

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan respon cepat dan aman terhadap pasien, salah satunya pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD merupakan unit rumah sakit yang memberikan pelayanan gawat darurat bagi pasien dengan tujuan untuk meminimalkan terjadinya mortalitas dan mencegah terjadinya morbiditas pada pasien (Jadmiko, 2017). Pelayanan pada pasien gawat darurat memerlukan tindakan segera, yaitu cepat, tepat dan akurat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Pelayanan gawat darurat adalah tindakan medis yang dibutuhkan oleh korban/pasien gawat darurat dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2016). Instalasi Gawat Darurat (IGD) sering kali menjadi pintu masuk awal sistem layanan kesehatan. IGD menjadi kesan pertama sistem kesehatan bagi banyak pasien rawat inap. Di rumah sakit, IGD merupakan Instalasi yang mendukung kepuasan pasien pertama kali. Kecepatan dan ketepatan dari pelayanan gawat darurat menjadi ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarga. Pengalaman pelayanan di IGD bagi pasien secara tidak langsung juga dapat mempengaruhi kesan pasien selama menjalani rawat inap.

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh karakteristik sosiokultural, psikososial, dan penyakit yang diderita pasien dibandingkan dengan indikator kualitas pelayanan yang obyektif (Abolfotouh et al., 2017; Ameriyon et al., 2010). Menurut Endang dalam Nurfida (2020), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terkait dengan pelayanan kesehatan dan penyedia layanan kesehatan. Selain itu waktu tunggu di IGD telah terbukti menjadi bagian penting dari kepuasan pasien baik mengenai penjelasan tes laboratorium pasien dan hasil, kondisi, serta alasan masuk rumah sakit telah terbukti memiliki dampak besar pada tingkat kepuasan pasien (Abolfotouh et al., 2017).

Faktor lain mengenai kepuasan pasien menurut Hansagi dalam Spechbach et al., (2019) di Swedia mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pengobatan dan pelayanan di IGD menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan skor rendah terdapat pada pasien dalam keadaan tidak darurat atau tidak mendesak (sehingga harus menunggu lebih lama) dibandingkan pasien yang diprioritaskan segera dan mendesak. Kondisi tersebut perlu menjadi perhatian khusus bagi pemberi layanan kesehatan. Maka dari itu Triase diterapkan di instalasi gawat darurat di seluruh dunia untuk mengatasi kepadatan yang berlebihan, waktu tunggu yang lama, dan ketidakpuasan pasien (Tabriz et al., 2019). Pasien diprioritaskan pada saat kedatangan dan disortir berdasarkan urgensi penyakit atau cedera mereka dengan memberikan prioritas pada pasien yang paling darurat dan mengalami cedera paling parah untuk ditangani terlebih dahulu. Para profesional layanan kesehatan memandang triase sebagai inti dari layanan berkualitas di instalasi gawat darurat, namun mayoritas dari pasien tidak memahami akan sistem tersebut. (Lusa & Bukovšek, 2019).

Kurangnya komunikasi selama waktu tunggu yang lama menyebabkan tingkat kecemasan pasien meningkat dan perasaan diabaikan. Hal tersebut berdampak negatif terhadap tingkat ketidakpuasan kualitas layanan yang diberikan (Phiri et al., 2020). Tingkat Kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat dipengaruhi oleh kepadatan pasien di unit tersebut. Kepadatan Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan masalah global yang memprihatinkan dan telah diidentifikasi sebagai krisis nasional di beberapa negara (Yarmohammadian et al., 2017). Kepadatan instalasi gawat darurat didefinisikan sebagai situasi di mana fungsi IGD terhambat terutama karena jumlah pasien menunggu untuk diperiksa, menjalani observasi dan pengobatan, atau menunggu ruang rawat inap lebih banyak dibandingkan dengan kapasitas ruangan atau staf IGD. Kondisi tersebut sering terjadi di layanan kesehatan di Indonesia terutama di Rumah Sakit Umum Pusat sebagai pusat rujukan. Banyak dari pasien harus menunggu lama di IGD, sering kali dengan tingkat kecemasan yang tinggi, hingga kehilangan kepercayaan terhadap layanan kesehatan (Rognes & Sahlin, 2010).

Terkait hal tersebut, pada penelitian sebelumnya ditemukan bahwa salah satu RS di Indonesia yaitu IGD RSPAU dr.S.Hardjo Lukito dengan hasil waktu tunggu rata-rata keseluruhan yang dihabiskan oleh pasien yaitu 67,15 menit (Romiko, 2018).

Selain itu di RS UNAIR waktu pelayanan di IGD yang memanjang rata-rata diatas 2 jam adalah sebesar 42,96% (Data Rekap Triage IGD RS UNAIR Tahun 2018). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 adalah pelayanan gawat darurat 24 jam dengan waktu tunggu <6-8 jam dengan kepuasan pasien lebih dari 90%.

Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro (RSST) Klaten merupakan institusi pemerintah di bidang pelayanan kesehatan di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sebagai rumah sakit kelas A merupakan rumah sakit rujukan utama bagi masyarakat Kabupaten Klaten, kabupaten lain di Jawa Tengah, Yogyakarta dan sekitarnya. Rumah Sakit Tipe A adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran baik spesialis maupun subspecialis luas oleh pemerintah yang telah ditetapkan sebagai rujukan tertinggi (*Top Referral Hospital*) atau disebut pula sebagai rumah sakit pusat. RSUP dr Soeradji Tirtonegoro memiliki standar pelayanan waktu tunggu (*waiting time*) pasien di IGD yaitu <4 jam sesuai dengan standar yang direkomendasikan oleh *Joint Commission International (JCI)* tahun 2013 tentang lama rawat pasien yang memenuhi syarat masuk rawat inap < 4 jam. Apabila IGD penuh, maka petugas kesehatan kesulitan melakukan pelayanan emergensi, sehingga waktu pelayanan di IGD harus dilakukan secara cepat dan akurat yaitu <4jam. Evaluasi lanjutan pasien dilakukan di ruangan untuk memperpendek waktu pelayanan di IGD, dengan mendorong DPJP untuk membuat keputusan medis dengan jangka waktu <4 jam. Hal tersebut sesuai dengan arahan Wamenkes tahun 2023.

Berdasarkan data rekam medis pendaftaran Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten selama bulan September - Oktober 2023 data pasien masuk yang terdaftar di IGD sebanyak 5458 pasien dengan 3404 dari pasien memerlukan perawatan lebih lanjut (rawat inap) sehingga rata-rata pasien yang datang di IGD yaitu 90 pasien perhari. Sementara itu petugas layanan kesehatan hanya terdiri dari 5-6 perawat dengan dokter jaga 2 atau 3 dokter dalam satu shift kerja. Fenomena yang terjadi di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten berdasarkan hasil observasi peneliti selama bulan November 2023 ditemukan bahwa 60% pasien masuk rawat inap menunggu perpindahan keluar dari IGD melebihi standar yang telah ditetapkan yaitu > 4 jam. Selain itu, didapatkan

bahwa pada beberapa tenaga kesehatan khususnya perawat yang berjaga di IGD menerima keluhan (*complain*) baik oleh pasien maupun oleh keluarga terkait lama waktu tunggu masuk rawat inap dengan keluhan mayoritas bertanya kapan bisa pindah rawat inap dan mulai tidak nyaman menunggu di IGD. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisa terkait “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Masuk Rawat Inap Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten”.

B. Rumusan Masalah

Tingkat Kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat dipengaruhi oleh kepadatan pasien di unit tersebut. Kondisi tersebut sering terjadi di layanan kesehatan di Indonesia terutama di Rumah Sakit Umum Pusat sebagai pusat rujukan salah satunya RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten, banyak dari pasien harus menunggu lama di IGD , sering kali dengan tingkat kecemasan yang tinggi, hingga kehilangan kepercayaan terhadap layanan kesehatan. Peristiwa atau fenomena yang terjadi di IGD situasi di mana fungsi IGD terhambat terutama karena jumlah pasien menunggu untuk diperiksa, menjalani observasi dan pengobatan, terutama pasien yang menunggu ruang rawat inap lebih banyak dibandingkan dengan kapasitas ruangan. Berdasarkan rumusan diatas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah hubungan lama waktu tunggu pasien masuk rawat inap dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pasien masuk rawat inap dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden pasien yang masuk rawat inap di Instalasi Gawat Darurat RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten
- b. Mengidentifikasi lama waktu tunggu pasien yang masuk rawat inap di Instalasi Gawat Darurat RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten.

- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien yang masuk rawat inap di Instalasi Gawat Darurat RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten
- d. Menganalisis hubungan antara lama waktu tunggu pasien masuk rawat inap dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen terkait lama waktu tunggu (*waiting time*) pada pasien sehingga dapat menjadi evaluasi bagi manajemen pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terkait manajemen keperawatan terkait waktu tunggu dan kepuasan pasien oleh tim tenaga kesehatan serta menjadi bahan masukan bagi manajemen RS dalam meningkatkan mutu dan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten.

- b. Bagi Profesi Perawat

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi tenaga kesehatan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu agar tingkat kepuasan pasien dapat meningkat.

- c. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pendidikan dan menambah sumber referensi terutama dalam bidang ilmu keperawatan di bidang manajemen mengenai lama waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien

- d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan referensi mengenai mengenai lama waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.

E. Keaslian Penelitian

1. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu (Laeliyah & Subekti, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan, tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan, dan hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu *cross sectional* dengan teknik sampling *purposive sampling*. Instrumen penelitian ini antara lain kuesioner, *check-list observasi*, dan penilaian observasi waktu. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian ini yaitu Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat RSUD Kabupaten Indramayu, ditunjukkan dengan nilai $p=0,042$ atau nilai korelasi *chi-square* sebesar 4,135.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu tempat penelitian dimana penelitian ini akan dilakukan di Instalasi Gawat Darurat. Selain itu, analisi data yang digunakan pada penelitian ini yaitu *rank spearman*. Persamaan dengan penelitian ini yaitu tujuan penelitian dan teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*

2. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atma Jaya (Yulia & Andriani, 2017)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling* dengan pengumpulan data menggunakan metode observasi dan angket. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya ($r=0,520$, $p=0,001$).

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu tempat penelitian dimana penelitian ini akan dilakukan di Instalasi Gawat Darurat, kemudian teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik *purposive*

sampling dan analisis data yang digunakan yaitu *rank spearman*. Persamaan dengan penelitian ini yaitu tujuan penelitian.

3. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya (Putri et al., 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam dipilih menggunakan *stratified sampling*. Instrumen penelitian adalah kuesioner dan lembar observasi. Data dianalisis dengan uji *Chi square*. Hasil uji *Chi square* menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi fisher's exact test 1,000 ($> 0,05$).

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu yaitu tempat penelitian dimana penelitian ini akan dilakukan di Instalasi Gawat Darurat, teknik sampling dimana pada penelitian ini menggunakan teknik *stratified sampling* sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, dan data dianalisis dengan uji *rank spearman*. Persamaan dengan penelitian ini yaitu tujuan penelitian.

4. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019 (Lestari et al., 2020).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan rancangan studi *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan instrument kuesioner dan lembar observasi. Uji statistik yang digunakan yaitu uji korelasi *spearman*. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor, dengan nilai $p < 0.05$ dan $r = 0.290$.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu yaitu tempat penelitian dimana penelitian ini akan dilakukan di Instalasi Gawat Darurat. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu tujuan penelitian dan

teknik sampling menggunakan teknik *purposive sampling* kemudian data dianalisis dengan uji korelasi *rank spearman*.