

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Upaya reformasi kesehatan baru - baru ini berfokus pada konsep perawatan yang berpusat pada pasien termasuk dalam pengambilan keputusan kesehatan terhadap diri pasien sendiri. Kepuasan pasien adalah metrik yang digunakan untuk mengukur efektifitas pelayanan kesehatan yang berpusat kepada pasien (Morgan et al., 2015). Kepuasan pasien merupakan penentu utama kualitas pelayanan medis dan kepuasan dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai pelayanan kesehatan, dan kompetensi penyedia pelayanan kesehatan (Zakerimoghadam et al., 2016).

Kepuasan pasien merupakan tujuan penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terkait dengan pelayanan kesehatan dan penyedia pelayanan kesehatan. (Abolfotouh et al., 2017). Menurut Kotler, P. (2002) faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan meliputi : ketidaksesuaian dengan harapan dan kenyataan yang dialami pasien, mulai dari perilaku pemberi pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan, suasana dan kondisi fisik lingkungan, harga, serta promosi atau iklan. Menurut Sadeh, (2017) ada beberapa dimensi yang digunakan dalam penilaian kepuasan pasien,

yaitu: kepuasan dengan fasilitas fisik, kepuasan dengan kinerja staf, kepuasan dengan pelayanan teknis dan medis, kepuasan dengan biaya.

Instalasi gawat darurat dianggap sebagai pintu masuk utama untuk pelayanan di rumah sakit (Zakerimoghadam et al., 2016). Lama waktu tunggu di instalasi gawat darurat merupakan bagian terpenting dari kepuasan pasien, mulai dari penjelasan tentang tes laboratorium dan hasil, kondisi pasien, dan alasan masuknya pasien memiliki dampak besar pada tingkat kepuasan pasien (Abolfotouh et al., 2017).

Waktu tunggu merupakan hal yang sensitif karena dapat menyebabkan penurunan mutu dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien akan beranggapan bahwa pelayanan kesehatan buruk apabila sakit yang diderita tidak cepat sembuh, waktu tunggu yang lama, dan petugas kesehatan yang tidak ramah walaupun profesional (Wijono D, 1999).

Pasien yang lama menunggu di instalasi gawat darurat memiliki skor kepuasan pasien lebih rendah (Parker and Marco, 2014). Selain itu, kepuasan pasien paling tinggi dalam waktu 30 sampai 40 menit total waktu tunggu di instalasi gawat darurat juga disebutkan dalam penelitian Abolfotouh et al., (2017); Chaou et al., (2016).

Kondisi tersebut juga terjadi di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali dimana pasien menunggu terlalu lama di instalasi gawat darurat

untuk dipindahkan ke ruang rawat inap, dari hasil observasi rata-rata waktu tunggu pasien di instalasi gawat darurat sejak datang hingga dipindahkan ke ruang rawat inap di Rumah Sakit Hidayah Boyolali adalah 3 jam.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lama Waktu Tunggu Perpindahan Pasien Dari Instalasi Gawat Darurat Ke Ruang Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diambil oleh peneliti pada penelitian ini adalah:

1. “Bagaimana pengaruh lama waktu tunggu perpindahan pasien dari instalasi gawat darurat ke ruang rawat inap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali ?”
2. “Apa faktor - faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu perpindahan pasien dari instalasi gawat darurat ke ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum:**

Peneliti ingin mengetahui pengaruh lama waktu tunggu perpindahan pasien dari instalasi gawat darurat ke ruang rawat inap

terhadap kepuasan pasien dan mengetahui faktor – faktor penyebab lamanya waktu tunggu perpindahan pasien dari instalasi gawat darurat ke ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali.

## **2. Tujuan Khusus:**

- a. Mengetahui pengaruh lama waktu tunggu perpindahan pasien dari instalasi gawat darurat ke ruang rawat inap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali.
- b. Mengetahui lamanya waktu tunggu perpindahan pasien dari instalasi gawat darurat ke ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali.
- c. Mengetahui faktor penyebab lamanya waktu tunggu perpindahan pasien dari instalasi gawat darurat ke ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil akhir yang diperoleh dari penelitian ini bermanfaat untuk:

### **1. Manfaat Teoritik :**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan lama waktu tunggu perpindahan pasien dari instalasi gawat darurat ke ruang rawat inap di rumah sakit.

**2. Manfaat Praktik :**

- a. Memberi masukan kepada Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali untuk mengambil keputusan terkait strategi yang akan diintervensi untuk mengurangi lama waktu tunggu, baik pelayanan instalasi gawat darurat maupun proses perpindahan pasien dari instalasi gawat darurat ke ruang rawat inap.
- b. Menjadi pemicu untuk perbaikan proses pelayanan di instalasi gawat darurat maupun ruang rawat inap.
- c. Memberikan gambaran terkait kapasitas sebagai dasar untuk perencanaan sumber daya selanjutnya.
- d. Meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali.