

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Menurut undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang di pengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau kepada masyarakat, agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Sedangkan menurut *World Health Organisation* rumah sakit merupakan suatu organisasi sosial dan kesehatan yang mempunyai fungsi sebagai pelayanan, meliputi pelayanan paripurna (*komperhensif*) penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan juga sebagai pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perawatan di Inggris dilakukan evaluasi dengan pendekatan sistem dan prinsip pelayanan pasien. Hal itu bertujuan supaya pasien mendapatkan perawatan dengan kualitas yang tinggi dan tepat waktu (*Leading Practices in Emergency Departement*, 2010).

Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya merupakan unsur pelaksana di bawah Bidang Kedokteran dan Kesehatan Polda Jawa Timur yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Polri dan masyarakat umum. Rumah sakit Bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya termasuk rumah sakit Tingkat II.

Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat. Keadaan gawat darurat adalah suatu keadaan klinis dimana pasien membutuhkan pertolongan medis yang cepat untuk menyelamatkan nyawa dan kecacatan lebih lanjut (DepKes RI, 2009).

Pasien yang datang ke IGD akan mengalami proses triage/pemilahan. Pasien akan mendapatkan pelayanan sesuai kondisinya (merah, kuning, hijau dan hitam). Warna merah menunjukkan prioritas tertinggi yaitu korban yang terancam jiwa jika tidak segera mendapatkan pertolongan pertama. Warna kuning menunjukkan prioritas tinggi yaitu korban *moderate* dan *emergent*. Warna hijau yaitu korban gawat tetapi tidak darurat meskipun kondisi dalam keadaan gawat ia tidak memerlukan tindakan segera. Terakhir adalah warna hitam adalah korban ada tanda-tanda meninggal (Ramsi, IF. dkk ,2014).

Pada saat triage, keluarga pasien/pengantar mendaftarkan identitas pasien di IGD kemudian pasien akan dilayani oleh dokter jaga dan perawat. dokter jaga akan melengkapi pemeriksaan fisik dan penunjang (laboratorium, radiologi). Dokter jaga IGD juga didukung oleh dokter spesialis yang lengkap dan siap *on call* 24 jam. Setelah mendapat pelayanan di IGD, pasien akan mendapatkan kepastian untuk pulang / dirawat/ dirujuk dan diakhiri proses pelayanan administrasi, sedangkan untuk pasien dirawat, penyelesaian administrasi pada saat pasien akan pulang / keluar rumah sakit (Keputusan Menteri Kesehatan, 2009). Waktu tunggu pasien adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk

mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Depkes RI, 2008).

Waktu tunggu yang tidak efisien dapat mengundang ketidakpuasan pasien akan sebuah pelayanan kesehatan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak cepatsembuh, waktu tunggu lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Wijono D, 1999). Waktu tunggu menjadi masalah di banyak instansi, tidak terkecuali di pelayanan kesehatan. *Overcrowding* atau kesibukan di IGD merupakan pemicu lamanya waktu tunggu.

Menurut Tirto, Jiwo (2012) yang dikutip oleh Tumbuan (2015) dalam beberapa kasus, penyebab kecemasan dari perawatan dengan kondisi medis pasien. Kecemasan merupakan gejala emosional dan tingkah laku pasien dengan perasaan khawatir (Baradero, Dayrit & Maratning, 2015).

Sedangkan menurut Asmadi (2008) kecemasan timbul sebagai respon terhadap stress, baik stress fisik dan fisiologi artinya kecemasan terjadi ketika seorang merasa terancam baik fisik maupun psikologis. Oleh karena itu perlu dilakukannya sebuah penelitian hubungan waktu tunggu dengan tingkat kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya dan Instalasi Gawat Darurat yang merupakan pintu utama untuk pelayanan 24 jam di Rumah Sakit.

Jumlah kunjungan pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya pada tahun 2016 berjumlah 11.004 Orang, tahun 2017 berjumlah 12.109 Orang sedangkan pada tahun 2018 berjumlah 13.019 Orang.

Dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2017 sampai 2018 mengalami kenaikan jumlah pasien yang dipengaruhi oleh adanya gedung IGD yang baru dan juga adanya pelayanan BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya. Dapat dilihat dari data kunjungan pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso dari tahun 2016 sampai 2018 sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya tahun 2016 – 2018

Tahun	Jumlah	Pertumbuhan
2016	11.004	
2017	12.109	10,04
2018	13.019	7,51

Sumber : Data kunjungan IGD tahun 2016 – 2018 Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso surabaya.

Survey awal peneliti di IGD Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya mendapatkan 10 pasien dengan waktu tunggu pelayanan yang berbeda dan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 1. 2 Survey Awal Penelitian di IGD Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya

No	Jam datang	Respon time	Waktu tunggu tindakan	Waktu tunggu penunjang	Waktu tunggu observasi	Waktu tunggu keputusan	Total waktu tunggu
1.	05.00	05.00	30menit	-	-	06.30	1,5 Jam
2.	08.30	08.30	-	-	-	09.00	1 Jam
3.	08.30	08.30	-	1 jam	-	10.00	2 Jam
4.	09.30	09.30	-	1 jam	-	10.30	1,5Jam
5.	10.00	10.00	30 menit	-	-	10.30	1,2 Jam

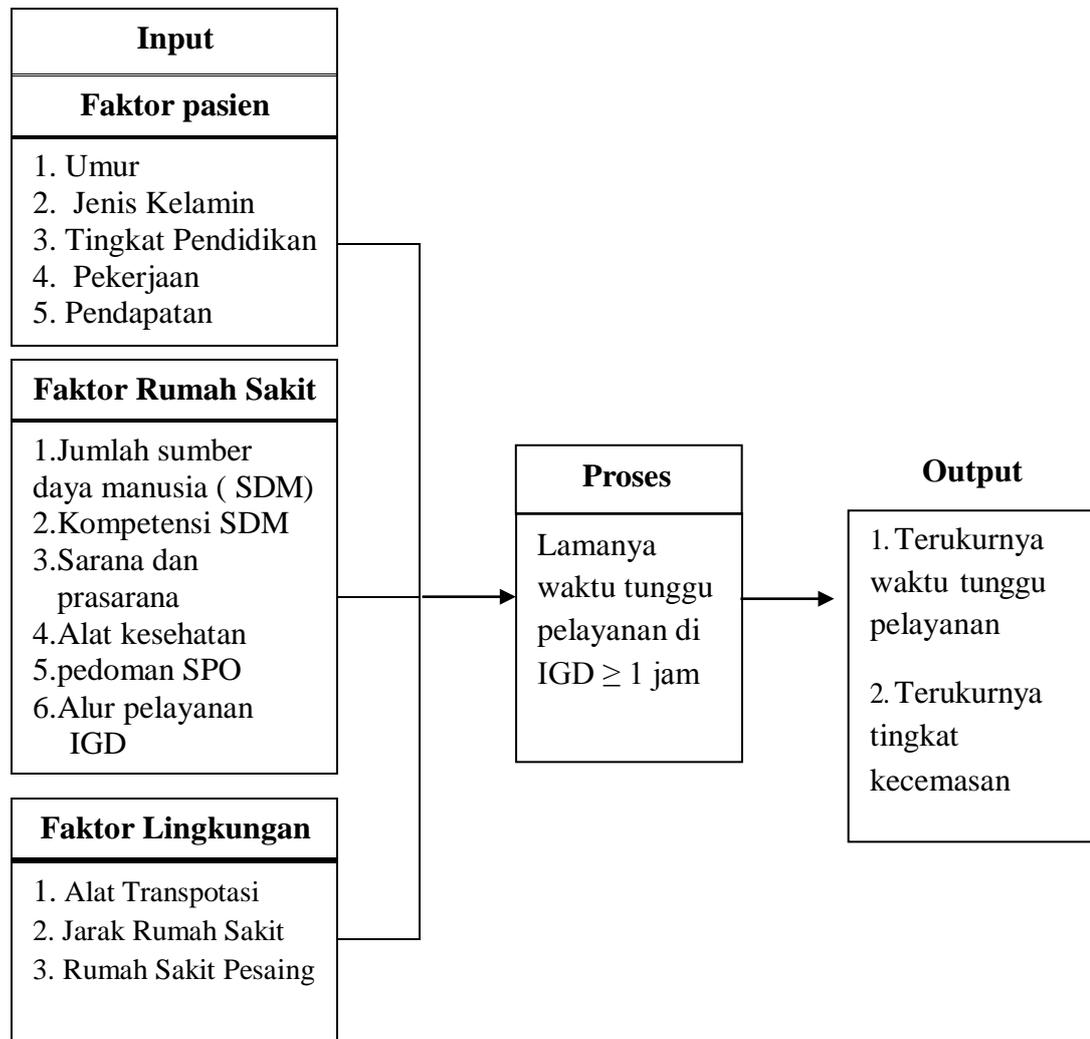
No	Jam datang	Respon time	Waktu tunggu tindakan	Waktu tunggu penunjang	Waktu tunggu observasi	Waktu tunggu keputusan	Total waktu tunggu
6.	10.15	10.15	-	1 jam	-	11.30	1 Jam 45 menit
7.	10.35	10.35	5 menit	1 jam	-	11.30	1 Jam 35 menit
8.	10.50	10.50	-	1 jam	-	12.30	1 jam 30 menit
9.	11.00	11.00	-	1 jam	-	12.20	1 jam 20 menit
10.	11.05	11.05	-	1 jam	-	12.50	1 jam 55 menit

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan yang paling banyak dirasakan oleh pasien memiliki jawaban sangat lama yaitu 2 jam. sehingga peneliti perlu melakukan penelitian pada waktu tunggu pelayanan.

Lama waktu tunggu dapat di pengaruhi beberapa hal, seperti waktu yang dikeluarkan pasien sejak datang sampai dengan keputusan untuk rawat inap / pulang / dirujuk. Dan dari waktu tunggu pelayanan peneliti juga akan melakukan wawancara pada keadaan pasien di IGD yaitu kecemasan yang dirasakan oleh pasien. Hasil wawancara dengan 10 responden di IGD Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsorei Mertojoso Surabaya didapatkan hasil dengan kecemasan berat. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu terhadap tingkat kecemasan pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsorei Mertojoso Surabaya”.

Kajian / Identifikasi Masalah

Berdasarkan pendekatan sistem untuk mengetahui penyebab atau akibat dari suatu masalah dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kajian Masalah Penelitian

Penjelasan Kajian Masalah

Pada gambar 1.1 faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu terhadap tingkat kecemasan pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsori Mertojoso Surabaya. Diuraikan dengan pendekatan sistem yaitu input yang terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan pendapatan.

Sedangkan pada faktor rumah sakit terdiri dari jumlah SDM, kompetensi SDM, sarana dan prasarana, alat kesehatan, pedoman SPO dan alur pelayanan IGD. Dan yang terakhir faktor lingkungan terdiri dari alat transportasi, jarak rumah sakit, dan rumah sakit pesaing. Dalam proses ada lamanya waktu tunggu pelayanan di IGD ≥ 1 jam. Kemudian yang terakhir ada output yang terdiri dari terukurnya waktu tunggu pelayanan dan terukurnya tingkat kecemasan.

Batasan Masalah

Mengingat dengan adanya waktu, biaya dan tenaga maka tidak semua kegiatan di IGD dapat diteliti. Supaya penelitian ini terarah dan fokus harus ada batasan masalah. Pada penelitian ini yang tidak diteliti yaitu faktor lingkungan yaitu alat transportasi, jarak rumah sakit dan rumah sakit pesaing.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoeri Mertojoso Surabaya?
2. Bagaimana kompetensi SDM di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoeri Mertojoso Surabaya?
3. Bagaimana sarana prasarana di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoeri Mertojoso Surabaya?
4. Bagaimana alur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoeri Mertojoso Surabaya?
5. Bagaimana waktu tunggu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoeri Mertojoso Surabaya?

6. Bagaimana tingkat kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya?
7. Bagaimana pengaruh waktu tunggu terhadap tingkat kecemasan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya?

Tujuan Penelitian

Tujuan Umum

Untuk mencari faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu terhadap tingkat kecemasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya.

Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya.
2. mengidentifikasi kompetensi SDM di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya.
3. Mengidentifikasi sarana prasarana di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya.
4. Mengidentifikasi alur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya.
5. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya.
6. Mengidentifikasi tingkat kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsोeri Mertojoso Surabaya.

7. Menganalisis pengaruh waktu tunggu terhadap tingkat kecemasan.

Manfaat Penelitian

Manfaat bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan wawasan mengenai pengaruh waktu tunggu sehingga dapat diterapkan ditempat kerja.

Manfaat bagi Rumah Sakit

Untuk memperoleh gambaran waktu tunggu pelayanan di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya dan sebagai masukan bagi manajemen dalam menemukan faktor-faktor penghambat waktu tunggu pelayanan di instalasi gawat darurat dengan tingkat kecemasan pasien yang datang.

Manfaat bagi Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya

Terciptanya hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak yaitu dapat menempatkan peneliti untuk melakukan penelitian dan mendapatkan pengalaman.