# BAB I

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran suksesnya pelayanan kesehatan yang diberikan di IGD. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai sesuatu yang kompleks yang berkaitan dengan banyak faktor dimana menjadi indikator penilaian yang signifikan dari kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien (Korkmaz, Balaban, Onder, Saricil, 2016; Khursheed et al., 2014). Kepuasan pasien bergantung pada banyak faktor yaitu karakteristik pelayanan kesehatan dari dokter- perawat, komunikasi dengan pasien dan keluarga, karakteristik infrastruktur rumah sakit, waktu tunggu di ruang triage, usia, status pendidikan, pengetahuan tentang masalah medis, persepsi perawatan antara petugas kesehatan dan pasien itu sendiri, adat istiadat dan tradisi sosial (Korkmaz et al,. 2016).

Selain kepuasan pasien, indikator penting dalam menentukan kualitas

pelayanan di IGD adalah memendeknya lama tinggal pasien. Pada instalasi gawat darurat untuk menilai tingkat lama tinggal terkait dengan pelayanan maka dipakai standard lama tinggal, selain itu digunakan untuk melihat tingkat kepadatan dan kinerja klinis. Lama tinggal merupakan suatu rentang waktu kedatangan pasien yang gawat darurat di ukur mulai dari pasien datang sampai di transfer atau di pindahkan ke unit lain. Lama tinggal juga tidak hanya untuk melihat lama hari perawatan pada pasien diruang rawat inap namun juga di Instalasi Gawat Darurat (IGD) suatu rumah sakit. Ardiyani, (2015). Lama tinggal yang memanjang berhubungan erat dengan kualitas triage dan kinerja pelayanan keperawatan di IGD (Pitang, Widjayanto, & Ningsih, 2016).

Lama tinggal yang memanjang merupakan permasalahan global yang

dialami rumah sakit di belahan dunia saat ini. Pada tahun 2016, Pemerintah Australia memperkenalkan *National Emergency Access Target* (NEAT), yang mensyaratkan bahwa sebagian pasien yang datang ke ruang gawat harus

1

dipindahkan keruang perawatan lainnya dalam waktu 4 jam. Pada tahun 2015, 90% dari semua pasien yang datang ke ruang gawat darurat telah dipindahkan keruang perawatan dalam waktu 4 jam untuk memenuhi program tersebut (*Australian Government Department of Health and Ageing*, 2011). Salah satu contoh rumah sakit dunia yang mengalami lama tinggal yang memanjang > 6-

8 jam adalah Rumah Sakit Alnoor mekkah di arab Saudi, 44% pasien menunggu di IGD selama 59 menit, 32,6 % menghabiskan waktu selama 1-4 jam, 15,2% menghabiskan waktu 4-8 jam, dan 8,2 % menghabiskan waktu > 8 jam (Rumiko 2018).

Di Indonesia standar pelayanan IGD diatur dalam Kepmenkes No. 856 tahun 2009 tentang standar pelayanan minimal bahwa pelayanan IGD dilakukan selama 24 jam penuh, 7 hari terhadap kasus gawat durat, resusitasi dan stabilisasi (*life saving*). Pada kondisi kepadatan pasien manajemen IGD dapat menerapkan lama rawat di IGD < 6 jam (Depkes, 2011). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya Data Rekam Medis IGD RSUD Dr. Soetomo Surabaya selama tahun 2016 mencatat 56.452 kunjungan ke IGD dimana

19.239 nya dirawat (MRS). Data supervisi IGD bulan Agustus 2017 mencatat sekitar 47,2 % menghabiskan waktu lebih dari 6 jam di IGD dimana 28,1 % nya menunggu lebih dari 12 jam dan 5,1 % meninggal dalam rentang waktu perawatan di IGD (Ismail A, 2017).

Standar lama tinggal pasien di instalasi gawat darurat baik di dunia maupun di indonesia termasuk di dalamnya RSUD. dr Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto adalah < 6 jam, akan tetapi berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan terdapat lama tinggal yang memanjang pada pasien yaitu lebih dari 6 jam bahkan ada yang sampai menginap kurang lebih selama 24 jam atau sehari.

Lama tinggal yang memanjang dapat menyebabkan terjadinya

penumpukan pasien dan dampak pada pelayanan pasien yaitu sepertiga beban kerja staf Instalasi Gawat Darurat (IGD) dihabiskan untuk merawat pasien yang menunggu ruang rawat inap dimana berpotensi pada tertundanya pelayanan untuk pasien baru sehingga pasien merasa tidak puas. Solusi dari

hal ini adalah pengembangan sarana, prasarana dan pengaturan waktu yang sesuai (Bukhari et al, 2014 dalam Romiko 2018).

Beberapa faktor yang berhubungan dengan terjadinya lama tinggal di Instalasi Gawat Darurat (IGD) berdasarkan penelitian sebelumnya mengemukakan bahwa diagnostik penunjang dan rencana pengolahan klinis seperti waktu pemeriksaan laboratorium dan waktu pemeriksaan radiologi dan waktu tunggu transfer ke ruang rawat inap Deviantony, Ahsan & Setyoadi, (2017). Hasil penelitian lain menemukan bahwa faktor waktu review oleh tim spesialis konsultasi dan disposisi oleh dokter untuk Masuk Rumah Sakit (MRS), Keluar Rumah Sakit (KRS) atau tindakan khusus. (Pitang, Widjayanto & Ningsih, 2016).

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian terkait dengan Faktor-faktor yang berhubungan dengan lama tinggal pasien di IGD RSUD. dr Wahidin Sudiro Husodo.

# Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini “ Adakah hubungan antara lama tinggal pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo dengan tingkat kepuasan pasien.

# Tujuan Penelitian

* 1. **Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama tinggal dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo

# Tujuan Khusus

* + 1. Mengidentifikasi lama tinggal pasien di Instalasi Gawat Darurat
    2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo.
    3. Menganalisis hubungan lama tinggal dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo.

# Manfaat Penelitian

* 1. **Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan informasi tentang hubungan lama tinggal dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo dan menambah pengetahuan dan wawasan penulis dibidang keperawatan Gawat Darurat.

# Manfaat Praktis

* + 1. **Rumah Sakit**

Motivasi untuk lebih meningkatkan serta mengembangkan pelayanan bagi pasien di Instalasi Gawat Darurat serta bahan masukan bagi tenaga kesehatan agar dapat dijadikan sebagai motivasi untuk lebih baik lagi dalam menjalankan tugasnya khususnya bagi tenaga kesehatan yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat.

# Perawat

Memberikan masukan kepada perawat supaya ada perbaikan untuk dapat lebih meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien

# Pasien

Menambah wawasan pasien tentang lama tinggal di Instalasi Gawat Darurat sehingga dapat membantu rumah sakit dengan memberikan kritik dan saran untuk peningkatan pelayanan kegawat daruratan dan mendapat pelayanan yang lebih baik.

# Institusi Pendidikan Keperawatan

Manfaat dari hasil peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber pustaka dan wacana bagi pembaca yang berada di perpustakaan dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang hubungan lama tinggal dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD).