

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang membutuhkan manajemen yang baik agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik terhadap kebutuhan pasien (Salamah, 2009). Rumah Sakit sebagai salah satu institusi yang memberikan pelayanan kesehatan, memiliki tanggung jawab yang sama dengan institusi pelayanan kesehatan lainnya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Peran tersebut saat ini makin menonjol mengingat munculnya perubahan-perubahan pola penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta perubahan sosial ekonomi masyarakat. Semua faktor tersebut turut mempengaruhi harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas (Aditama, 2002).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit dari suatu rumah sakit yang berfungsi sebagai pintu utama dalam penanganan kasus kegawat daruratan. Pelayanan dan pertolongan kasus gawat darurat di IGD saat ini semakin meningkat jumlahnya. Kondisi *crowding* di IGD telah menjadi *issue* global di seluruh sistem pelayanan kesehatan di seluruh dunia lebih dari dua dekade. IGD *crowding* didefiniskan sebagai kondisi dimana permintaan layanan darurat melebihi kemampuan IGD untuk memberikan perawatan berkualitas dalam kerangka waktu yang tepat.

*Triage* adalah suatu konsep pengkajian yang cepat dan berfokus dengan suatu cara yang memungkinkan pemanfaatan sumber daya manusia, peralatan serta fasilitas yang paling efisien dengan tujuan untuk memilih atau menggolongkan semua pasien yang memerlukan pertolongan dan menetapkan prioritas penanganannya. Standar waktu yang lazim disebutkan adalah kira-kira 2 hingga 5 menit per pasien, Travers mengatakan hanya 22% dari standar waktu tersebut yang dipenuhi (Kathleen, 2008).

Waktu tanggap pelayanan merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba didepan pintu rumah sakit sampai mendapat tanggapan atau respon dari petugas instalasi gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang di perlukan pasien sampai selesai. Waktu tanggap pelayanan dapat di hitung dengan hitungan menit dan

sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung seperti pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi dan administrasi. Waktu tanggap dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada (Moewardi, 2003). Sebagai acuan bagi daerah dalam mengembangkan pelayanan gawat darurat khususnya di Instalasi Gawat Darurat RS, menteri kesehatan pada tahun 2009 telah menetapkan salah satu prinsip umumnya tentang penanganan pasien gawat darurat yang harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD (Kepmenkes, 2009).

Secara konsep, perawat merupakan petugas kesehatan yang mempunyai peran dan tanggung jawab utama dalam melakukan triage di Instalasi gawat darurat (IGD). Pada kegiatan triage perawat bertanggung jawab untuk dapat mengambil keputusan segera (decision making), melakukan pengkajian resiko, pengkajian sosial, diagnosis, menentukan prioritas dan merencanakan tindakan berdasarkan tingkat urgency pasien (Sands, 2017).

Di Amerika Serikat Peningkatan jumlah kunjungan pasien prioritas satu sekitar 35.1 per 100 orang (Usha et al, 2018). Pada tahun 2019 sebanyak

133.6 juta pasien yang masuk di IGD seluruh Amerika (American Hospital Association, 2019). Pada tahun 2019, jumlah pasien gawat darurat di rumah sakit umum Australia sebanyak 7.4 juta dan jumlah ini lebih tinggi dari tahun sebelumnya (Australian Institute of Health and Welfare, 2019). Di Denmark menangani sekitar 1 juta pasien setiap tahunnya (Nissena et al, 2019) dan di Inggris tahun 2019 sebanyak 4 juta naik 4.8 % dari tahun sebelumnya. Di Indonesia jumlah kunjungan ke IGD mencapai 4.402.205 (13.3%) dari total seluruh kunjungan di RSU dengan jumlah kunjungan 12% dari kunjungan IGD berasal dari rujukan dengan jumlah Rumah Sakit Umum 1.033 Rumah Sakit Umum dari 1.319 Rumah Sakit yang ada.

Pada Instalasi Gawat Darurat total Length Of Stay (LOS) dan Waiting time digunakan untuk melihat tingkat kepadatan dan kinerja klinis. Length of Stay (LOS) di IGD digunakan untuk melihat tingkat kepadatan dan beban kerja klinis perawat. Pengukuran LOS dilakukan dari awal kedatangan pasien sampai dengan perpindahan pasien ke unit lain. LOS berhubungan erat dengan kepuasan pasien dan berperan penting pada kualitas pelayanan di IGD (Parker,

2015). Lamanya perawatan di IGD ditentukan dengan waktu yaitu selama 6 jam. Di berbagai negara seperti di Inggris, Australia, Iran, Amerika menerapkan 4 jam untuk LOS dan untuk Indonesia standar LOS di IGD yaitu 6 jam (Kementerian Kesehatan RI, 2011).

Length of Stay pasien menjadi hal yang harus diperhatikan oleh perawat. Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi dampak meningkatnya morbiditas dan kematian pasien prioritas satu jika terlalu lama tinggal di IGD (Forero, McCarthy & Hillman, 2011; Bukhari et al., 2014).

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang Hubungan Waktu Tunggu dan Length Of Stay (LOS) dengan kepuasaan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSU. Royal Prima Marelan

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah Hubungan Waktu Tunggu dan Length Of Stay (LOS) dengan kepuasaan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSU. Royal Prima Marelan.

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Waktu Tunggu dan Length Of Stay (LOS) dengan kepuasaan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSU. Royal Prima Marelan.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui waktu tunggu *Triage* pasien di IGD Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan.
2. Mengetahui waktu tunggu *Assesment* pasien di IGD Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan.
3. Mengetahui waktu tunggu *Transfer* pasien di IGD Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan.
4. Mengetahui *Length Of Stay* (LOS) di IGD Rumah Sakit Umum Royal

- Prima Marelan.
5. Mengetahui hubungan antara waktu tunggu dan *Length Of Stay* (LOS) dengan Kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan.

#### **1.4 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ada hubungan Waktu tunggu dan *Length Of Stay* dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan.
2. Tidak ada hubungan Waktu tunggu dan *Length Of Stay* dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Bagi Pendidikan Keperawatan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan referensi di kepustakaan Universitas Prima Indonesia serta pengembangan ilmu keperawatan berkaitan dengan kepuasan pasien.

##### **1.5.2 Bagi Pelayanan Keperawatan**

Hasil penelitian ini sebagai masukan dan informasi bagi Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan dalam meningkatkan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat.

##### **1.5.3 Bagi Penelitian Keperawatan**

Hasil penelitian ini sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah ilmu pengetahuan dan mengembangkan wawasan dalam melakukan penelitian dan sebagai bahan perbandingan