BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) atau *Emergency Department* merupakan salah satu unit pelayanan rumah sakit yang berfungsi sebagai pintu utama dalam memberikan pelayanan 24 jam dan memberikan penanganan segera, baik pasien dengan penyakit akut, parah, mendesak ataupun cedera untuk mengurangi resiko kematian ataupun kecacatan. Pelayanan gawat darurat adalah tindakan medis yang dibutuhkan oleh korban atau pasien gawat darurat dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan (Aziz, 2023).

Menurut *Word Health Organization* (WHO) Salah satu rumah sakit dunia yang mengalami Length Of Stay yang memanjang >6- 8 jam adalah Rumah Sakit Alnoor Mekkah di Arab Saudi, 44% pasien menunggu di Instalasi gawat darurat selama 59 menit, 32,6% menghabiskan waktu selama 1-4 jam, 15,2% menghabiskan waktu 4-8 jam dan 8,2% menghabiskan waktu >8 jam. Di Amerika Serikat, sebanyak 24,5 % pasien memiliki waktu tunggu Instalasi gawat darurat selama 4 jam dan 47,7% memiliki waktu tunggu di Instalasi gawat darurat selama 6 jam (WHO, 2022).

Di Indonesia data kunjungan pasien ke IGD di Indonesia pada Tahun 2020 sebanyak 8.597.000 (15,5% dari total seluruh kunjungan) jumlah rumah sakit umum sebanyak 2.247 dan rumah sakit khusus sebanyak 587 dari total 2.834 rumah sakit, pada tahun 2021 sebanyak 10.124.000 (18,2% dari total kunjungan) dan pada tahun 2022 sebanyak 16.712.000 (28,2% dari total kunjungan) (Kemenkes RI, 2022). Di Provinsi Gorontalo sendiri jumlah kunjungan di salah satu rumah sakit provinsi pada tahun 2022 sebanyak 1.612 pasien yang di rawat IGD yang berarti setiap harinya terdapat 53 orang pasien yang dirawat di IGD (Pakaya, 2022).

Meningkatnya jumlah kunjungan pasien di IGD menyebabkan fenomena *overcrowding* (kepadatan pasien) yang mengakibatkan waktu tunggu pasien menjadi lama tentu hal ini dapat menimbulkan masalah krisis nasional. Kemenkes Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan pasien di IGD yang cepat, tepat dimulai dari masuk ke IGD sampai masuk ke rawat inap dengan standar waktu 3 jam (Kemenkes RI, 2018).

Beragamnya jenis penyakit dan kodisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Kepadatan ini ketika permintaan untuk layanan melebihi kapasitas IGD untuk memberikan keperawatan berkualitas dalam kerangka waktu yang tepat. Pelayanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan di dalam pelayanan IGD. Akan tetapi, pelayanan di IGD dapat terhambat jika kondisi di dalam IGD penuh dengan pasien. Adanya kondisi pasien yang memenuhi IGD disebabkan oleh tidak sesuainya jumlah pasien yang berkunjung ke IGD dengan tenaga di IGD. Kondisi seperti ini dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain menambah waktu tunggu pasien untuk diperiksa oleh dokter, banyaknya pasien yang meninggalkan IGD tanpa diperiksa, *Length Of Stay* (LOS) di IGD yang panjang, dan waktu tunggu pasien yang lama untuk pindah ke bangsal atau stagnan (Aziz, 2023).

Length of stay adalah rentang waktu kedatangan pasien untuk di berikan pelayanan kesehatan diukur dari kedatangan pasien sampai ditransfer atau dipindahkan ke unit lain. *Length of stay* tidak hanya melihat lama nya perawatan saat di instalasi gawat darurat tetapi juga bisa melihat hari lama perawatan di ruang inap suatu rumah sakit. Pada instalasi gawat darurat untuk menilai tingkat *length of stay* terkait dengan pelayanan maka dipakai standar *length of stay*, selain itu digunakan untuk melihat tingkat kepadatan dan kinerja klinis (Delinda, 2021).

