

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Durasi waktu tunggu menjadi salah satu permasalahan di berbagai institusi, termasuk dalam layanan kesehatan. Kepadatan aktivitas atau overcrowding di Instalasi Gawat Darurat (IGD) menjadi salah satu faktor utama yang memperpanjang waktu tunggu di sana. Masalah ini telah menjadi isu global di IGD. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menyebabkan antrean panjang dan menghambat kelancaran proses pelayanan pasien. Pelayanan di IGD diutamakan untuk pasien dengan kondisi yang mengancam nyawa (gawat darurat), sementara pasien dengan kondisi yang tidak mengancam nyawa harus menunggu lebih lama (Stuart & Lararia, 2010 dalam Jaya et al., 2017). Pelayanan yang cepat dan akurat sangat diperlukan dalam Instalasi Gawat Darurat (IGD). Namun, kelancaran pelayanan di IGD dapat terganggu jika kapasitas IGD dipenuhi oleh pasien. Kepadatan pasien ini disebabkan oleh ketidakseimbangan antara jumlah pasien yang datang dengan ketersediaan tenaga medis dan tempat tidur di IGD. Situasi ini dapat mengakibatkan berbagai dampak, seperti peningkatan waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pemeriksaan, pasien meninggalkan IGD sebelum diperiksa, durasi panjang *Emergency Department Length of Stay* (EDLOS), serta lamanya waktu tunggu pasien untuk dipindahkan ke bangsal rawat inap yang akhirnya menyebabkan stagnasi (Damayanto, 2017).

Pada tahun 2021 jumlah kunjungan di IGD sebanyak 31.241.031 jiwa (21,1% dari jumlah total kunjungan (WHO, 2022)). Di Indonesia data kunjungan pasien ke IGD di Indonesia pada Tahun 2020 sebanyak 8.597.000 (15,5% dari total seluruh kunjungan) jumlah Rumah Sakit Umum sebanyak 2.247 dan Rumah Sakit Khusus sebanyak 587 dari total 2.834 Rumah sakit, pada tahun 2021 sebanyak 10.124.000 (18,2% dari total kunjungan) dan pada tahun 2022 sebanyak 16.712.000 (28,2% dari total kunjungan) (Kemenkes RI, 2022). Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke IGD yang tinggi. Angka tersebut merupakan akumulasi dari 12% kunjungan IGD yang berasal dari RSU, yaitu 1.033 unit dan 1.319 unit RS lainnya. Data awal yang didapatkan dari RS Aisyiyah Ponorogo didapatkan data kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat tahun 2023 adalah 34.673 kunjungan pasien. Rata-rata kunjungan perbulan pada tahun 2023 adalah 2.890 kunjungan pasien atau rata-rata per hari adalah 96 pasien dan yang menjalani rawat inap adalah 14.081 pasien. Pada bulan Juni 2023 kunjungan IGD adalah 3.298 kunjungan pasien dan yang menjalani rawat inap adalah 1.756 pasien.

Salah satu aspek mutu pelayanan yang sering menjadi keluhan masyarakat adalah durasi waktu tunggu untuk memindahkan pasien ke ruang rawat inap. Waktu tunggu ini dihitung sejak keputusan untuk rawat inap dibuat hingga pasien benar-benar dipindahkan ke ruang rawat inap. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat berdampak negatif pada tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan (Maghfiroh et al., 2019). Durasi waktu tunggu di IGD menjadi komponen krusial dalam menentukan kepuasan pasien, mulai dari

penjelasan terkait tes laboratorium dan hasilnya, kondisi pasien, hingga alasan penerimaan pasien. Semua faktor ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Abolfotouh et al., 2017).

Di Indonesia Keputusan mengenai standar waktu tunggu transfer pasien dari IGD ke rawat inap diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor: HK.02.03/I/2630/2016 (Yankes Kemkes). Tetapi standar waktu tunggu transfer pasien dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) ke rawat inap dapat bervariasi tergantung pada kebijakan rumah sakit, kondisi pasien, dan fasilitas yang tersedia. Hal ini dikembalikan kepada kemampuan Rumah Sakit masing-masing. Berdasarkan Standart Pelayanan Minimal ruang IGD RS Umum Aisyiyah Ponorogo, Standart waktu tunggu transfer pasien adalah ≤ 60 menit (mulai dari proses diputuskan rawat inap, pemeriksaan di IGD, konsul DPJP dan pemeriksaan penunjang sampai pasien berada di ruang perawatan). Dari data awal yang didapatkan dari sensus harian Standart Pelayanan Mutu Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Aisyiyah pada bulan Juni 2024 waktu tunggu transfer pasien IGD ke Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo adalah 97 menit (1 jam 37 menit). Hal ini masih belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal unit kerja, yaitu waktu tunggu transfer pasien Instalasi Gawat Darurat ke ruang perawatan.

