

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan pada abad sekarang ini sangat menuntut berbagai hal untuk dilakukan oleh para pelaku pelayanan kesehatan tersebut. Semuanya ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan di rumah sakit menjadi topik yang banyak dibicarakan akhir-akhir ini. Hal ini tidak terlepas dari semakin banyaknya jumlah klinik dan rumah sakit yang ada dan semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan. Rumah sakit yang pada awalnya lebih banyak merupakan suatu unit pelayanan publik yang bersifat sosial, oleh berbagai perubahan pada industri kesehatan ‘terpaksa’ mengembangkan strategi bersaing layaknya usaha komersial (Departemen Kesehatan RI, 2007). Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit.

Hubungan pelanggan dengan petugas Rumah Sakit, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, responsi, support, seberapa tanggap dokter/perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat dihubungi, keteraturan pemberian meal, obat, pengukuran suhu dsb (Anonim,2008)

Disisi lain, dalam bentuk pelayanan yang berkembang sekarang ini, mutu pelayanan menjadi semakin rumit dan cukup sulit diukur, karena hasil yang terlihat merupakan resultante dari berbagai faktor yang berpengaruh. Oleh sebab itu, tercapainya mutu pelayanan kesehatan yang baik memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang terkait mempunyai peran yang sangat penting.

Hasil penelitian Peter *et al.* (2007) mengenai waktu tanggap menunjukkan bahwa jumlah perawat dan dokter yang kompeten serta kelengkapan peralatan pada Instalasi Gawat Darurat sangat berpengaruh terhadap waktu tanggap. Perawat dan dokter yang berkualitas dapat menurunkan waktu tanggap dari 90 menit menjadi sekitar 5 menit.

Dari beberapa faktor yang berpengaruh terhadap waktu tanggap, jumlah perawat dan dokter jaga merupakan faktor yang sangat menentukan waktu tanggap pasien pada Instalasi Gawat Darurat.

Menurut Devita *et al.* (2007), agar waktu tanggap di Instalasi Gawat Darurat dapat lebih singkat maka tenaga medis dan peralatan yang tersedia harus andal dan dikelola untuk mempermudah penggunaannya. Petugas Instalasi Gawat Darurat harus mendapat pelatihan yang baik sehingga tahu apa yang harus dilakukan pada penanganan penderita Gawat Darurat.

Mengingat begitu besarnya arti waktu tanggap pada Instalasi Gawat Darurat dan masih sedikitnya penelitian serupa yang dilakukan di Rumah Sakit yang ada di Purwokerto maka penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tanggap pasien gawat darurat di Instalasi

Gawat Darurat RSUD Prof.DR.Margono Soekarjo Purwokerto. Pada penelitian ini penulis akan lebih menitikberatkan terhadap faktor internal yaitu ketersediaan perawat dan dokter jaga.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan sebuah rumusan permasalahan penelitian yaitu apakah ketersediaan perawat dan dokter jaga mempengaruhi waktu tanggap pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof.DR.Margono Soekarjo Purwokerto.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Sesuai dengan perumusan masalah pada penelitian, maka tujuan umum penelitian adalah untuk mempelajari pengaruh ketersediaan perawat dan dokter jaga IGD terhadap waktu tanggap pada pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof.DR. Margono Soekarjo Purwokerto.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui kecepatan waktu tanggap pasien di IGD RSUD Prof.DR. Margono Soekarjo Purwokerto.
- b. Mempelajari pengaruh antara ketersediaan perawat dengan waktu tanggap pasien di IGD RSUD Prof.DR. Margono Soekarjo Purwokerto.
- c. Mempelajari pengaruh antara ketersediaan dokter jaga IGD dengan waktu tanggap pasien di IGD RSUD Prof.DR. Margono Soekarjo Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah sakit

Dapat memberikan sumbangsih dalam upaya untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit lebih khusus lagi dalam hal kecepatan waktu tanggap pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof.DR.Margono Soekarjo Purwokerto.

2. Bagi masyarakat umum/pasien

Dapat dijadikan sebagai pedoman tentang lamanya waktu tanggap yang diperlukan pasien pasien sehingga dapat menjadi dasar pertimbangan untuk mengambil keputusan memilih sarana pelayanan kesehatan yang terbaik.

3. Bagi peneliti

Sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan akan pentingnya waktu tanggap terhadap pasien di nstalasi gawat darurat.