

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Permenkes RI No. 47 Tahun 2018, Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu unit pelayanan rumah sakit yang berfungsi sebagai pintu awal utama yang memberikan pelayanan kegawatdaruratan selama 24 jam dan memberikan penanganan segera, baik pasien dengan penyakit akut, parah maupun cedera untuk mengurangi resiko kematian maupun kecacatan.

Kunjungan pasien di IGD terus bertambah tiap tahunnya. Peningkatan terjadi sekitar 30% di seluruh IGD rumah sakit dunia. Solusi dari hal tersebut adalah pengembangan sarana prasana dan pengaturan waktu yang sesuai, namun hal inilah yang masih belum dapat dicapai dikarenakan kurangnya data penunjang terkait dengan hal apa saja yang membuat waktu tunggu semakin lama (Deviantony, 2017)

Pelayanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan di dalam pelayanan IGD. Pelayanan di IGD dapat terhambat jika kondisi di dalam IGD penuh. Kondisi ini disebabkan oleh tidak sesuainya jumlah pasien yang berkunjung ke IGD dengan tempat tidur yang ada di IGD, petugas yang berjaga, ataupun karena ruang rawat inap yang penuh. Hal tersebut dapat mengakibatkan waktu tunggu pasien yang lama dalam proses pindah dari ruang IGD ke ruang rawat inap memanjang. Seharusnya waktu tunggu pindah

IGD ke ruang rawat inap tidak lebih dari 2 jam setelah diputuskan untuk rawat inap (Bawa, 2019).

Dikutip dari laman resmi RSJD Surakarta (2022), penderita gangguan jiwa di daerah Jawa Tengah tergolong cukup tinggi, yaitu mencapai 107 ribu orang atau 2,3 persen dari jumlah penduduk. Kota Solo merupakan salah satu kota di Jawa Tengah yang mengalami peningkatan angka gangguan jiwa dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2016 hingga tahun 2021, angka penderita gangguan jiwa di Kota Solo mencapai ribuan penderita. Kenaikan penderita gangguan jiwa tersebut tercatat dalam jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Surakarta pada tahun 2021 terhitung sebanyak 3.312 jiwa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan (2009), pasien yang datang ke IGD akan mengalami proses pemilahan (*Triage*). *Triage* adalah pemeriksaan awal dan sistem pilih pasien berdasarkan tingkat kegawatan (merah, kuning, hijau atau hitam). Setelah proses *triage*, keluarga pasien diarahkan untuk mendaftarkan identitas pasien dan petugas medis akan melakukan pemeriksaan fisik dan penunjang, menentukan diagnosa medis, melakukan konsultasi dengan dokter spesialis dan meresepkan terapi obat pasien. Di akhir proses pelayanan IGD, keluarga pasien akan menyelesaikan proses administrasi dan pasien akan dirawat inap kan, dirawat jalankan atau dinyatakan meninggal (Ismail, 2020).

Seorang petugas kesehatan di IGD harus peka dalam menggunakan kemampuan penglihatan, pendengaran, indera peraba, serta harus tanggap

situasi, cepat dan tepat saat mengkaji dan memberikan pelayanan ke pasien yang ada di IGD. Karena kondisi pasien dapat berubah sewaktu - waktu, terutama pada pasien dengan gangguan jiwa. Pasien gangguan jiwa berbeda dengan pasien yang mengalami masalah pada fisik. Penggolongan pada *triage* pasien gangguan jiwa perlu penanganan tersendiri karena pasien gangguan jiwa akan mendapatkan kategori berdasarkan keadaan mental (Aryani & Herawati, 2022).

Pelayanan gawat darurat yang cepat dan waktu pindah pasien yang cepat akan sangat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat di IGD. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul pada saat setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan (Aryani & Herawati, 2022).

Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit menyebutkan bahwa indikator mutu pelayanan IGD salah satunya adalah kepuasan pasien. Dimana kepuasan pasien ini dipengaruhi oleh berbagai persepsi kualitas jasa yang diterima oleh pasien. Kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra Rumah Sakit tersebut (Ismail, 2020).

Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu

pelayanan (Aryani & Herawati, 2022).

Kepuasan keluarga yaitu hasil penilaian keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk jasa dengan harapannya (Aprillia, 2021).

Pelayanan yang bermutu akan sangat menentukan kepuasan pasien dan keluarga pasien. Mutu pelayanan yang berhubungan adalah persepsi kehandalan, persepsi daya tanggap, persepsi jaminan dan persepsi empati. Secara bersama - sama persepsi kehandalan, persepsi daya tanggap, persepsi jaminan dan persepsi empati adalah faktor yang sangat kuat mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga pasien (Fatmalia, 2015).

Menurut hasil penelitian menurut Pratiwi, dkk (2017) dengan judul hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD Kota Surakarta. Dengan hasil terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Kandungan RSUD Kota Surakarta. Waktu tunggu pindah yang tepat sangat dibutuhkan dalam pelayanan untuk menciptakan kepuasan pada pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit.

