

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stagnansi pasien IGD merupakan permasalahan global yang dialami rumah sakit saat ini. Pasien mengalami stagnansi bila memiliki waktu tunggu yang lebih lama dari standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien IGD dihitung sejak pasien datang sampai pasien pindah ke ruang rawat inap. *Institute of Medicine (IOM)* merekomendasikan pemindahan pasien ke ruangan rawat inap dalam ≤ 6 jam untuk mencegah penumpukan pasien di IGD yang dapat menyebabkan kesalahan medis, penurunan kualitas pelayanan, keterlambatan penanganan, penurunan kepuasan pasien, dan peningkatan angka kematian (Rochana & Djogotuga, 2020). Pada tahun 2015, 90% dari semua pasien yang datang ke IGD rumah sakit Australia telah dipindahkan ke ruang perawatan dalam waktu 4 jam. Selain itu, Rumah Sakit Alnoor Mekah di Arab Saudi mengalami waktu tunggu yang memanjang yaitu selama $> 6-8$ jam (Romiko 2018).

Pada beberapa penelitian menunjukkan bukti-bukti yang memperlihatkan waktu tunggu pasien IGD rumah sakit di Indonesia masih di bawah standar internasional, ataupun standar yang ditetapkan oleh rumah sakit itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Mailani, et. al (2023) didapatkan hasil persentase pasien di RSUD milik pemerintah Padang yang mengalami waktu tunggu IGD memanjang (> 6 jam) sebesar 29%. Penelitian di Rumah Sakit (RS) Hermina Ciputat mendapatkan hasil rerata waktu tunggu pasien IGD sebesar 8,4 jam,

padahal target waktu tunggu IGD adalah kurang dari 2 jam (Purawijaya et al., 2023). Penelitian lainnya di RSUD Cibinong 45,6% pasien mengalami waktu tunggu IGD selama ≥ 6 jam (Wahab et al., 2021). Hasil penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa masih terdapat beberapa rumah sakit di Indonesia yang memiliki waktu tunggu pasien IGD masih berada di bawah standar yang ditetapkan.

Stagnansi pasien IGD untuk pindah ke ruang rawat inap menjadi permasalahan yang belum bisa diselesaikan oleh pihak manajemen RSUD Mohammad Natsir. Permasalahan stagnansi ini terjadi akibat memanjangnya waktu tunggu pasien IGD yang pindah ke rawat inap. Standar waktu tunggu pasien IGD RSUD Mohammad Natsir adalah sekitar 8 jam. Berdasarkan laporan dari komite mutu RSUD Mohammad Natsir, pada bulan September-Desember 2023 masing-masing-masing terdapat 15% pasien memiliki waktu tunggu lebih dari 8 jam. Pada bulan Januari 2024, terdapat 27 % pasien memiliki waktu tunggu di IGD selama lebih dari 8 jam dan angka ini menurun menjadi 19,3% di bulan Februari 2024. Namun terjadi peningkatan kembali di bulan Maret 2024 yaitu 38%. Banyak pasien mengalami stagnansi dikarenakan oleh beberapa faktor seperti waktu pemeriksaan labor yang lama, konsultasi DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien) yang bertingkat, dan penuhnya ruangan rawatan pasien sehingga membuat pasien harus menunggu lama di ruang IGD dan terjadi penumpukan pasien di IGD.

Penuhnya ruang rawatan pasien menjadi salah satu penyebab stagnansi pasien di IGD RSUD Muhammad Natsir. Berdasarkan data rekam medis RSUD Mohammad Natsir, nilai BOR pada bulan Januari 2024 mencapai 95,81% di

bangsal interne dan 126,28% di bangsal bedah. Pada bulan Februari 2024, nilai BOR di bangsal interne adalah 103,28% dan 132,66% di bangsal bedah. Pada bulan Maret 2024, nilai BOR di bangsal interne adalah 101,85% dan 135,01% di bangsal bedah. Angka ini melebihi dari nilai BOR yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan yaitu 60-85%. Peningkatan nilai BOR ini menandakan bahwa tingkat penggunaan tempat tidur di RSUD Mohammad Natsir semakin tinggi.

Berdasarkan laporan rekam medis RSUD Mohammad Natsir, pada tahun 2021 pasien IGD berjumlah 6882 orang, pada tahun 2022 pasien IGD berjumlah 19.545 orang, pada tahun 2023 jumlah pasien IGD mencapai 22.731 orang. Angka ini menunjukkan bahwa jumlah pasien IGD RSUD Mohammad Natsir mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Jika pihak manajemen rumah sakit tidak dapat meregulasi aktivitas pelayanan rumah sakit dengan baik, maka peningkatan jumlah pasien ini akan menurunkan kualitas pelayanan yang akan berdampak terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Mohammad Natsir.

Peningkatan jumlah pasien ini juga menyebabkan stagnansi pasien di IGD RSUD Mohammad Natsir. Stagnansi pasien IGD sangat mempengaruhi kualitas pelayanan ke pasien dan kepuasan pasien. Berdasarkan observasi peneliti pada bulan Maret 2024 didapatkan sepuluh orang pasien yang menunggu waktu sampai 24 jam untuk dipindahkan ke ruang rawatan dengan kondisi *triage* kuning. Tujuh dari sepuluh responden mengeluhkan lama menunggu di IGD karena belum ada ruang rawat inap yang kosong dan pasien merasa tidak puas akibat keterlambatan ini.

Berdasarkan wawancara dengan kepala ruangan IGD RSUD Mohammad Natsir dijelaskan bahwa keberadaan pasien stagnan ini mengakibatkan pelayanan IGD terhambat. Pasien baru terus berdatangan, sementara pasien yang harusnya sudah pindah ruangan masih mengalami stagnansi di IGD. Beban kerja dokter jaga dan perawat IGD pun bertambah. Resiko kesalahan medis pun bisa terjadi seperti obat yang harusnya disuntikkan jam 15.00, ternyata obat tersebut disuntikkan jam 17.00.

Penumpukan pasien ini menyebabkan potensi terjadinya kesalahan medis, keterlambatan dalam pelayanan sehingga kualitas pelayanan berkurang (Rochana & Djogotuga, 2020). Keterlambatan transfer pasien dari IGD ke ruang rawat inap memberikan pengalaman yang tidak memuaskan bagi pasien karena pasien harus menunggu dalam waktu yang lama di ruang IGD hingga tempat tidur tersedia di ruang rawat inap. Isu keselamatan, kualitas pelayanan, tidak memperhatikan standar pelayanan, keterlambatan perawatan, terganggunya privasi pasien dan kesalahan medis dapat terjadi pada pasien transisi ini karena kondisi unit IGD yang sibuk dan beban tenaga kesehatan yang meningkat (Hasanah & Firdausi, 2019).

Pihak manajemen RSUD Mohammad Natsir telah berupaya melaksanakan perbaikan terhadap permasalahan stagnansi pasien di IGD. Beberapa solusi untuk mengurangi lamanya stagnansi pasien IGD ke ruang rawat inap seperti dengan mengadakan diskusi dengan bagian pelayanan, bagian keperawatan, dokter jaga IGD, perawat IGD, dan beberapa DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien) terkait. Penambahan dokter jaga sebanyak tiga orang sudah dilakukan. *Brankarman* pun sudah ditambah sebanyak tiga orang. Namun jumlah perawat

IGD belum mengalami penambahan. Berdasarkan wawancara dengan Kasi Keperawatan, penambahan perawat IGD belum bisa dilakukan karena keterbatasan anggaran. Keterbatasan jumlah perawat IGD ini mengakibatkan permasalahan memanjangnya waktu tunggu pemindahan pasien ke ruang rawat inap masih terjadi.

Mengingat pentingnya pengelolaan stagnansi pasien IGD yang pindah ke ruang rawat inap maka perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui adanya permasalahan dalam pengelolaan stagnansi pasien IGD. Pengelolaan stagnansi pasien IGD merupakan salah satu kegiatan manajemen RSUD Mohammad Natsir. Menurut Muninjaya 2012, pendekatan yang digunakan dalam manajemen adalah pendekatan sistem. Pendekatan sistem merupakan suatu strategi yang menggunakan metoda analisis, desain, dan manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien (Azwar, 1996). Sistem terbentuk dari bagian atau elemen yang saling berhubungan dan mempengaruhi. Adapun yang dimaksud dengan bagian atau elemen tersebut ialah sesuatu yang mutlak harus ditemukan yang jika tidak demikian halnya, maka tidak ada yang disebut sistem tersebut (Azwar, 1996). Unsur-unsur atau komponen dasar sistem terdiri dari masukan (*input*), proses (*proccess*), keluaran (*output*), umpan balik (*feed back*), dampak (*impact*), lingkungan (*environment*).

Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan penelitian yang berhubungan dengan stagnansi pemindahan pasien IGD ke ruang rawat inap RSUD Mohammad Natsir Solok. Oleh sebab itu, penulis ingin meneliti lebih jauh tentang **“Evaluasi Pengelolaan Stagnansi Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Mohammad Natsir Solok”**. Penelitian ini akan menggunakan

konsep pendekatan teori sistem yaitu (*input*), proses (*proccess*), dan keluaran (*output*).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Pengelolaan Stagnansi Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Mohammad Natsir Solok?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengelolaan stagnansi pasien di IGD RSUD Mohammad Natsir Solok.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan waktu tunggu stagnansi pasien di IGD RSUD Mohammad Natsir Solok.
2. Menganalisis faktor *input* dari penyebab stagnansi pasien IGD yang meliputi kebijakan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana dalam evaluasi pengelolaan stagnansi pasien di IGD RSUD Mohammad Natsir Solok.
3. Menganalisis faktor *process* yang menyebabkan stagnansi pasien IGD RSUD Mohammad Natsir Solok yaitu proses *triage*, pendaftaran, pemeriksaan dokter, pemeriksaan penunjang, konsul DPJP, pengurusan



berkas pindah rawat inap, dan ketersediaan ruang rawat inap dalam evaluasi pengelolaan stagnansi pasien di IGD RSUD Mohammad Natsir Solok.

4. Menganalisis *output* dari stagnansi pasien di IGD RSUD Mohammad Natsir yaitu tercapainya waktu tunggu pemindahan pasien dari IGD ke ruang rawat inap dalam evaluasi pengelolaan stagnansi pasien di IGD RSUD Mohammad Natsir Solok.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti dalam mendalami keilmuan di bidang kajian administrasi rumah sakit, khususnya dalam hal pelayanan rumah sakit.

2. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberi umpan balik kepada rumah sakit untuk menilai pengelolaan stagnansi pasien di IGD dan dapat dijadikan acuan dalam menyusun strategi perbaikan ke depannya.

3. Bagi Bidang Keilmuan

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi lain untuk penelitian lanjutan mengenai evaluasi pengelolaan stagnansi pasien di IGD.



4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien secara langsung, sehingga pasien dapat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan.

