BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 kontrol pendarahan). Triase berlaku untuk pemilahan penderita baik di lapangan maupun di rumah sakit (Musliha, 2010).

Ketepatan waktu dalam pelayanan kegawatdaruratan menjadi perhatian penting di negara - negara seluruh dunia. Hasil studi dari *National Health Service* di Inggris, Australia, Amerika dan Kanada bahwa pelayanan perawatan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (*leading practices in emergency departement* , 2010). Data kunjungan masuk pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) di dunia tahun 2016 sebesar 33.095.000 dan pada tahun 2017 sebanyak 36.235.621 pasien setiap tahunnya.

Pelaksanaan triase di pengaruhi juga dengan jumlah Psien yang masuk di IGD, Pada tahun 2016 data kunjungan pasie di IGD seluruh Indonesia mencapai 4.402.205 (13,3% dari total seluruh kunjungan di Rumah Sakit Umum (RSU) dengan jumlah kunjungan 13,3% dari kunjungan IGD. Jumlah yang signifikan ini kemudian memerlukan perhatian yang cukup besar dengan pelayanan pasien gawat darurat (Keputusan Menteri Kesehatan, 2009).

Rumah sakit di Indonesia memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan gawat darurat 24 jam sehari sebagai salah satu persyaratan ijin rumah sakit. Pengaturan pelayanan gawat darurat untuk fase rumah sakit telah terdapat dalam Peraturan Menteri Kesehatan No.159b/1988 tentang Rumah Sakit, pada dalam pasal 23 telah disebutkan kewajiban rumah sakit untuk menyelenggarakan pelayanan gawat darurat selama 24 jam per hari.

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 (Pohan, 2009).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yanty, Darwin dan Misrawati,2011 didapatkan petugas kesehatan IGD mayoritas memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap tindakan triase berdasarkan prioritas sebanyak 17 orang responden (53,1%). Mayoritas petugas kesehatan IGD memiliki sikap yang positif terhadap tindakan triase berdasarkan prioritas sebanyak 19 orang responden (59,4%) dan sebagian besar petugas kesehatan IGD melaksanakan tindakan triase berdasarkan prioritas sesuai prosedur sebanyak 18 orang responden (56,3%).

Berdasarkan Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di IGD RSUD Dr. MM Dunda Limboto didapatkan bahwa jumlah pasien tahun 2018 sebanyak 394 pasien. jumlah perawat di ruangan Triase IGD sebanyak 33 orang perawat, diantaranya 7 orang perawat telah mengikuti pelatihan Bantuan hidup dasar, 19 perawat telah mengikuti BTCLS dan 6 perawat telah mengikuti *Code blue*. Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 keluarga pasien 5 diantaranya mengatakan tidak puas dengan pelayanan di IGD dikarenakan respon terhadap pasien kurang. dan wawancara dengan kepala ruangan mengatakan triase sudah dilakukan tetapi belum sesuai dikarenakan banyak jumlah pasien yang masuk serta berdasarkan hasil observasi di ruang IGD banyak pasien yang masih di tempatkan di luar kamar pasien dikarenakan jumlah tempat tidur terbatas.

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Hubungan Ketepatan Pelaksanaan dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSUD Dr. MM Dunda Limboto.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada dapat diambil identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan triase belum sepenuhnya dilakukan di rumah sakit dikarenakan banyak pasien yang masih ditempatkan di luar kamar pasien

2. Berdasarkan hasil observasi di ruangan IGD masih terdapat perawat yang melakukan triase sesuai SOP yang ada.
3. Berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien 10 dari 5 orang mengatakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan di rumah sakit kurang cepat terhadap pasien

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas dapat disimpulkan rumusan masalah adalah apakah ada hubungan ketepatan pelaksanaan triase dengan tingkat kepuasan keluarga di Ruang IGD RSUD Dr. MM. Dunda Limboto?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Unruk mengidentifikasi hubungan ketepatan pelaksanaan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang IGD RSUD Dr. MM. Dunda Limboto.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengidentifikasi ketepatan pelaksanaan triase di IGD RSUD Dr. MM Dunda Limboto
2. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang IGD RSUD Dr. MM Dunda Limboto.
3. Untuk menganalisis hubungan ketepatan pelaksanaan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD RSUD Dr. MM. Dunda Limboto.

1.5 Manfat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dalam pelaksanaan triase dapat dilakukan dengan tepat sehingga kepuasan pasien akan terpenuhi secara baik

1.5.2 Manfaat Praktik

1. Untuk Instansi Rumah sakit

   Diharapkan sebagai masukan dalam pelaksanaan triase dengan ketepatan dalam pelaksanaan sehingga keluarga dan pasien merasa lebih puas
2. Untuk Instansi Pendidikan

Diharapkan dalam ketepatan pelaksanaan triase secara teori dapat di jelaskan secara maksimal kepada mahasiswa sehingga dapat diaplikasikan di pelayanan rumah sakit

3. Untuk Keluarga Pasien

   Diharapkan keluarga pasien mampu mengenali dalam pelaksanaan penangana terhadap kegawatdaruratan di UGD

4. Penelitian Selanjutnya

   Diharapkan peneliti selanjtnya dapat melakukan penelitian sejauh mana pelaksanaan triase di rumah sakit sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).