BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan rumah sakit karena menjadi titik awal dalam penanganan pasien dalam kondisi darurat. Salah satu kendala utama yang sering ditemui di IGD adalah panjangnya *waiting time* (waktu tunggu) dan *length of stay* (LOS) atau lama perawatan di IGD yang berdampak pada kepuasan pasien (Saragih & Meliala, 2023). Masalah ini dapat menyebabkan pasien merasa cemas, tidak nyaman, dan menganggap pelayanan rumah sakit tidak efektif. Ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima sering kali menjadi penyebab turunnya tingkat kepuasan terhadap pelayanan di IGD (Rukmana, Putri, & Handayani, 2022).

Waiting time dan LOS ini bisa terjadi karena berbagai faktor, seperti keterbatasan sumber daya manusia (tenaga medis dan nonmedis), kurangnya koordinasi antar unit pelayanan, serta sistem triase yang belum optimal (WHO, 2021). Di beberapa rumah sakit, pasien harus menunggu lama sebelum ditangani, meskipun dalam kondisi darurat, dan tetap tinggal terlalu lama di IGD sebelum dirujuk atau dipindahkan ke ruang rawat inap (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2024). Hal ini menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam manajemen pelayanan darurat, yang pada akhirnya menurunkan persepsi kualitas layanan di mata pasien dan keluarga. Penurunan kepuasan pasien akibat masalah waktu tunggu dan LOS yang lama bukan hanya berdampak pada citra rumah sakit, tetapi

juga berisiko menyebabkan pasien mencari alternatif pelayanan ke fasilitas kesehatan lain. Dalam jangka panjang, hal ini dapat mempengaruhi tingkat kunjungan pasien, pendapatan rumah sakit, dan pencapaian akreditasi rumah sakit yang berbasis pada mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Riskesdas, 2023).

Di tingkat internasional, WHO (2021) menekankan pentingnya waktu tanggap cepat dalam pelayanan kegawatdaruratan sebagai bagian dari pelayanan kesehatan primer yang berkualitas. Beberapa negara maju seperti Kanada dan Inggris bahkan menetapkan standar maksimal *waiting time* di IGD, yaitu tidak lebih dari 4 jam hingga pasien mendapat kepastian tindakan. Namun kenyataannya, banyak rumah sakit di berbagai belahan dunia mengalami penumpukan pasien di IGD karena sistem manajemen pelayanan belum optimal (WHO, 2021). Di Indonesia, hasil Riskesdas (2023) menunjukkan bahwa hanya sekitar 68% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan di IGD rumah sakit pemerintah. Beberapa studi di Indonesia, seperti yang dilakukan oleh Rukmana et al. (2022), menyatakan bahwa waktu tunggu lebih dari 60 menit dan LOS lebih dari 6 jam di IGD berbanding lurus dengan penurunan tingkat kepuasan pasien. Di tingkat provinsi, khususnya di rumah sakit rujukan daerah, permasalahan ini lebih kompleks karena tingginya volume pasien yang tidak sebanding dengan kapasitas dan tenaga kesehatan yang tersedia (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2024). Khususnya di Jawa Timur, laporan Dinas Kesehatan Provinsi (2024) menyebutkan bahwa 41% pasien IGD di rumah sakit umum daerah mengalami waktu tunggu lebih dari 2 jam sebelum mendapat penanganan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah *waiting time* dan LOS sudah menjadi isu pelayanan

yang tidak hanya berskala lokal, namun juga nasional dan global, sehingga perlu mendapat perhatian khusus dari pihak manajemen rumah sakit Di Rumah Sakit Semen Gresik, berdasarkan data internal bagian instalasi gawat darurat tahun 2024, rata-rata waktu tunggu awal pelayanan pasien mencapai 70–90 menit, sedangkan lama perawatan di IGD (LOS) berkisar antara 4-5 jam sebelum pasien dipindahkan ke ruang rawat inap. Hal ini melebihi standar pelayanan optimal dan menjadi keluhan yang sering muncul dalam survei kepuasan pasien IGD, yang pada tahun 2024 tercatat hanya sebesar 72,3% (Unit Mutu dan Pemasaran RS Semen Gresik, 2024). Kondisi ini mencerminkan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu dan LOS, serta hubungannya dengan kepuasan pasien sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan di RS Semen Gresik..

