

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Santosa, 2018). Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah suatu tempat/unit di rumah sakit yang memiliki tim kerja dengan kemampuan khusus dan peralatan yang memberikan pelayanan pasien gawat darurat dan merupakan bagian dari rangkaian upaya penanggulangan pasien gawat darurat yang terorganisir. IGD merupakan titik masuk yang sangat penting untuk pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan penanganan dan perawatan yang mendesak baik itu secara gawat dan darurat. Gawat suatu kondisi dimana korban harus segera ditolong, apabila tidak segera ditolong maka akan mengalami kecacatan atau kematian (Suryawati, 2020).

Triase merupakan fungsi penting dari instalasi gawat darurat (IGD) dan juga merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan penyortiran atau pemilahan pasien dalam prioritas tindakan di IGD (Sumarno, 2018). Tujuan dan fungsi triase yang utama adalah untuk mengidentifikasi pasien dengan kondisi yang mengancam jiwa atau darurat dan kemudian mengalokasikan pasien ke area yang tepat dalam IGD (Sahrudi, 2021). Kontak pertama pasien ketika datang untuk kondisi darurat di IGD adalah dengan perawat triase, oleh karena itu keputusan triase membutuhkan proses kognitif yang kompleks. Perawat triase

harus menunjukkan kemampuan untuk berpikir kritis dalam lingkungan di mana data yang tersedia terbatas, tidak lengkap atau ambigu.

Pengetahuan dan pengalaman perawat triase sebagai faktor penting dalam pembuatan keputusan triase di sebagian besar rumah sakit secara global. Perawat triase melakukan penilaian singkat, terfokus dan menetapkan level triase pasien, yang merupakan ukuran proksi dari berapa lama pasien dapat dengan aman menunggu pemeriksaan dan manajemen medis. Pemilahan pasien yang salah di ruang triase oleh perawat triase akan berdampak buruk pada hasil pasien yang dirawat di IGD dengan kondisi medis yang buruk (Suryawati, 2020).

Di negara-negara maju yang berpenghasilan tinggi dan juga di negara-negara berpenghasilan rendah, jumlah pasien yang berkunjung ke IGD meningkat selama beberapa tahun terakhir. Sebagian pasien rujukan atau datang sendiri, sehingga kondisi ini menimbulkan kepadatan di IGD (Sahrudi, 2021). Hal ini menjadikan tentang perlunya sistem yang memprioritaskan pasien dalam hal urgensi. Banyak IGD rumah sakit di negara berpenghasilan rendah tidak memiliki sistem triase formal (Santosa, 2018). Di negara-negara berpenghasilan rendah, perawatan darurat, termasuk triase seringkali merupakan salah satu mata rantai terlemah dalam sistem kesehatan dibandingkan dengan negara maju, tetapi jika dikelola dengan baik dapat menyelamatkan jiwa dan dapat menghemat beban Rumah Sakit (Wahyuni, 2018).

Sebuah studi di Australia menunjukkan bahwa 42% perawat belum dilatih triase dan 14% juga menyebutkan bahwa telah mengikuti pelatihan triase dan mereka memiliki semangat untuk menerapkan triase (Sumarno, 2018).. Pelaksanaan triase tidak berjalan dengan optimal dikarenakan kunjungan pasien IGD

perhari berkisar 30-40 kunjungan, jumlah pasien yang datang dan beban kerja berlebihan berbanding terbalik dengan penyediaan perawat triase yang ditugaskan berjumlah satu orang mengalami penundaan dalam mengakses pasien ke ruangan tindakan. Saat dilakukan wawancara perawat sudah paham tentang triase, perawat mengatakan mereka hanya terbebani dikarenakan beban kerja yang berlebihan tidak sesuai dengan jumlah perawat yang shift di ruangan IGD, akibatnya keluarga pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan (Khairina, 2020).