Length Of Stay tidak hanya melihat lama nya perawatan saat di Instalasi gawat darurat tetapi juga bisa melihat hari lama perawatan di ruang inap suatu rumah sakit. Pada Instalasi gawat darurat untuk menilai *tingkat Length Of Stay* terkait dengan pelayanan maka dipakai standar *Length Of Stay*, selain itu digunakan untuk melihat tingkat kepadatan dan kinerja klinis. Apabila pelayanan yang diterima memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa kecewa (Irman, 2018).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan harapan. Kepuasan pelangan menurut model kebutuhan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi

atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Habibi, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2023) dengan judul hubungan *emergency department length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 2 di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Hasil penelitian menunjukan bahwa nilai p-value sebesar 0,000 dan α = 0,05 (p < 0,05). Jadi hipotesis penelitian ini diterima yaitu ada hubungan signifikansi antara *emergency department length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 2. Terdapat hubungan yang signifikan antara *emergency department length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 2.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti di RSUD dr. M.M Dunda Limboto diketahui bahwa terdapat 32 orang perawat yang berada diruang UGD dengan jumlah pasien prioritas 2 pada bulan Desember 2024 yaitu sebanyak 31 orang, selain itu peneliti melakukan wawancara pada 2 orang perawat yang berada diruangan diketahui bahwa pasien prioritas 2 akan segera ditangani dan segera dipindahkan diruangannya berdasarkan dengan penyakit yang dialami hal ini karena pasien prioritas 2 membutuhkan alat medis tertentu berdasarkan dengan penyakitnya tetapi karena kurangnya tenaga kesehatan di UGD perawat pengalami kesulitan saat memindahkan pasien sehingga pasien masih harus menunggu beberapa menit agar dapat dipindahkan. Selain itu dari observasi peneliti diketahui bahwa pada waktu tunggu pasien saat melakukan pendaftaran sampai dengan dilakukan anamnesa oleh perawat pada umunya berlangsung <1 jam, sedangkan pada waktu tunggu pasien agar mendapatkan perawatan klinis atau konsultasi dokter berlangsung <1 jam untuk pasien yang diprioritaskan atau sangat memerlukan tindakan segera akan tetapi pada pasien yang bukan prioritas atau belum memerlukan tindakan segera waktu tunggu berlangsung >1 jam, waktu tunggu terlama yang dialami hampir keseluruhan pasien yang berada di ruang UGD yaitu pindah ruangan atau transfer ke rawat inap karena beberapa kendala seperti belum dapat ruangan ataupun masih dalam observasi dokter.

Dalam Islam setiap manusia diminta untuk bersabar dalam menghadapi penyakitnya, karena hal ini disebutkan dalam hadish shahih riwayat Imam Bukhari, bahwa Rasulullah Shallallahu ‘Alaihi wa Sallam bersabda:

اللهِ بِإِذْنِ بَرَأَ الدّاءِ دَوَاءُ أَصِيْبَ فَإِذَا دَوَاءٌ، دَاءٍ لِكُلّ

Artinya "*Semua psenyakit ada obatnya. Apabila sesuai antara obat dan penyakitnya, maka (penyakit) akan sembuh dengan izin Allah SWT"*.

Ayat diatas dapat disimpulkan kita sebagai umat muslim percayalah dengan apa yang telah Allah SWT tetapkan yaitu sabar dalam menghadapi penyakit dan bertawakalah dengan cara mencari pengobatan termasuk melakukan pengobatan pada dokter yang berada di rumah sakit serta percaya akan pertolonggan Allah SWT.

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan *emergency departement length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 2 di ruangan resusitasi UGD RSUD M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Meningkatnya jumlah kunjungan pasien di UGD mengakibatkan *length of stay* terlalu lama.
2. Pasien prioritas 2 maih harus menunggu beberapa menit agar dapat dipindahkan keruangan sesuai dengan penyakit yang dialami disebabkan karena kurangnya tenaga medis atau perawat di ruangan resusitasi UGD.
3. Waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien pada pelayanan kesehatan di rumah sakit.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan sebelumnya dapat di rumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah *emergency departement length of stay* dengan di ruangan resusitasi UGD RSUD M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien prioritas 2 di ruangan resusitasi UGD RSUD M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo?
3. Apakah terdapat hubungan *emergency departement length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 2 di ruangan resusitasi UGD RSUD M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Telah teridentifikasi *emergency departement length of stay* dengan di ruangan resusitasi UGD RSUD M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.
2. Telah teridentifikasi tingkat kepuasan pasien prioritas 2 di ruangan resusitasi UGD RSUD M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.
3. Telah teranalisis hubungan *emergency departement length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 2 di ruangan resusitasi UGD RSUD M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan bagi siapa yang membacanya khususnya dapat menambah bahan referensi tentang hubungan *emergency departement length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi RSUD M.M Dunda Limboto

   Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan untuk referensi, sebagai sumber informasi untuk petugas kesehatan (dokter ataupun perawat) dan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan pada pasien.
2. Bagi Pasien

   Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi serta menambah pengetahuan bagi pasien yang dirawat di RSUD M.M Dunda Limboto agar tidak mudah mengalami salah paham apabila ingin bertemu dengan dokter namun harus menunggu.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan referensi untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian terkait dengan *emergency departement length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien.