

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan tujuan penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terkait dengan pelayanan kesehatan dan penyedia pelayanan kesehatan. Pasien akan beranggapan bahwa pelayanan kesehatan buruk apabila sakit yang diderita tidak cepat sembuh, waktu tunggu yang lama, dan petugas kesehatan yang tidak ramah walaupun profesional (Wijono D, 1999). Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat yang tinggi. Data secara Nasional menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat mencapai 4.402.205 pasien pada tahun 2017 (Kementrian Kesh RI, 2019).

Waktu Pelayanan yang memanjang merupakan permasalahan global yang dialami rumah sakit di dunia, di Amerika Serikat sebanyak 24,5% pasien memiliki waktu tunggu IGD selama 4 jam dan 47,7% memiliki waktu tunggu di IGD selama 6 jam (Horwitz, Green, & Bradely, 2011). Sedangkan di Indonesia contoh di IGD RSPAU dr. S. Hardjo lukito, waktu tunggu rata-rata keseluruhan yang dihabiskan oleh pasien 67.15 menit (Romiko, 2018). Di RS UNAIR waktu pelayanan di IGD yang memanjang rata – rata di atas 2 jam adalah sebesar 42,96 % (data rekap triage IGD RS UNAIR th 2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Kusumaningrum and Winarti 2020) waktu sebagai alat yang penting untuk mengukur kualitas dari pelayanan mutu di Instalasi gawatdarurat, jika lama waktu tunggu pasien di Instalasi gawat darurat yang memanjang akan menimbulkan

overcrowded dan akan memberikan dampak pada pelayanan kesehatan. Jika ada kondisi pasien satu jam tambahan *Length Of Stay* di Instalasi gawat darurat pada pasien prioritas satu akan berdampak meningkatnya morbiditas dan memberikan tingkat kepuasan yang rendah.

Dari hasil survey pendahuluan yang dilakukan penulis di selama 6 hari mulai dari 15 desember – 21 desember 2022, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidoarjo yang merupakan rumah sakit dengan fasilitas-fasilitas unggulan di sisi lain mengalami kondisi dimana pasien menunggu Di Instalasi gawat darurat untuk dipindahkan ke ruang rawat inap rata-rata waktu adalah 4 jam, jika berdasarkan hasil observasi sejak datang Di Instalasi gawat darurat hingga siap dipindahkan ke ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. Adapun kendala dan hambatan yang biasanya dijumpai yaitu *load* jumlah pasien terutama di waktu-waktu puncak (*sore hari*), adanya penumpukan pasien yang sudah dijadwalkan untuk pulang tetapi masih berada Di Instalasi rawat inap atau IRNA, dan menunggu hasil laboratorium yang proses memakan waktu rata-rata >2 jam yang dapat memperpanjang lama tinggal Di Instalasi gawat darurat. Hal ini berdampak pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan IGD, contohnya sering didapati oleh peneliti, pasien maupun keluarga selalu bertanya tentang kapan keluarnya hasil pemeriksaan penunjang dan kapan dipindahkan ke rawat inap.

Sebagai pelayanan publik, IGD RSUD Sidoarjo mengadakan survei indeks kepuasan masyarakat untuk mengevaluasi tingkat kualitas dari pelayanan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan melakukan pemakaian

terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan menyampaikan kepada pihak manajemen Rumah Sakit untuk memperbaiki sistem layanan di IGD dengan mempercepat layanan perawatan di IGD, memperhatikan jumlah SDM (dokter dan perawat), fasilitas ruangan yang memadai sehingga LOS sesuai standar sehingga keluarga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan penelitian yang dilakukan (Kusumaningrum and Winarti 2020). Sehingga peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Lama tinggal Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Sidoarjo”.

B. Pembatasan dan Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diambil oleh peneliti pada penelitian ini adalah:

Apakah ada hubungan lama tinggal dengan kepuasan pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan lama tinggal dengan kepuasan pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan lama tinggal dengan kepuasan pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo

- b. Mengetahui kepuasan pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo
- c. Menganalisis hubungan lama tinggal dengan kepuasan pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan lama tinggal pasien Di Instalasi Gawat Darurat.

2. Manfaat Praktik

- a. Memberi masukan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo untuk mengambil keputusan terkait strategi yang akan diintervensi untuk mengurangi lama tinggal, baik pelayanan instalasi gawat darurat maupun kesiapan perpindahan pasien dari instalasi gawat darurat ke ruang rawat inap.
- b. Menjadi pemicu untuk perbaikan proses pelayanan Di Instalasi gawat darurat.