

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan tempat awal masyarakat datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penderita dalam kondisi gawat darurat akan ditangani di IGD dengan pelayanan 24 jam. Dalam menggapai tujuan pelayanan rumah sakit serta memberikan kepuasan pada pasien, Instansi Gawat Darurat perlu mempunyai pelayanan yang cepat serta tepat.

Pelayanan IGD yang cepat serta tepat dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dan dapat memperpendek *length of stay* di IGD. Lamanya *length of stay* akan mempengaruhi kepuasan pasien serta keluarga pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Irman (2018) menunjukkan sebanyak 47 orang keluarga pasien (85,5%) tidak puas karena *length of stay* pasien yang dirawat di IGD lebih dari 6 jam. Penelitian ini juga menunjukan mayoritas keluarga pasien (75,7%) merasa puas dengan *length of stay* pasien yang dirawat di IGD selama  $\leq 6$  jam.

*Length of stay* menggambarkan rentang waktu kehadiran pasien guna diberikannya pelayanan kesehatan yang diukur dari pasien datang hingga dipindahkan ke tempat atau unit lain. Tidak hanya sebagai sorotan untuk masyarakat, IGD dapat memperoleh komplain serta keluhan mengenai kualitas pelayanannya, sebagian contohnya dari keluhan oleh warga tersebut serupa waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan seperti dari awal mendaftar sampai pengecekan yang dilakukan oleh dokter (Alrasheedi *et al.*, 2019). Waktu tunggu dan *length of stay* senantiasa menjadi kualitas pelayanan yang di keluhkan pasien.

Waktu tunggu ialah proses dimana lamanya waktu dari pasien mendaftar hingga dikerjakannya tindakan guna peninjauan oleh dokter (Maghfiroh, *et.al.*, 2019). Waktu tunggu dan *length of stay* senantiasa menjadi kualitas pelayanan yang di keluhkan pasien. Suatu studi mengatakan jika sebagian besar keluhan ketidakpuasan pasien IGD yakni terkait *Length of stay* yang lama (Alrasheedi *et al.*, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Aburayya (2020) waktu tunggu pasien IGD dengan kapasitas hunian rawat inap 100% terisi adalah lebih dari 4 jam menunggu di IGD untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut ke ruang rawat inap. Menunggu untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut dapat membuat pasien dan keluarga pasien frustrasi dan mempengaruhi kepuasan pasien karena banyaknya waktu yang terbuang untuk melakukan aktivitas yang tidak produktif (Aburayya *et al.*, 2020). Oleh karena itu pelayanan kesehatan harus mengadopsi berbagai strategi untuk mengukur dan mengelola waktu tunggu pasien lebih baik. Karyawan yang cukup dan pelatihan yang sesuai dapat mengurangi waktu tunggu dan dapat memberikan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi bagi masyarakat (Alshraidesh, 2017).

*Length of stay* yang lama akan mempengaruhi dalam pengurangan kepuasan pasien serta kualitas dari pelayanan rumah sakit sebab akan menggambarkan bagaimana mutu rumah sakit dari segi pelayanan. Hal ini diakibatkan sebagian aspek seperti dokter ataupun perawat yang masih menangani pasien lain serta ruang rawat inap yang penuh. Penelitian yang dilakukan oleh Alsharqi (2017) *length of stay* yang lama disebabkan oleh beberapa faktor yakni jumlah pasien, kekurangan tenaga kesehatan, dan manajemen rumah sakit.

Studi yang dilakukan oleh Deli *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa pasien rujukan memiliki waktu *length of stay* dua kali lebih lama dibanding dengan pasien yang datang langsung sendiri. Studi tersebut menyimpulkan jika, cara kehadiran, konsultasi dokter, pemeriksaan lab serta *diagnostic* berisiko memperpanjang waktu *length of stay* pasien di IGD. Hal ini menunjukkan jika faktor dari *length of stay* bisa menyebabkan pasien merasa kurang puas, sehingga Rumah Sakit terutama di ruang IGD wajib memperhatikan *length of stay* pasien.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Jawa Barat menyatakan bahwa 38,72% *length of stay* pasien (Dinkes, 2020). Menurut *The Canadian Association of Emergency Physicians* menyatakan bahwa untuk mengatasi kepadatan pasien di IGD yaitu dengan mempercepat waktu transit pasien dari IGD ke rawat inap dan waktu kedatangan di triase, sehingga perlu diidentifikasi terkait faktor-faktor *length of stay pasien*.

Beberapa rumah sakit di Indonesia belum mengatasi faktor yang mempengaruhi *length of stay* di Rumah Sakit (Nadjib, 2017). Beberapa rumah sakit

di Indonesia masih memiliki *length of stay* yang lama, berdasarkan penelitian ismail di IGD Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya didapatkan hasil sebanyak 47,2% pasien berada di IGD lebih dari 6 jam, 28,1% pasien menunggu lebih dari 12 jam, dan 5,1% pasien meninggal dalam waktu perawatan gawat darurat. *length of stay* pasien dapat dipersingkat bukan hanya dengan memperbaiki sistem manajemen rumah sakit saja, dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dalam pelayanan IGD guna memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Terdapat faktor lain yang mempengaruhi *length of stay* antara lain cara datang, yaitu cara pasien datang ke rumah sakit dengan cara diantar keluarga, sendiri, ambulance, dan diantar polisi, keputusan medis yaitu disposisi final ketika kondisi pasien sudah membaik dari sebelum diberi perawatan yang akan diputuskan pulang, ditransfer ke unit lain, dan dirujuk, dan pemeriksaan penunjang yang merupakan pemeriksaan untuk membantu menentukan diagnosis pasien dan tingkat keparahannya. Pemeriksaan ini dibagi menjadi beberapa pemeriksaan yaitu lab, radiologi, EKG, CT scan, dan MRI.

Berdasarkan studi awal yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara pihak supervisi IGD Rumah Sakit Pusat Pertamina menunjukkan bahwa rata-rata perbulan pasien datang ke IGD dengan jumlah 1800 pasien atau 60 pasien per hari, yang mana hal tersebut tidak sesuai dengan jumlah bed pada ruang IGD.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Analisis Faktor Yang Mempengaruhi *Length Of Stay* di IGD Rumah Sakit Pusat Pertamina.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Length of Stay* Pasien IGD Rumah Sakit Pusat Pertamina”

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi *length of stay* pasien IGD Rumah Sakit Pusat Pertamina.

### **I.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk menggambarkan data demografik pasien (Usia dan Jenis Kelamin)
- b. Untuk menganalisis hubungan waktu datang dengan Length of Stay
- c. Untuk menganalisis hubungan level triase dengan Length of Stay
- d. Untuk menganalisis hubungan cara datang dengan Length of Stay
- e. Untuk menganalisis hubungan jenis keputusan medis dengan Length of Stay
- f. Untuk menganalisis hubungan jenis pemeriksaan penunjang yang dilakukan dengan Length of Stay

### **I.4 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Perawat  
Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan informasi yang bisa meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan kesehatan.
- b. Bagi Rumah Sakit  
Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi rumah sakit untuk memperpendek LoS dengan meningkatkan pelayanan pada faktor yang berhubungan.
- c. Bagi Institusi Pendidikan  
Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menjadi sumber pengetahuan bagi mahasiswa dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *length of stay* pasien di IGD.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi satu pemicu penelitian selanjutnya untuk meneliti terkait langkah-langkah untuk memperpendek *length of stay* di IGD..