Masalah ini terjadi secara bertahap dimulai dari peningkatan jumlah kunjungan pasien ke IGD tanpa diimbangi dengan penambahan fasilitas dan sumber daya manusia (Rukmana et al., 2022). Ketika pasien datang dalam kondisi gawat, namun harus menunggu lama karena keterbatasan ruangan, alat, atau dokter jaga, maka terjadi penumpukan pasien. Pasien yang seharusnya dipindahkan ke ruang rawat inap terpaksa bertahan lebih lama di IGD karena keterbatasan tempat tidur di bangsal, sehingga memperpanjang LOS (Saragih & Meliala, 2023). Situasi ini diperparah dengan belum optimalnya sistem triase dan alur pelayanan pasien (WHO, 2021). Kurangnya komunikasi antarunit pelayanan juga memperlambat proses diagnostik dan pengambilan keputusan medis. Akibatnya, pasien mengalami keterlambatan dalam menerima terapi atau tindakan

yang dibutuhkan, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Riskesdas, 2023). Permasalahan ini telah berlangsung lama dan menjadi tantangan utama bagi rumah sakit, terutama pada jam-jam sibuk dan masa pandemi, di mana terjadi lonjakan jumlah pasien secara signifikan (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2024).

Untuk mengatasi permasalahan ini, rumah sakit perlu melakukan inovasi manajemen pelayanan IGD melalui optimalisasi sistem triase, pengaturan shift kerja tenaga medis, serta integrasi sistem informasi pelayanan agar alur pelayanan lebih efisien (Saragih & Meliala, 2023). Evaluasi secara rutin terhadap waiting time dan LOS perlu dilakukan agar rumah sakit dapat mengambil langkah perbaikan yang tepat berbasis data (Rukmana et al., 2022). Selain itu, penerapan *lean management* dan *patient flow management* dapat menjadi solusi untuk mempercepat proses pelayanan tanpa mengurangi kualitas. Rumah sakit juga dapat menggunakan sistem *early warning score* dan *dashboard monitoring* pasien secara *real-time* agar proses pemindahan dan penanganan pasien dapat lebih cepat dilakukan (Saragih & Meliala, 2023). Sistem rujukan internal dan koordinasi antar bagian perlu diperkuat agar tidak terjadi keterlambatan alih rawat dari IGD ke ruang inap (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2024). Beberapa langkah yang diambil oleh Rumah Sakit Semen Gresik untuk mengurangi waktu tunggu di IGD antara lain Peningkatan Kapasitas dan Infrastruktur: Memperbesar ruang IGD dan menambah fasilitas rawat inap untuk mempercepat proses perawatan pasien. Pelatihan dan Peningkatan Sumber Daya Manusia: Rumah sakit telah meningkatkan pelatihan bagi tenaga medis untuk menangani pasien dengan lebih

cepat, serta memperkenalkan sistem triase yang lebih efisien. Sistem Manajemen Antrian: Implementasi sistem manajemen antrian berbasis teknologi untuk memudahkan pendaftaran dan pengelolaan pasien yang datang ke IGD. Suyanto, H. (2022). RS Semen Gresik. (2023)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap waktu tunggu pasien di IGD sebelum dilakukan rawat inap terhadap kepuasan pasien dan mutu layanan dengan judul “HUBUNGAN *WAITING TIME* DAN *LENGTH OF STAY (LOS)* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT SEMEN GRESIK”

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan *Waiting Time* dan *Length Of Stay (LOS)* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Semen Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum.

Tujuan dilakukannya penelitian untuk mengidentifikasi hubungan *Waiting Time* dan *Length Of Stay (LOS)* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Semen Gresik.

1.3.2 Tujuan Khusus.

1. Mengidentifikasi *Waiting Time* di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik.
2. Mengidentifikasi *Length Of Stay (LOS)* di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik.
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik.
4. Menganalisis hubungan *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik.
5. Menganalisis hubungan *Length Of Stay (LOS)* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Pelayanan dan Masyarakat

Memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada staf medis dan manajemen rumah sakit mengenai pentingnya respons cepat dari perawat terhadap kebutuhan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien serta meningkatkan reputasi rumah sakit.

2. Ilmu Keperawatan

Sebagai penyedia data empiris dan wawasan yang dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya yang meneliti korelasi antara waktu respons perawat dan kepuasan pasien, yang dapat membantu dalam pengembangan praktik keperawatan yang lebih efektif dan efisien.

3. Profesi Keperawatan

Sebagai panduan praktis bagi perawat, khususnya yang bekerja di unit gawat darurat, untuk meningkatkan kecepatan respons mereka dalam situasi kritis, yang dapat berdampak langsung pada hasil kesehatan pasien dan mengurangi risiko komplikasi lebih lanjut.

4. Institusi Rumah Sakit Semen Gresik

Sebagai bukti konkret dan rekomendasi yang dapat diimplementasikan oleh petugas di IGD RS Semen Gresik untuk lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan pada pasien gawat darurat, sehingga meningkatkan efisiensi layanan dan meningkatkan kepuasan serta keselamatan pasien..