

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



WILLY

20141030036

**PROGRAM PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

TESIS

WILLY

20141030036

Pembimbing,

Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

Tanggal 29 April 2016

LEMBAR PENGESAHAN
TESIS
EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Diajukan Oleh :

WILLY

20141030036

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal Mei 2015
Yang terdiri dari

Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep
Ketua Tim Penguji

Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.
Pembimbing Tesis

Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes.
Anggota Tim Penguji

dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Studi
Magister Manajemen Rumah Sakit

Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 29 April 2016

Yang Membuat Pernyataan :

WILLY

20141030036

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT beriring dengan shalawat serta salam kepada Rasulullah SAW karena penulisan tesis yang berjudul **Evaluasi Waktu Tunggu Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul** ini dapat selesai dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis sampai terselesainya tesis ini.
3. Dr. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis sampai terselesainya tesis ini.
4. Nurul Budi Santoso S.Kep, Ners selaku dosen pembimbing lapangan yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Seluruh dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit beserta staf yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Papa dan Mama tersayang, Alfian dan Nani Lidya terima kasih atas doa yang selalu terucap dalam setiap hembusan nafas yang ada kepada penulis. Juga kasih sayang yang tulus, dukungan dan motivasi sepanjang hidupku.
7. Keluarga di Bengkulu, Papa dan Mama, Kakak Riki Andri, Adik Selly Marlina serta Zella Fransiska, terima kasih atas doa dan semangat yang senantiasa diberikan kepada penulis.
8. dr. Shela Sabrina, atas do'a yang tak pernah berhenti, kasih sayang, kebersamaan yang tercipta, canda tawa maupun tangis yang pernah ada, terima

kasih untuk segalanya. Karena semua itu membuat penulis menjadi lebih dewasa dan tegar dalam menghadapi hidup. Semoga kelak cita-cita kita akan tercapai.

9. Sahabat-sahabat tercinta yang selalu mendukung dan memberikan semangat. Untuk dr. Nora Eka Nugraha dan dr. Yunita Candra Kirana semoga segala impian kita dapat terwujud, sobat. Kalian adalah sahabat-sahabat terbaikku.
10. Semua rekan seperjuangan, teman-teman di Magister Manajemen Rumah Sakit angkatan X dan teman-teman sejawat Kedokteran Umum UMY angkatan 2009 atas kerjasama, motivasi, dan persahabatan yang ada.
11. Para pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panembahan Senopati Bantul yang telah bersedia membantu penulis dalam pengambilan data.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah berkenan membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan melimpahkan rahmat serta hidayahNya kepada semua pihak yang membantu dan terlibat hingga terselesainya tesis ini.

Akhirnya semoga tulisan ini bermanfaat untuk kita semua dan khususnya bagi pengembangan kemajuan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panembahan Senopati Bantul.

Wassalamu 'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 April 2016

Penulis

MOTTO

*"Katakanlah : sesungguhnya sholatku, ibadahku, hidupku, dan matiku hanyalah untuk Allah Tuhan
Semesta Alam "*

(QS. Al An'am 164)

*"Katakanlah: "Jika kamu (benar-benar) mencintai Allah, ikutilah aku, niscaya Allah mengasihi dan
mengampuni dosa-dosamu." Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang."*

(QS. Ali 'Imran 31)

"Bersabarlah dan tiadalah kesabaranmu itu, melainkan dengan pertolongan Allah."

(QS. An-Nahl 127)

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

(QS. Alam Insyirah 6)

*"Kebahagiaan itu adalah, apabila kita dapat memenuhi kehendak yang dicintai dan dapat mencintai siapa
yang harus dicintai."*

"Love Peace and War"

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan untuk :

Papa Alfian dan Mama Nani Lidya tercinta yang senantiasa memberikan doa di setiap nafasnya, mencurahkan kasih sayang tiada henti, nasihat, dukungan, serta semangat untuk terus maju dan pantang menyerah terhadap apapun yang sedang Ananda hadapi.

Terima kasih atas segala perjuangan dan pengorbanan Papa dan Mama selama ini karena apa yang Ananda raih semua ini tak lepas dari restu Papa dan Mama.

Keluarga Besar Alfian di Lebong Bengkulu beserta saudara tercinta dan teman-teman yang menaruh harapan dan impian di pundakku.

Terima kasih atas semuanya. Jazakumullah Khoiron Katsiron.

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Instalasi Gawat Darurat.....	8
B. Waktu Tunggu	12
C. Standar Mutu.....	17
D. Penelitian Terdahulu	19
E. Landasan Teori.....	20
F. Kerangka Konsep.....	22
G. Pertanyaan penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	24
B. Responden Penelitian dan Kriteria.....	25
C. Instrumen Penelitian.....	26
D. Pengumpulan Data.....	27
E. Variabel Penelitian.....	28
F. Definisi Operasional.....	39
G. Tahapan Penelitian.....	31

H. Analisis Data.....	32
I. Keterbatasan Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	84
A. Simpulan	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kunjungan Pasien IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul	4
Gambar 2.1 Alur Proses Pelayanan IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	22
Gambar 4.1 Waktu Tanggap Pelayanan IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Waktu Jaga	40
Gambar 4.2 Rata-rata Lama Pasien Berada di IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul	41
Gambar 4.3 Rata-rata Lama Pasien Berada di IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Kategori Triase.....	41
Gambar 4.4 Hambatan Pelayanan IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul	58
Gambar 4.5 Teknis Analisa Kebutuhan	75
Gambar 4.2 Pneumatic Tube Transport	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Triase dan Gambaran Klinis	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Pejabat RSUD Panembahan Senopati Bantul ...	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pasien/keluarganya.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Dokter RSUD Panembahan Senopati Bantul	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden perawat IGD serta bidan RSUD Panembahan Senopati Bantul	37
Tabel 4.5 Waktu Tanggap Pelayanan IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul ...	38
Tabel 4.6 Rata-rata Waktu tanggap Pelayanan Pasien IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Gambaran Klinis ACHS.	39
Tabel 4.7 Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Tahapan Tindakan	42
Tabel 4.8 Gambaran Hasil Penelitian Kesiapan Dokter Jaga IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul	44
Tabel 4.9 Gambaran Hasil Penelitian Kesiapan Perawat Jaga IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul	47
Tabel 4.10 Gambaran Hasil Penelitian Kesiapan Alat IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	49
Tabel 4.11 Gambaran Hasil Penelitian Kesiapan Obat-obatan IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul	51
Tabel 4.12 Waktu Tunggu Pelayanan Instalasi Penunjang IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	52
Tabel 4.13 Gambaran Hasil Penelitian Kesiapan Instalasi Laboratorium IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul.	53
Tabel 4.14 Gambaran Hasil Penelitian Kesiapan Instalasi Radiologi IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul.	55
Tabel 4.15 Gambaran Hasil Penelitian Waktu Pelayanan IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	91
Lampiran 2 Formulir Pencatatan Waktu Pelayanan.....	92
Lampiran 3 Matriks Triangulasi sumber data.....	94
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	95
Lampiran 5 Standar Prosedur Operasional IGD RSPS.....	98
Lampiran 6 <i>Curriculum Vitae</i>	99
Lampiran 7 Dokumen Perijinan.....	101
Lampiran 8 Gambaran Hasil Waktu Tunggu.....	103
Lampiran 9 Coding Wawancara.....	108

**EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

*THE EVALUATION OF WAITING TIME INSTALLATION OF EMERGENCY
SERVICES IN RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL*

Willy, Arlina Dewi

*Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183*

Email: willywivela@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan pasien gawat darurat adalah pelayanan yang memerlukan pertolongan segera yaitu cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Salah satu indikator mutu pelayanan berupa *respon time* atau waktu tanggap, indikator untuk menilai mutu dan efisiensi pelayanan di IGD adalah waktu tanggap berdasarkan kategori triase (*Australia Medical Workforce Advisory Committee, 1997*). Tujuan penelitian adalah mengetahui gambaran dan faktor-faktor yang menghambat waktu tunggu pelayanan pasien di IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian melibatkan 23 responden dalam wawancara. Metode Pengambilan sampel responden dengan menggunakan tehnik purposive sampling. Ada tiga cara memperoleh data dalam penelitian ini yaitu observasi partisipatif, wawancara dan telaah dokumen. Analisa data dilakukan dengan 2 cara yaitu catatan jam pelayanan diolah dengan menghitung selisih jam kemudian hasil wawancara diolah dan dianalisis dengan melihat kesamaan dan perbedaan isi materi yang disampaikan responden.

Hasil dan Pembahasan : Rata-rata waktu tunggu pelayanan adalah 59 detik dengan masing-masing kategori pasien *Resuscitation* 15 detik, *Emergency* 58 detik, *Urgent* 1 menit 11 detik, *Semi Urgent* 34 detik, *Non Urgent* 19 detik. Terdapat 5 faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien secara keseluruhan yaitu kesiapan pelayanan SDM (kuantitas dan kualitas) , alat (kuantitas dan kualitas) dan penunjang laboratorium (kualitas).

Kesimpulan : Waktu tunggu pelayanan (tanggap) IGD RSUD Panembahan Senopati Bantul telah memenuhi standar *The Australian Council of Healthcare Standards*. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien dipengaruhi oleh kuantitas dan kualitas kesiapan pelayanan IGD. Untuk meningkatkan mutu pelayanan perlu usaha untuk memperbaiki faktor-faktor kuantitas dan kualitas pelayanan SDM, alat dan penunjang Laboratorium.

Kata kunci : waktu tunggu, instalasi gawat darurat, ACHS

ABSTRACT

Background: emergency patient services are services that require urgent assistance that is fast, accurate and carefully to prevent death and disability. One of the indicators of quality of service such as response time or the response time, the indicator for assessing the quality and efficiency of service delivery in the ER is the response time by triage category (Australian Medical Workforce Advisory Committee, 1997). The purpose of research is to know the description and the factors that hinder the patient's waiting time in the emergency service Panembahan Senopati Bantul District Hospital.

Methods: The study is a qualitative case study approach. The study involved 23 respondents in the interview. Methods of Sampling respondents using purposive sampling technique. There are three ways to get the data in this research is participant observation, interviews and review documents. Data analysis was done by two ways: record hours of service processed by calculating the difference hours later processed and analyzed the results of interviews with the similarities and differences in the content of the material presented respondents.

Results and Discussion: The average waiting time is 59 seconds service with each category of patients Resuscitation 15 seconds, 58 seconds Emergency, Urgent 1 minute 11 seconds, 34 seconds Semi Urgent, Non-Urgent 19 seconds. There are 5 factors that affect patient care waiting time overall that the readiness of HR services (quantity and quality), tools (quantity and quality) and supporting laboratory (quality).

Conclusion: The waiting time of service (response) Panembahan Senopati Bantul Hospital emergency department has met the standards of the Australian Council of Healthcare Standards. Factors that affect patient waiting time is affected by the quantity and quality of emergency services preparedness. To improve the quality of service necessary efforts to improve the factors of quantity and quality of human resources, tools and support Laboratories.

Keywords: waiting time, emergency department, ACHS