Sebagai contoh kepuasan pasien di RS Cipto Mangunkusumo Jakarta yang merupakan rumah sakit tipe A di Jakarta Pusat dimana data tahun 2022 tingkat kepuasan pasien di IGD mencapai 86,9%. sedangkan 13,1% melaporkan tidak puas. Sebagian pasien rujukan atau datang sendiri, sehingga kondisi ini menimbulkan kepadatan di IGD (Sahrudi, 2021). Hal ini menjadikan tentang perlunya sistem yang memprioritaskan pasien dalam hal urgensi. Banyak IGD rumah sakit di negara berpenghasilan rendah tidak memiliki sistem triase formal (Wahyuni, 2018). Di negara-negara berpenghasilan rendah, perawatan darurat, termasuk triase seringkali merupakan salah satu mata rantai terlemah dalam sistem kesehatan dibandingkan dengan negara maju, tetapi jika dikelola dengan baik dapat menyelamatkan jiwa dan dapat menghemat beban Rumah Sakit (Khairina, 2020).

Triase adalah cara pemilahan penderita berdasarkan kebutuhan terapi dan sumber daya yang tersedia. Terapi didasarkan pada keadaan ABC (Airway, dengan *cervical spine control*, Breathing dan Circulation dengan control pendarahan) (Puji, 2018). Triase berlaku untuk pemilahan penderita baik di lapangan maupun di rumah sakit. Triase mempunyai tujuan untuk memilih atau menggolongkan semua pasien yang memerlukan pertolongan dan menetapkan prioritas

penanganannya. Triase memiliki fungsi penting di IGD terutama apabila banyak pasien datang pada saat yang bersamaan. Hal ini bertujuan untuk memastikan agar pasien ditangani berdasarkan urutan kegawatannya untuk keperluan intervensi (Lilis, 2020). Triase juga diperlukan untuk penempatan pasien ke area penilaian dan penanganan yang tepat serta membantu untuk menggambarkan keragaman kasus di IGD (Sumarno, 2018).

Penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat tentang kepuasan pelayanan pasien di Instalasi Gawat Darurat, menunjukkan bahwa dari 10 orang pasien dan keluarga pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat, 6 orang keluarga pasien mengeluhkan tentang perawatan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, kesalahan dalam melakukan sistem triase, lingkungan kurang terapeutik serta cara komunikasi yang masih kurang tepat serta jumlah petugas yang masih kurang, dan 4 orang keluarga pasien lainnya mengatakan ketidakpuasannya mengenai pemilahan kegawatdaruratan dengan proses yang rumit (Sumarno, 2018). Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2018, masih ditemukan adanya keluhan ketidakpuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien dan keluarga pasien masih mengeluh dan merasa tidak puas dalam menerima pelayanan kesehatan terutama pada Instalasi Gawat Darurat.

Menurut Khairina (2020) dari 240.453 kunjungan pasien yang datang ke UGD RS Cipto Mangunkusumo terdapat 4.524 pasien (1,8%) yang menyatakan komplain tentang pelayanan triase yang berada di UGD tersebut. Rumah Sakit ini sebagai rumah sakit rujukan nasional dengan pasien yang datang dari seluruh

penjuru Indonesia. Banyak keluarga pasien maupun pasien yang menuliskan kotak saran tentang pelayanan triase, dimana pasien sudah datang dulu tidak mendapatkan pelayanan terlebih dahulu. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman keluarga maupun pasien tentang pelayanan triase di RSCM tersebut.

Demikian juga di RSUD Tanah Abang di tahun 2023, dimana berdasarkan kotak saran yang masuk tentang pelayanan UGD terdapat 120.432 kasus, dimana 2.539 kasus (2,1%) menyinggung pelayanan triase di UGD. Menurutnya perawat yang melakukan triase belum mampu menunjukkan kemampuan untuk berpikir kritis dalam lingkungan di mana data yang tersedia terbatas, tidak lengkap atau ambigu.

Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti pada bulan Februari 2023 di IGD RSUD Tanah Abang, merupakan rumah sakit tipe D dengan jumlah perawat di IGD berjumlah 20 orang yang semuanya telah mengikuti pelatihan dasar kegawatdaruratan, total jumlah kunjungan pasien selama bulan Februari 2023 berjumlah 1.160 orang, sehingga rata-rata harian berkisar 41-42 pasien. Keadaan IGD yang ramai dan penuh sesak sering ditemukan banyak kendala yaitu waktu tunggu lama, lingkungan kurang terapeutik, dan beberapa kasus hasil klinis yang buruk, sehingga tampak ada rasa ketidakpuasan atas pelayanan yang sudah diberikan.