Menurut penelitian Tambengi, dkk (2017) dengan judul hubungan waktu tunggu dengan kecemasan pasien di unit gawat darurat RSU GMIM pancaran kasih Manado, dengan menggunakan metode *deskriptif analitik*, dengan hasil penelitiannya yaitu semakin baik waktu tunggu di IGD, maka akan menurunkan tingkat kecemasan pasien. Dengan menurunnya kecemasan

pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD.

Hasil penelitian Romiko (2018) dengan judul faktor - faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien di IGD RS Muhammadiyah Palembang, metode penelitiannya kuantitatif dengan desain *deskriptif corelatif* dengan pendekatan *cross sectional*, menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemeriksaan laboratorium, dan lama administrasi dengan lama waktu tunggu pasien.

Menurut Tjiptono (2008) ketika pendidikan masyarakat semakin tinggi maka kebutuhan dan keinginan serta tuntutan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan kesehatan juga semakin kompleks. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka daya untuk mengkritisi segala sesuatu akan meningkat, sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi akan lebih kritis menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan memberikan rasa puas atau tidak (Retnaningsih, 2017).

Berdasarkan data indikator mutu IGD RSJD Surakarta pada bulan Januari sampai dengan Februari 2023, diperoleh data 105 pasien rawat inap dengan keluhan fisik. Dari 105 pasien tersebut didapatkan 37 pasien yang mengalami waktu tunggu pindah memanjang, yaitu lebih dari 90 menit setelah pasien dinyatakan rawat inap.

Hasil wawancara dengan kepala ruangan IGD, masalah tersebut diakibatkan kunjungan pasien yang semakin banyak tidak sebanding dengan petugas berjaga dalam satu shift (1 orang dokter jaga igd, 1 orang dokter jaga ruangan, perawat 3 orang). Kunjungan pasien rata - rata 5 sampai 10 pasien

dalam satu shift dengan pasien gelisah atau pasien dengan keluhan fisik ataupun pasien dengan cedera fisik (Indikator Mutu IGD RSJD Surakarta).

Dalam tiga bulan terakhir ini terjadi peningkatan jumlah pasien jiwa dengan keluhan fisik. Ini terjadi karena RSJD Surakarta berinovasi melayani pasien dengan keluhan fisik non psikiatri. Jumlah kunjungan penyakit fisik pada bulan Januari adalah 44 kunjungan, Februari 58 kunjungan, Maret adalah 79 kunjungan (Indikator Mutu IGD RSJD Surakarta – Rekap Kunjungan Pasien Rawat Inap).

Menurut standar mutu pelayanan yang salah satunya ketepatan waktu pelayanan (waktu tunggu dan waktu proses pelayanan), apabila waktu tunggu semakin cepat, pelayanan yang ramah serta ruang tunggu yang nyaman maka tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien akan semakin meningkat. Karena dengan kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang untuk berobat kembali. Hal ini dapat memberikan masukan terhadap pelayanan Rumah Sakit agar lebih baik. Sesuai visi RSJD Surakarta “Melayani Lebih Baik”.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Hubungan waktu tunggu pindah IGD dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSJD Surakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti membuat rumusan masalah “Apakah terdapat hubungan waktu tunggu pindah IGD terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSJD Surakarta”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSJD Surakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi waktu tunggu pindah di IGD RSJD Surakarta.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSJD Surakarta.
- c. Menganalisis hubungan antara waktu tunggu pindah IGD dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSJD Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu keperawatan di bidang manajemen serta menjadi bahan perbandingan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk meningkatkan

pelayanan sehingga responden / pengguna jasa menjadi semakin puas

b. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi manajemen RSJD Surakarta dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan Rumah Sakit.

c. Pelayanan Keperawatan

Penelitian ini diharap mampu menjadi bahan masukan bagi perawat RSJD Surakarta terutama perawat di IGD, mengenai hubungan waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien, sehingga perawat dapat memberikan pelayanan yang bermutu yang bisa meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga.

d. Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi atau tambahan informasi dalam pembelajaran keperawatan jiwa.

e. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi atau masukan untuk peneliti selanjutnya, khususnya para peneliti yang akan melakukan penelitian di bidang yang serupa.

E. Keaslian Penelitian

Table 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Pratiwi dan Sani, (2017)	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta	<i>Observasional analitik</i> dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Variabel Dependen: Kepuasan Pasien Variabel Independen: Waktu tunggu Pelayanan	Berdasarkan hasil analisis diperoleh distribusi frekuensi waktu tunggu dengan hasil sebagian besar waktu tunggu pelayanan pasien <60 menit (61,6%) Hasil uji statistik <i>Spearman rank</i> didapatkan nilai $p = 0,029$ ($p < 0,05$) artinya ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan karena pasien yang menyatakan waktu tunggu lama cenderung merasa kurang puas, sebaliknya responden yang menyatakan waktu tunggu tidak lama cenderung merasa puas dengan pelayanan di poli penyakit dalam.	Menggunakan metode <i>observasional analitik</i> dan pendekatan <i>cross sectional</i>	Pratiwi dan Sani (2017): Menggunakan uji statistik <i>Spearman rank</i> Sedangkan pada Penelitian ini: Menggunakan uji statistik <i>uji chi-square</i> Pratiwi dan Sani (2017): menggunakan variabel independent (waktu tunggu pelayanan), dan variabel dependen (kepuasan pasien). Sedangkan pada Penelitian ini : menggunakan variabel independent (waktu tunggu pindah IGD) dan variabel dependent (kepuasan keluarga pasien). Perbedaan: tempat dan lokasi penelitian

