# BAB I PENDAHULUAN

## Latar belakang

Kesehatan ialah keadaan sehat seseorang baik itu sehat secara fisik, psikis, maupun sosialnya. Kesehatan merupakan hak asasi bagi setiap warga Negara Indonesia (UU Nomor 17 Tahun 2023).

Salah satu tempat bagi masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatannya adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara individu. Rumah sakit menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kepmenkes RI, 2022).

Salah satu unit terpenting yang ada di rumah sakit adalah IGD. IGD merupakan instalasi yang menyediakan pelayanan gawat darurat khusus diberikan kepada pasien yang membutuhkan tindakan medis sesegera mungkin untuk menyelamatkan nyawa serta mencegah terjadinya kecacatan (Permenkes RI Nomor 47 Tahun 2018)

Dalam IGD terdapat berbagai macam pelayanan kesehatan untuk membantu penanganan pasien. Pelayanan kesehatan itu sendiri merupakan serangkaian kegiatan dalam bentuk usaha dan tindakan yang dilakukan untuk melayani dan menangani kebutuhan seorang pasien baik itu pencegahan maupun pengobatan penyakit, memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (UU RI Nomor 17 Tahun 2023).

Salah satu bentuk pelayanan di IGD yaitu pelayanan prima. Pelayanan prima itu sendiri merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh penyedia layanan seperti rumah sakit kepada pasiennya, agar terpenuhinya harapan, kebutuhan serta keinginan seorang pasien (Daryanto, 2021).

Pelayanan prima ini digunakan untuk penanganan pasien di IGD, dimana penanganan pasien itu sendiri merupakan suatu tindakan berupa pertolongan yang dilakukan pada pasien secara tepat berdasarkan dengan penyakit yang dideritanya dimana di IGD tersebut terdapat sistem triage yang merupakan sistem untuk menggolongkan tingkat kegawatan kondisi pasien gawat darurat (Permenkes Nomor 4 Tahun 2018).

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima yang telah dilakukan oleh Mega M. Y. S., dkk (2020) di RS Umum Kabanjahe Kabupaten Karo dimana hasil penelitiannya adanya pengaruh kemampuan, penampilan, sikap, perhatian serta tindakan petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo. Pada penelitian ini variabel kemampuan yang paling mempengaruhi terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo dengan p value < 0,05, yaitu variabel kemampuan dengan signifikan 0,002 (p value < 0,05), OR = 2,599 (95% CI = 1,377– 4,903) artinya variabel kemampuan mempunyai peluang 2,6 kali lebih besar terhadap pelayanan prima daripada varibel lain yaitu variabel penampilan dan sikap di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo.

Penelitian lainnya yang berkaitan dengan pelayanan prima mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang dilakukan oleh Nastiti, dkk (2021) di RSUD Labuang Baji Makassar, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima dari variabel Sikap (*Attitude*) dengan nilai p=0,007, Perhatian (*Attention*) dengan nilai p=0,001, Tindakan (*Action*) dengan nilai p=0,003, Kemampuan (*Ability*) dengan nilai p=0,001, Penampilan (*Appearance*) dengan nilai p=0,000, dan Tanggung Jawab (*Accountability*) dengan nilai p=0,000 terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara tidak mendalam yang dilakukan pada Bulan Maret 2024 dengan 3 orang tenaga kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, didapatkan hasil bahwa adanya permasalahan banyaknya pasien yang kurang mengerti terkait sistem triase, adanya pasien yang mengeluhkan merasa lambat untuk dilayani dan merasa kurang diperhatikan (*Attention*), kurang optimalnya pelayanan tenaga medis di Instalasi Gawat Darurat dimana salah satu dokter mengatakan tergesa-gesa dalam melayani pasien karena kecemasan akan tidak terkontrolnya pelayanan saat ada banyaknya pasien yang datang sehingga tenaga medis menjadi kurang tanggap akan kebutuhan pasien (*Accountability*).

Kemudian berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan telaah dokumen, didapatkan hasil bahwa adanya penurunan jumlah pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berdasarkan data kunjungan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau pada Tahun 2020 terdapat jumlah kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat sejumlah 17.688 orang pasien. Kemudian pada Tahun 2021 terjadi peningkatan jumlah pasien di Instalasi Gawat Darurat sehingga meningkat menjadi 23.082 orang pasien. Pada Tahun 2022 juga terjadi peningkatan jumlah pasien menjadi 29.626 orang pasien di Instalasi Gawat Darurat. Sedangkan pada Tahun 2023 terjadi penurunan jumlah pasien di Instalasi Gawat Darurat secara signifikan turun menjadi 21.543 orang pasien. Kenaikan jumlah pasien yang lebih signifikan dibandingkan penurunan, seharusnya menjadi suatu yang diperhatikan dan dipertimbangkan oleh pihak rumah sakit agar dapat memperhatikan jumlah petugas dengan jumlah pasien agar pasien dapat ditangani tepat waktu sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien Secara Prima di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan penanganan pasien secara prima di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau ?

## Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai efektivitas pelayanan penanganan pasien secara prima di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

## Manfaat Penelitian

### Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Sebagai acuan dan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanannya dan sebagai bahan evaluasi dalam membuat suatu kebijakan yang akan ditentukan dimasa yang akan datang.

### Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mahasiswa/i program studi Administrasi Rumah Sakit.

### Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai permasalahan yang akan diteliti terutama yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan penanganan pasien secara prima di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

## Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau pada 22 Mei – 20 Juli 2024. Adapun yang akan menajadi variabel masukan (*input*) pada penelitian ini yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Dengan proses (*process*) yaitu menganalisis pelayanan penanganan pasien secara prima di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Dan untuk menghasilkan keluaran (*output*) meningkatnya pelayanan penanganan pasien secara prima di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Jenis pada penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan Deskriptif Analitik dengan menggunakan metode *Content Analysis* (Analisis Isi). Desain penelitian dengan wawancara mendalam dan observasi langsung untuk mengetahui secara detail dan lebih mendalam mengenai efektivitas pelayanan penanganan pasien secara prima di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Informan pada penelitian ini adalah 3 petugas di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai informan utama, kemudian Plt. Kepala Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau (1 orang), Kepala Tim IGD (1 orang), dan Koordinator Shift (1 orang) sebagai informan pendukung.

## Penelitian Terkait

**Tabel 1.1**

**Penelitian Terkait**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Keterangan | Penelitian Sekarang (2024) | Mega M. Y. S., dkk (2020) | Nastiti, dkk (2020) |
| **Judul Penelitian** | Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien Secara Prima di IGD | Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima | Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan |
| **Jenis dan**  **Desain Penelitian** | Kualitatif  *Content Analysis* | Kuantitatif  *Cross Sectional Study* survey analitik. | Kuantitatif  *Cross Sectional Study* |
| **Variabel** | Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. | Kemampuan, penampilan, sikap, perhatian, dan tindakan. | Sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. |
| **Subjek** | Seluruh petugas di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau | 312 orang pasien perminggu di Instalasi Rawat Jalan RS Umum Kabanjahe Kabupaten Karo | 397 orang pasien di Instalaso Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar |
| Tempat | Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau | Instalasi Rawat Jalan RS Umum Kabanjahe Kabupaten Karo | Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar |