

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, menyediakan pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan dan Gawat Darurat (Permenkes no. 4 tahun 2018). Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu pintu masuk pasien ke rumah sakit yang memberi penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera yang membutuhkan perawatan gawat darurat. Queensland Health ED. (2018). Kecepatan dan ketepatan pelayanan pertama gawat darurat adalah ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarga. Masyarakat semakin mengharapkan layanan yang cepat, semakin sedikit waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pelayanan kepada masyarakat akan meningkatkan kepuasan sehingga perlu diterapkan manajemen waktu. *Length of Stay* (LOS) pasien di IGD adalah suatu rentang waktu yang dibutuhkan pasien gawat darurat, diukur mulai dari pasien datang sampai ditransfer atau dipindahkan ke unit lain. *Emergency Departement Length of Stay* (EDLOS) mendefinisikan sebagai lama waktu pasien mulai dari pendaftaran sampai secara fisik pasien meninggalkan IGD (Ardiyani, 2015)

*Length of Stay* di IGD digunakan untuk melihat tingkat kepadatan dan beban kerja klinis perawat. *Length of Stay* berhubungan erat dengan kepuasan keluarga pasien dari keluarga serta berperan penting pada kualitas pelayanan di IGD (Parker, 2014 dalam Irman, 2018). Secara internasional standar lamanya *Length of Stay* di IGD adalah kurang dari 8 jam (Rase, *et all.*, 2016) namun di

beberapa negara seperti di Inggris, Australia, Iran, Kanada dan Amerika waktu *Length of Stay* pasien di IGD adalah 4 jam (Pitang, Widjayanto & Ningsih, 2016). Akan tetapi di salah satu rumah sakit yang ada di Indonesia yaitu RSUD dr. T.C Hillers Maumere, *Length of Stay* yang digunakan kurang lebih 6 jam (Pitang, *et all.*, 2016) dan standar mutu *Length of Stay* rumah sakit di Batam adalah 3 jam. Pedoman mutu 3 jam ini mengacu kepada Kemenkes Direktorat Jendral bina upaya kesehatan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan pasien di IGD yang cepat tepat, dimulai dari masuk IGD sampai masuk ke rawat inap dengan standar waktu 3 jam (Kemenkes RI, 2018).

Durasi rawat inap atau *Length of Stay* di IGD menjadi hal yang sangat memengaruhi kepuasan keluarga. *Length of Stay* yang terlalu lama menyebabkan tegangannya kenyamanan dari pasien dan keluarga, menurunnya kepuasan, hasil akhir perawatan pasien yang buruk serta meningkatnya stress pada pasien, keluarga, dan petugas IGD *Australian College for Everyday*, Madreme (2019). Penelitian yang dilakukan dilakukan oleh Li., *et all.*, (2016) mengungkap bahwa faktor yang memengaruhi *Length of Stay* di ruang gawat darurat antara lain waktu tunggu untuk rawat inap, tes laboratorium, waktu konsultasi, gejala penyakit dan hasil pemeriksaan pasien. Sebuah studi oleh Kocher, *et all.*, (2016) mengungkapkan bahwa melakukan pemeriksaan penunjang yang canggih dan pencitraan juga dianggap menjadi penyebab panjangnya *Length of Stay* di instalasi gawat darurat.

Beberapa rumah sakit yang memiliki riwayat *length of Stay* pasien memanjang seperti pada riset di Rumah sakit Alnoor Mekkah di Arab Saudi dengan waktu standar 4 jam oleh Bukhari, *et all.* tahun 2018, terdapat 23,4% kunjungan

pasien yang teridentifikasi waktu tunggu di IGD lebih dari 4 jam. Selain itu pada penelitian di Rumah Sakit Cibinong oleh Encep dkk 2021 didapatkan pasien dengan waktu tunggu > 6 jam sekitar 45,6%. Berdasarkan penelitian Horwitz dkk tahun 2010, di Amerika Serikat pada IGD sebanyak 24,5% pasien memiliki waktu tunggu selama 4 jam dan 47,7% selama 6 jam. Sedangkan pada penelitian (Ismail, 2017) di Rumah Sakit dr. Soetomo Surabaya dengan standar penilaian 4 jam, didapatkan hanya sekitar 8,1% pasien yang sesuai dengan ketentuan kurang dari 4 jam. Riwayat *Length of Stay* yang memanjang ini tentunya bisa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di instalasi gawat darurat, terutama dalam keselamatan pasien dan kecepatan pelayanan di IGD.

Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik menetapkan standar LOS di IGD maksimal 6 jam, sehingga berbagai upaya dilakukan agar tidak melebihi ketentuan tersebut. Namun upaya untuk mencapai target maksimal 6 jam hingga pertengahan tahun 2024 ini belum tercapai. Berdasarkan data yang diambil per bulan Januari - bulan Juli tahun 2024, bulan Januari jumlah LOS di IGD Rumah Sakit Ibnu Sina baru mencapai 51,45% dari target 60%, bulan Februari 51,91%, bulan Maret 49,47%, bulan April 58,89%, bulan Mei 51,94%, dan bulan Juni 57,14%. Angka kenaikan pasien di IGD Rumah Sakit Ibnu Sina untuk durasi rawat inap atau *Length of Stay* (LOS) sering kali menjadi masalah dalam pelayanan keperawatan IGD Rumah Sakit Ibnu Sina.

LOS di IGD Rumah Sakit Ibnu Sina yang memanjang seringkali menjadi permasalahan dan kritik dari keluarga pasien. Memang Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik adalah rujukan utama rumah sakit di Kabupaten Gresik dari sebagian besar

Puskesmas di wilayah Kabupaten Gresik dan rumah sakit di wilayah Kabupaten Gresik dan sekitarnya, sehingga banyak sekali kasus penyakit berat datang ke rumah sakit ini. Selain itu insiden yang tidak terduga, misalnya kecelakaan lalu lintas dan kecelakaan kerja juga menambah intensitas kedatangan pasien di IGD Rumah Sakit Ibnu Sina. Hal ini mengakibatkan IGD Rumah Sakit Ibnu Sina sering mengalami lonjakan pasien.

Permasalahan LOS di IGD Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kecemasan keluarga pasien. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi antara lain faktor Internal seperti jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan pengalaman dirawat (Susilowati 2018) dan Faktor External seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), proses pemeriksaan dan diagnosa pasien membutuhkan waktu yang tidak cepat, *overcrowded* pasien dan kapasitas ruangan IGD yang terbatas yang menyebabkan seringnya pasien tertahan di IGD. Komunikasi yang kurang efektif dari pemberi pelayanan turut mempengaruhi kepuasan dan kecemasan yang dirasakan keluarga pasien.

Beberapa keadaan yang diuraikan di atas menjadi alasan dilaksanakannya penelitian ini. Melalui penelitian ini, penulis berharap memperoleh data dan temuan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di IGD serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien dan keluarganya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah terdapat hubungan *length of stay* (LOS) dengan kepuasan dan kecemasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat (IGD).

### **1.3 Tujuan**

#### 1.3.1 Tujuan umum

Menjelaskan hubungan *Length of Stay* (LOS) dengan kepuasan dan kecemasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik.

#### 1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi *Length of Stay* (LOS) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik.
3. Mengidentifikasi tingkat kecemasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik.
4. Menganalisis hubungan *Length of Stay* (LOS) dengan kepuasan dan kecemasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik.

### **1.4 Manfaat penelitian**

#### 1.4.1 Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi ilmiah tentang hubungan *Length of Stay* (LOS) dengan kepuasan dan kecemasan keluarga pasien di Instalasi

Gawat Darurat Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik dan menambah wawasan keilmuan manajemen keperawatan Gawat Darurat dalam ilmu keperawatan.

#### 1.4.2 Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi Manajemen Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik dalam membuat kebijakan dan protokol baru yang lebih efektif dalam menangani pasien di IGD, serta mengoptimalkan pelayanan agar lebih efisien dan berkualitas sehingga meningkatkan kepuasan dan kecemasan keluarga pasien.