Kepuasan merupakan persepsi seseorang terhadap produk atau jasa yang mampu memenuhi harapannya. Dengan demikian, kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi pengalaman konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa tertentu (Nursalam, 2015). Pasien akan merasa puas jika layanan kesehatan yang diterimanya sesuai atau melebihi harapannya.

Sebaliknya, ketidakpuasan atau kekecewaan akan muncul jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan.

Menurut Sadeh (2017), terdapat beberapa dimensi yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien, yaitu kepuasan terhadap fasilitas fisik, kinerja staf, pelayanan teknis dan medis, serta aspek pembiayaan. Instalasi Gawat Darurat (IGD) sering dianggap sebagai pintu masuk utama untuk pelayanan rumah sakit (Zakerimoghadam et al., 2016). Pasien yang mengalami waktu tunggu lama di IGD cenderung memiliki skor kepuasan yang lebih rendah (Parker & Marco, 2018). Selain itu, penelitian oleh Abolfotouh et al. (2017) menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi tercapai ketika total waktu tunggu di IGD berada dalam rentang 30 hingga 40 menit.

Berdasarkan data awal yang didapatkan peneliti, didapatkan data setiap hari ada pasien yang transit (menunggu) untuk tertransfer ke rawat Inap. Hal ini disebabkan karena kamar yg akan ditempati belum siap karena pasien masih mau pulang (MPL), konsul dokter penanggung jawab pasien (DPJP) belum sambung, adanya tindakan yang harus dilakukan di Instalasi Gawat Darurat dan menunggu hasil pemeriksaan penunjang serta keterbatasan tenaga. Beberapa solusi sudah diterapkan untuk mengurangi lama waktu tunggu di IGD diantaranya mempercepat proses administrasi pasien yang akan pulang, mempercepat visite DPJP dan mempersiapkan pasien yang akan pulang sehari sebelumnya tetapi belum terlalu mengurangi waktu tunggu transfer pasien ke rawat inap. Tentunya ini menjadi salah satu hal yang mengganggu kenyamanan pasien dan keluarga yang tentunya akan berdampak

terhadap kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan IGD RS Aisyiyah Ponorogo.

Dalam Dimensi *reliability* (Reabilitas) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu tunggu, waktu memulai pengobatan atau pemeriksaan, waktu tunggu pasien pindah ke rawat inap, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatnya untuk menempati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Alqur'an surat An-Nahl ayat 91:

تَفْعَلُونَ مَا يَعْلَمُ اللَّهُ إِنَّ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ شَهَدْتُمْ وَقَدْ عَهِدَ بِهَا بَعْدَ الْإِيمَانِ تَتَّقِضُوا وَلَا وَعَدْتُمْ إِذَا اللَّهُ بِعَهْدٍ وَأَوْفُوا

“Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”

Berdasarkan masalah tersebut peneliti tertarik membuat penelitian tentang hubungan antara waktu tunggu transfer pasien dari IGD ke rawat inap terhadap kepuasan keluarga tentang pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo.

1.2 Rumusan Masalah

Adakah hubungan antara waktu tunggu transfer pasien dari Instalasi Gawat Darurat ke rawat inap dengan kepuasan keluarga tentang pelayanan Instalasi Gawat Darurat di IGD Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara waktu tunggu transfer pasien dari Instalasi Gawat Darurat ke rawat inap dengan kepuasan keluarga tentang pelayanan Instalasi Gawat Darurat di IGD Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi waktu tunggu transfer pasien rawat inap dari Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Aisyiyah ke ruang perawatan (rawat inap).
- b. Mengidentifikasi kepuasan keluarga tentang pelayanan Instalasi Gawat Darurat
- c. Menganalisis hubungan antara waktu tunggu transfer pasien dari Instalasi Gawat Darurat ke rawat inap dengan kepuasan keluarga tentang pelayanan Instalasi Gawat Darurat di IGD Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil akhir yang diperoleh dari penelitian ini bermanfaat untuk:

1.4.1. Manfaat Teoritik:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan khususnya yang berkaitan dengan waktu tunggu transfer pasien dari Instalasi Gawat Darurat ke ruang rawat inap dan kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan IGD.

1.4.2. Manfaat Praktik:

a. Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo

Memberi masukan kepada Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo untuk mencari solusi yang dapat mempercepat waktu tunggu transfer pasien dari IGD ke rawat inap.

b. Pemberi Pelayanan Kesehatan di RSUA Ponorogo

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan mengurangi beban kerja pemberi pelayanan akibat lama waktu tunggu transfer.

c. Pasien

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan di RSUA Ponorogo salah satunya dengan mempercepat pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, lengkap dan cepat.

d. Pelayanan Kesehatan Lain

Pelayanan kesehatan lain dapat menggunakan hasil ini untuk menjadi dasar dalam mengatasi permasalahan waktu tunggu transfer pasien

1.5 Keaslian Penelitian.

Penelitian yang pernah dilakukan dan berkaitan dengan penelitian ini adalah:

- a. Puput Risti Kusumaningrum, Supardi, Ambar Winarti (2020) “Hubungan *Length of Stay* (LOS) Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUP dr Soeradji Tirtonegoro, Klaten. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *Length of Stay* pasien dengan kepuasan pelayanan keperawatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 93 responden. Penelitian dilakukan menggunakan survey kepuasan *New Castle Satisfaction to Nursing Scale (NSNS)*. Analisa data menggunakan uji statistic yang digunakan spearman rho. Hasil penelitian didapatkan LOS di IGD RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten dengan rata rata 2,03 jam dengan Tingkat kepuasan pasien IGD adalah 57,45 dan termasuk dalam kategori cukup puas sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara *LOS* dengan kepuasan pelayanan di IGD RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten. Perbedaan penelitian ini terletak pada variable independent yaitu fokus kepada waktu tunggu pasien yang akan rawat inap.
- b. Romoko (2018) “Faktor-faktor yang berhubungan dengan Lama Waktu Tunggu pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Muhammadiyah Palembang”. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif *corelatif* dan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel yaitu *accidental sampling* sebanyak 54 responden. Terdapat hubungan yang

signifikan antara pemeriksaan laboratorium dengan lama waktu tunggu pasien IGD ($p=0,001$), pemeriksaan radiologi dengan waktu tunggu pasien IGD($p=0,001$) dan lama administrasi dengan lama waktu tunggu pasien di IGD ($p=0,001$) yang artinya terdapat 3 faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Muhammadiyah Palembang yaitu lama pemeriksaan laboratorium, lama pemeriksaan radiologi dan lama penyelesaian kelengkapan administrasi. Perbedaan penelitian ini terletak pada variable dependent lokasi penelitian.

- c. Siti Maghfiroh, Ratna Puji Priyanti, Alik Septian Mubarrok (2019)” Hubungan Waktu Tunggu dan *Length of Stay (LOS)* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jombang”. Waktu tunggu dan lama tinggal merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat yang mempengaruhi kepuasan pasien, dimana kecepatan dan akurasi adalah layanan inti di IGD . Penelitian ini menggunakan desain koreasional dengan rancangan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Jumlah sampel 60 orang. Pengumpulan data menggunakan kuisioner untuk mengukur kepuasan pasien dan stopwatch observasi yang digunakan untuk mengukur waktu tunggu dan *LOS*. Dari penelitian didapatkan data 31 orang (51,7 %) responden dengan waktu tunggu yang lambat, 24 orang (40,0 %) responden dengan *LOS* yang lambat, sedangkan untuk kepuasan pasien 31 orang (51,7%) merasa puas dengan pelayanan. Statistik menguji spearman menunjukkan waktu tunggu dengan

kepuasan diperoleh nilai $r=0,666$, $p=0,000$. Untuk *LOS* dengan kepuasan nilai $r=0,350$, $p \text{ value}=0,006$. Ada sebuah hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan *LOS* dengan kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel independent yaitu fokus kepada waktu tunggu transfer pasien dari IGD ke rawat inap.

- d. Addis Adera Gebru, Ali Mohammad Mosadeghrad, Ali Akbari Sari, Tadesse Bekele Tafesse and Woldgeberiel Gebreegziabher Kahsay (2019) “*Client Satisfaction on Emergency department services and Quality of emergency medical care in Ethiopia, A systematic review*”. Dalam tinjauan sistematis ini peneliti menganalisa beberapa literatur terkait dengan factor - faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien di IGD. Dari literatur yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan oleh Worku dan Loha (2017) yang bertujuan untuk mencerminkan kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman layanan dari sudut pandang klien di Rumah Sakit rujukan Universitas Hawassa, Ethiopia dengan mengambil sampel 407 pasien dengan menilai waktu konsultasi dengan dokter, pelayanan kesehatan dan waktu menunggu. Didapatkan hasil 73,3 % pasien melaporkan bahwa merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan dan sisanya (26,7 %) merasa kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan di IGD. Ketidakpuasan pasien tersebut dipengaruhi oleh beberapa factor diantaranya komunikasi staf yang kurang sopan, adanya diskriminasi pelayanan, tidak tersedianya obat dan adanya perawatan yang tertunda.