dalam pelaksanaan triase ($p=0,047$).

No.	Peneliti / Judul Penelitian	Sumber Jurnal	Metode dan Desain Penelitian	Hasil
	Perawat dalam Pelaksanaan Triage di Instalasi Gawat Darurat UPTD Rumah Sakit Manembo-Nembo Tipe C Bitung		UPTD Rumah Sakit Manembo-Nembo Tipe C Bitung, dengan sampel sebanyak 30 perawat. Analisis Data: chi-square	2. Terdapat hubungan yang signifikan antara pelatihan gawat darurat dengan kepatuhan perawat dalam pelaksanaan triase ($p=0,041$). 3. Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepatuhan perawat dalam pelaksanaan triase ($p=0,047$)
5.	Peneliti: Rukmana, B.F. (2019). Judul: Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Perawat dalam Pengambilan Keputusan Triase di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Lombok Nusa Tenggara Barat.	Repository. ub. ac. id.	Desain Penelitian: Observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dan Sampel: Seluruh perawat yang bekerja di IGD Rumah Sakit Lombok, dengan total responden sebanyak 135 orang Analisis Data: uji korelasi dan regresi linier berganda	1. Terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan perawat dengan pengambilan keputusan triase ($p=0.000$), dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0.69, yang menunjukkan korelasi positif kuat. 2. Terdapat hubungan signifikan antara pengalaman kerja perawat dengan pengambilan keputusan triase ($p=0.000$), dengan $r=0.289$, menunjukkan korelasi positif lemah. 3. Terdapat hubungan signifikan antara tingkat pendidikan perawat dengan pengambilan keputusan triase ($p=0.000$), dengan $r=0.393$,

No.	Peneliti / Judul Penelitian	Sumber Jurnal	Metode dan Desain Penelitian	Hasil
				menunjukkan korelasi positif lemah.
				4. Terdapat hubungan signifikan antara lingkungan kerja perawat dengan pengambilan keputusan triase (p=0.000), dengan r=0.452, menunjukkan korelasi positif sedang.