Hasil wawancara dengan pasien yang berkunjung ke IGD RSUD Tanah Abang bahwa masyarakat atau pasien melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah

berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali. Oleh sebab itu diperlukan pengetahuan yang cukup bagi perawat dalam melakukan triase di rumah sakit. Penjelasan dan pemberian informasi dari perawat kepada pasien sangat menentukan pasien dalam pemberian layanan agar pasien merasa puas. Perawat secara berkala diberikan pelatihan dengan harapan dapat meningkatkan pengetahuan dibidang triase, sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Pengalaman peneliti yang pernah mendapati pasien yang pada saat itu pasien datang diantar keluarganya ke IGD dan mengantri untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan. Tak lama kemudian datang pasien baru yang langsung di bawa ketempat tidur oleh perawat dan langsung ditangani oleh dokter. Keluarga pasien yang sedang mengantri tadi pun protes kepada perawat karena dia datang lebih awal tetapi mengapa pasien lain yang baru datang yang diperiksa terlebih dahulu. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Mengenai Triase dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Tanah Abang Tahun 2024”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Triase berlaku untuk pemilahan penderita baik di lapangan maupun di rumah sakit. Triase mempunyai tujuan untuk memilih atau menggolongkan semua pasien yang memerlukan pertolongan dan menetapkan prioritas penanganannya. Triase memiliki fungsi penting di IGD terutama apabila banyak pasien datang pada saat yang bersamaan. Hal ini bertujuan untuk memastikan agar pasien

ditangani berdasarkan urutan kegawatannya untuk keperluan intervensi. Berdasarkan latar belakang yang ada maka dapat dibuat rumusan masalah “Apakah ada hubungan tingkat pengetahuan perawat mengenai triase dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Tanah Abang Jakarta Tahun 2024?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas, maka dibuat tujuan penelitian yaitu :

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Diketahui hubungan tingkat pengetahuan perawat mengenai triase dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Tanah Abang Tahun 2024.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1.3.2.1 Teridentifikasi karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan) di Ruang IGD RSUD Tanah Abang.

1.3.2.2 Teridentifikasi pengetahuan perawat mengenai triase di Ruang IGD RSUD Tanah Abang.

1.3.2.3 Teridentifikasi kepuasan pasien mengenai Triase di Ruang IGD RSUD Tanah Abang.

1.3.2.4 Dianalisis hubungan pengetahuan perawat tentang triase dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Tanah Abang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Memberikan gambaran akan landasan teori tentang tingkat pengetahuan perawat mengenai triase dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Tanah Abang Tahun 2024.

## 1.4.2. Manfaat Praktis

### 1.4.2.1 Bagi Pasien

Memberikan gambaran dan pengetahuan pasien dalam mendapatkan pelayanan keperawatan di ruang triase UGD RSUD Tanah Abang dengan harapan dapat kembali sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

### 1.4.2.2 Bagi RSUD Tanah Abang

Memberikan gambaran akan hasil penelitian dengan harapan dapat digunakan sebagai masukan dan memberi informasi mengenai hubungan tingkat pengetahuan mengenai triase dengan kepuasan pasien di ruang IGD.

### 1.4.2.3 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat dukungan teori keperawatan, memperkaya ilmu pengetahuan keperawatan, menambah wawasan dan pengetahuan serta ketrampilan bagi mahasiswa keperawatan dalam memberikan asuhan triase yang tepat pada saat melakukan pelayanan keperawatan.

### 1.4.2.4 Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi studi awal dan literatur guna memberikan semangat bagi peneliti untuk lebih detail lagi dalam meneliti hubungan tingkat pengetahuan mengenai triase dengan kepuasan pasien di ruang IGD serta sebagai penerapan ilmu pengetahuan dalam pembuatan skripsi dan sebagai salah satu pengalaman belajar di Program Studi S1 Keperawatan.