

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu bagian dari rantai pelayanan kesehatan tidak terlepas dari tanggung jawab memberikan pelayanan gawat darurat. Di dalam PERMENKES RI Nomor: 159b/Menkes/Per/II/1988 disebutkan bahwa setiap rumah sakit harus menyelenggarakan pelayanan gawat darurat. Hal ini diwujudkan dengan adanya unit tersendiri yang sering disebut dengan Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu bagian di rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya (Wikipedia, 2015). Sebagai salah satu pintu masuk rumah sakit dan unit yang menjadi kontak pertama pasien, pengalaman di IGD akan menimbulkan kesan atau persepsi terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan, sehingga akan mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan pelayanan lain di kemudian hari.

Kunjungan pasien ke IGD akhir-akhir ini meningkat dengan pesat. Data kunjungan pasien di IGD Rumah Sakit Yos Sudarso tahun 2014 sebanyak 22.910 orang, meningkat pada tahun 2015 sebanyak 23.346 orang, dan sampai bulan Mei 2016 mencapai 13.543 orang, yang berarti rata-rata berjumlah 90 pasien/hari. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Depkes, kunjungan pasien ke IGD di seluruh Indonesia pada tahun 2007, tercatat mencapai 4.402.205 (13,3% dari total seluruh kunjungan di RSU), dimana 12% dari kunjungan IGD

berasal dari rujukan, dengan jumlah RSU 1.033 dari 1.319 rumah sakit yang ada (Keputusan Menteri Kesehatan, 2009). Pada tahun 1990, jasa pelayanan IGD di Amerika meningkat 106% dari tahun 1980, sedangkan kunjungan IGD pada tahun 2002 mencapai 110.200.000 dan meningkat 23% dari 90 juta kunjungan yang terjadi pada tahun 1992 (Jus, 2008). Jumlah yang signifikan ini menunjukkan bahwa pelayanan pasien gawat darurat memerlukan perhatian yang cukup besar (Keputusan Menteri Kesehatan, 2009).

Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Kepadatan ini terjadi ketika permintaan untuk layanan melebihi kapasitas IGD untuk memberikan perawatan berkualitas dalam kerangka waktu yang tepat (Jus, 2008). Pelayanan cepat dan tepat yang semula diharapkan dapat diberikan di IGD menjadi terhambat dengan kondisi pasien yang penuh sesak di IGD. Hal ini pada akhirnya dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain: menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dalam terapi, ketidakpuasan pasien, kehilangan kontrol pada staf, banyaknya pasien yang meninggalkan IGD tanpa diperiksa, waktu pelayanan pasien di IGD menjadi panjang, dan lamanya waktu tunggu pasien untuk pindah ke bangsal (Singer *et al.*, 2011).

Waktu merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan gawat darurat. Azwar (1993) menyatakan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu aspek mutu menurut dimensi pasien dan merupakan masalah yang sering kali dikeluhkan oleh pasien. Jika dikaitkan dengan aspek mutu, lambatnya pelayanan menunjukkan rumah sakit belum berorientasi kepada pasien. Lambatnya pelayanan bukan hanya berakibat buruk

secara medis, namun juga menimbulkan kerugian dalam bentuk lain, baik bagi pasien, keluarga atau orang yang mengantarnya, misalnya pasien dan keluarga atau orang yang mengantar akan kehilangan waktu lebih banyak karena harus menunggu lama atau mengeluarkan biaya yang lebih besar karena terjadi komplikasi akibat lambatnya tindakan. Jika ditinjau dari aspek kepuasan, hal-hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien atau keluarganya.

Berdasarkan hal tersebut, untuk dapat menjamin pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas dan profesional, maka beberapa dekade terakhir ini muncullah istilah akreditasi untuk menilai kualitas atau mutu suatu organisasi termasuk rumah sakit (Ginting, 2014). Sebagai Rumah Sakit swasta tipe C di kota Padang yang sudah terakreditasi paripurna, Rumah Sakit Yos Sudarso diharapkan dapat menjaga mutu pelayanannya untuk menjaga kepercayaan masyarakat, sehingga bukan saja tujuan pelayanan gawat darurat dapat tercapai, tetapi juga kepuasan pasien dan keluarganya. Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai unit terdepan pelayanan Rumah Sakit harus mampu menunjukkan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas yang mencerminkan keseluruhan pelayanan Rumah Sakit Yos Sudarso.

Dengan jumlah kunjungan IGD lebih kurang sebanyak 25.000 pasien per tahun dan jumlah tempat tidur sebanyak 8 buah, IGD Rumah Sakit Yos Sudarso diharapkan mampu meminimalkan *intra hospital delay* (keterlambatan yang terjadi di dalam rumah sakit) untuk menghindari kepadatan pasien di IGD dan tingginya angka komplain terhadap pelayanan IGD Rumah Sakit Yos Sudarso.

Salah satu indikator untuk menilai kualitas layanan IGD adalah waktu pelayanan di IGD (Jus, 2008). Pengukuran waktu pelayanan setiap pasien diukur

mulai dari pasien datang sampai keluar meninggalkan IGD menuju ruang rawat inap (Jus, 2008). Yoon *et al.* (2003) menyatakan bahwa langkah penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pasien di IGD adalah dengan memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap waktu pelayanan di IGD.