No	Nama	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
2.	Putri, (2018)	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya	<i>Survei analitik</i> dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Variabel Independen: Waktu tunggu Pelayanan Variabel Dependen: Kepuasan Pasien	Hasil uji statistik dengan menggunakan <i>uji chi-square</i> dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$, diperoleh signifikansi <i>fisher's exact test</i> $1,000 > 0,05$, Artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan, hal ini disebabkan karena pasien sudah ada pengalaman sebelumnya.	Menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> , Menggunakan <i>uji chi-square</i>	Penelitian Putri (2018): Menggunakan metode <i>Survei analitik</i> , Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode <i>observasional analitik</i> Penelitian Putri (2018): menggunakan variabel independent (waktu tunggu pelayanan), dan variabel dependen (kepuasan pasien). Sedangkan pada Penelitian ini : menggunakan variabel independent (waktu tunggu pindah IGD) dan variabel dependent (kepuasan keluarga pasien). Perbedaan terdapat pada: Tempat, waktu, dan lokasi dilakukan penelitian.

No	Nama	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
3.	Ernawati, <i>dkk</i> , (2018)	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Penelitian Di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya)	<i>Observasion al analitik</i> dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Variabel Dependen : Kepuasan Pasien Variabel Independen : Waktu tunggu Pelayanan	Hasil uji statistik dengan menggunakan <i>uji chi-square</i> distribusi frekusensi kepuasan pasien pada 199 responden dimana sebanyak 183 orang (92 %) responden merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil analisis statistik uji <i>fisher's exact test</i> menunjukkan bahwa nilai $p = 0,046$, $p < \alpha$ (0,05) terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien karena semakin baik perilaku waktu tunggu pelayanan dalam memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien maka semakin senang pasien atau keluarga pasien.	Menggunakan metode <i>observasional analitik</i> dan pendekatan <i>cross sectional</i> Menggunakan <i>uji chi-square</i>	Penelitian Ernawati (2018): menggunakan variabel independent (waktu tunggu pelayanan), dan variabel dependen (kepuasan pasien). Sedangkan pada Penelitian ini : menggunakan variabel independent (waktu tunggu pindah IGD) dan variabel dependent (kepuasan keluarga pasien). Perbedaan terpadat pada: Tempat, waktu, dan lokasi dilakukan penelitian.
4.	Sara, (2019)	Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit dalam Di RSUD Dr Muhammad Zein Painan Tahun 2019	<i>Deskriptif analitik</i> dengan desain <i>cross sectional</i> Variabel Dependen: Kepuasan Pasien	Berdasarkan hasil analisis diperoleh distribusi frekusensi kepuasan pasien pada 62 responden dengan hasil lebih dari sebagian 39 (62,9%) responden merasa tidak puas dengan pelayananyang diberikan hasil uji	Menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> , Menggunakan <i>uji chi-square</i>	Penelitian Sara, (2019) : menggunakan variabel independent (waktu tunggu), dan variabel dependen (kepuasan pasien). Sedangkan pada Penelitian ini : menggunakan

No	Nama	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			Variabel Independen: Waktu tunggu	statistik <i>chi-square</i> didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p \leq 0,05$) ini menyatakan ada hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan. Hal ini disebabkan karena fungsi manajemen di rumah sakit yaitu dalam perencanaan SDM, sarana dan prasarana masih belum optimal		variabel independent (waktu tunggu pindah IGD) dan variabel dependent (kepuasan keluarga pasien). Perbedaan terpadat pada: Tempat, waktu, dan lokasi dilakukan penelitian.
5.	Fatrida, dkk, 2019)	Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan	<i>Deskriptif analitik</i> dengan desain <i>cross sectional</i> Variabel Dependen: Kepuasan Pasien Variabel Independen: Waktu tunggu	Berdasarkan hasil analisis diperoleh distribusi frekuensi waktu tunggu yang menyatakan dari 89 pasien terdapat 49 (55,1%) responden lambat dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan uji <i>chi-square</i> didapatkan p value = 0,000 ($p \leq 0,05$), ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien dengan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan karena ada waktu tertentu tingkat kunjungan pasien meningkat dua kali lipat dari hari-hari tertentu	Menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> , Menggunakan uji <i>chi-square</i>	Penelitian Fatrida, dkk, 2019) : Menggunakan metode <i>deskriptif analitik</i> . Sedangkan pada Penelitian ini : Menggunakan metode <i>observasional analitik</i> . Penelitian Fatrida (2019): menggunakan variabel independent (waktu tunggu), Sedangkan pada Penelitian ini : menggunakan variabel independent (waktu tunggu pindah IGD)