Dengan semakin meningkatnya kunjungan pasien di IGD Rumah Sakit Yos Sudarso pada tahun 2016 yaitu rata-rata sebanyak 90 orang perhari, menyebabkan IGD menjadi semakin padat dan seringkali pasien atau keluarga harus menunggu lama di antara satu proses dengan proses lainnya di IGD. Data keluhan pasien yang diperoleh pada bulan April 2016 menyebutkan bahwa terdapat 65 dari 443 orang (14,7%) pasien yang dirawat inap melalui IGD mengeluhkan lamanya pelayanan IGD.

Sesuai standar akreditasi versi 2012 terkait implementasi sistem triase berbasis bukti di IGD, maka setiap pasien yang datang ke IGD akan dipilah menjadi 5 *level* ESI. Penelitian Yoon *et al.*(2003) menyatakan bahwa waktu pelayanan terpanjang di IGD ada pada pasien ESI *level* 3 yang menunjukkan bahwa pasien ESI *level* 3 sering menunjukkan manifestasi klinis yang meragukan (belum jelas apakah pasien harus dirawat atau boleh dipulangkan) dan membutuhkan observasi, investigasi, dan perawatan yang lebih lama di IGD.

Dari keadaan tersebut diatas, maka peneliti berkeinginan untuk menggali lebih lanjut bagaimana waktu pelayanan pasien ESI *level* 3 di IGD Rumah Sakit Yos Sudarso dengan memperhatikan kebijakan, sumber daya manusia, dana, sarana dan prasarana, serta proses pelayanan pasien sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan IGD Rumah Sakit Yos Sudarso.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana waktu pelayanan pasien ESI *level* 3 di IGD Rumah sakit Yos Sudarso ditinjau dari pendekatan sistem *input, process, output* yaitu:

- 1.2.1 Bagaimana *input* waktu pelayanan pasien ESI *level* 3 di IGD Rumah Sakit Yos Sudarso?
- 1.2.2 Bagaimana *process* waktu pelayanan pasien ESI *level* 3 di IGD Rumah Sakit Yos Sudarso?
- 1.2.3 Bagaimana *output* waktu pelayanan pasien ESI *level* 3 di IGD Rumah Sakit Yos Sudarso?

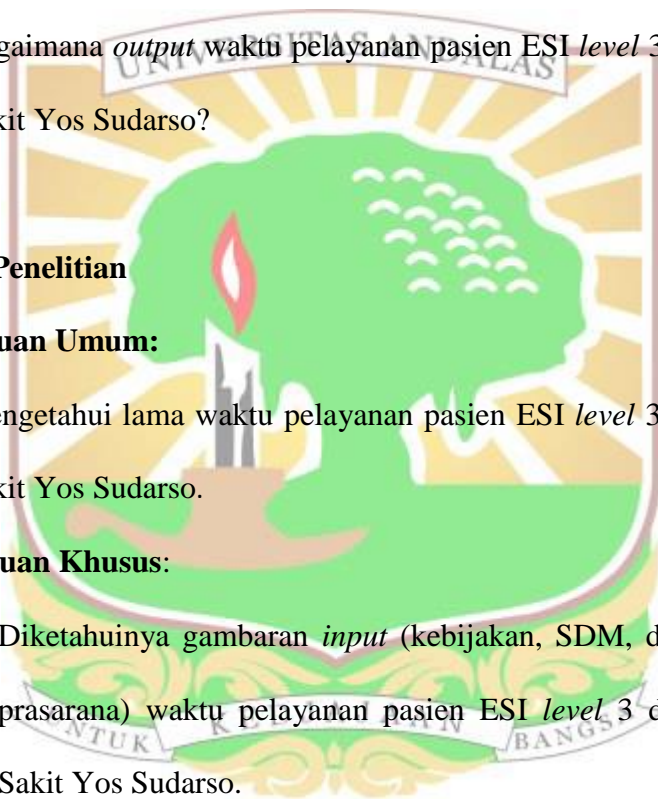
1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum:

Mengetahui lama waktu pelayanan pasien ESI *level* 3 di IGD Rumah Sakit Yos Sudarso.

1.3.2 Tujuan Khusus:

1. Diketuainya gambaran *input* (kebijakan, SDM, dana, sarana dan prasarana) waktu pelayanan pasien ESI *level* 3 di IGD Rumah Sakit Yos Sudarso.
2. Diketuainya gambaran *process* (triase, pengkajian perawat, pemeriksaan dokter, pemeriksaan penunjang, pengurusan rawat inap, konsultasi spesialis, penyediaan obat, pengantaran pasien ke rawat inap) waktu pelayanan pasien ESI *level* 3 di IGD Rumah Sakit Yos Sudarso.



3. Diketuinya gambaran *output* waktu pelayanan pasien ESI *level 3* di IGD Rumah Sakit Yos Sudarso.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis:

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kajian administrasi rumah sakit. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis:

1.4.2.1 Bagi institusi

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Rumah Sakit Yos Sudarso dalam pengambilan kebijakan serta membuat perencanaan yang lebih baik untuk proses pelayanan pasien di IGD Rumah Sakit Yos Sudarso.

1.4.2.2 Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman belajar dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan dan menambah wawasan ilmu pengetahuan.