

SKRIPSI

**HUBUNGAN *LENGTH OF STAY* (LOS) DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT MATA MAKASSAR**

*Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di Program Studi
Sarjana Keperawatan Fakultas Keperawatan*



OLEH :

NUR AMALIAH

RO11201052

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS KEPERAWATAN

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Halaman Persetujuan

HUBUNGAN *LENGTH OF STAY* (LOS) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT MATA MAKASSAR



Oleh :

NUR AMALIAH

R011201052

Disetujui untuk Pembuatan Proposal Penelitian

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Wa Ode Nur Isnah Sabriyati, S.Kep.,Ns.,M.Kes.
NIP. 198410042014042001

Pembimbing II



Framita Rahman, S.Kep.,Ns.,M.Sc
NIP. 199007212019032022

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN *LENGTH OF STAY* (LOS) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT MATA MAKASSAR

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Tim Penguji Akhir pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 19 Juli 2024
Waktu : 08.30 WITA - Selesai
Tempat : Ruang GPM FKep

Disusun Oleh:
NURAMALIAH
R011201052

Dan yang bersangkutan dinyatakan
LULUS

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Wa Ode Nur Israh S, S.Kep., Ns., M.Kes.
NIP. 198410042014042001


Framita Rahman, S.Kep., Ns., M.Sc.
NIP. 199007212019032022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Keperawatan


Dr. Yuliana Syam, S.Kep., Ns., M.Kes
NIP. 197606182002122002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Amaliah

NIM : R011201052

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, maka saya bersedia bertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku atas perbuatan tidak terpuji tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan sama sekali.

Makassar, 19 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Nur Amaliah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha pengasih lagi Maha penyayang, saya panjatkan puja dan puji syukur kepada hadirat-Nya yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan *Length Of Stay (LOS)* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar”**. Salam dan shalawat senantiasa tercurahkan untuk baginda Rasulullah SAW, keluarga, dan sahabat baginda.

Adapun maksud dan tujuan dalam penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh Program Strata 1 guna memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali mendapatkan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih dengan tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Perkenankan saya menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Ibu Prof. Dr. Ariyanti Saleh, S.Kp., M.Si, selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin.
2. Ibu Dr. Yuliana Syam, S.Kep., Ns., M.Si selaku ketua Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin.
3. Ibu Wa Ode Nur Isnah Sabriyati, S.Kep., Ns., M.Kes selaku pembimbing pertama yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Framita Rahman, S.Kep., Ns., M.Sc selaku pembimbing kedua yang telah memberikan masukan, arahan serta saran-saran yang mendukung kepada peneliti.
5. Bapak Dr. Nurhidayat Jafar, S.Kep., Ns., M.Kep selaku penguji pertama yang telah memberikan masukan dan saran kepada peneliti agar skripsi ini jauh lebih baik
6. Ibu Silvia Malasari, S.Kep., Ns., MN selaku penguji kedua yang telah memberikan masukan dan saran kepada peneliti agar skripsi ini menjadi jauh lebih baik.
7. Ibu Prof. Dr. Elly L. Sjattar, S.Kep., M.Kes selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan motivasi selama perkuliahan sampai ke tahap penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf Akademik Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Hasanuddin yang telah banyak membantu dalam proses pengurusan skripsi ini.

9. Seluruh keluarga besar terutama kedua orang tua penulis Bapak Amiruddin dan Ibu Nurhayati serta adik Zakiyyah Az Zahra dan nenek Jawa, yang telah memberikan doa yang tak pernah putus, materi, motivasi, nasehat, perhatian, serta semangat yang diberikan membuat penulis selalu bersyukur telah memiliki keluarga yang penuh cinta dan kasih sayang ini.
10. Seluruh teman-teman penulis yang selama ini membantu, mendampingi, dan memberikan saran serta motivasi kepada penulis.
11. Pihak Rumah Sakit Mata Makassar yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Mata Makassar.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Semoga semua bantuan, dorongan, dan bimbingan yang telah diberikan ini akan mendapat balasan dari Allah SWT.

Makassar, Juli 2024

Penulis

Nur Amaliah

NIM. R011201052

ABSTRAK

Nur Amaliah R011201052. *Hubungan Length Of Stay (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar*. Dibimbing oleh Wa Ode Nur Isnah Sabriyati dan Framita Rahman.

Tujuan: *Length Of Stay* (LOS) di IGD mengacu pada rentang waktu pelayanan yang diterima dari mulai pendaftaran hingga meninggalkan IGD. Perawat bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan sesuai harapan dengan menjaga keamanan dan kenyamanan selama pengobatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *Length Of Stay* (LOS) dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar.

Metode: Desain penelitian menggunakan kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Responden pada penelitian ini adalah 65 orang dengan menggunakan *total sampling*. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu lembar observasi dan kuesioner.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden mendapatkan LOS yang cepat dan menunjukkan Tingkat kepuasan sangat puas. Diantara LOS dengan kepuasan pasien tidak terdapat hubungan yang signifikan ($p=0,798$).

Simpulan: Penelitian ini menyimpulkan bahwa LOS di IGD Rumah Sakit Mata Makassar berada pada kategori cepat dan kepuasan pasien sangat puas dengan pelayanan yang diterima.

Kata Kunci: *LOS, Kepuasan Pasien, IGD*

ABSTRACT

Nur Amaliah R011201052. *Relationship between Length of Stay (LOS) and Patient Satisfaction Level in the Emergency Room at Makassar Eye Hospital.* Supervised by Wa Ode Nur Isnah Sabriyati and Framita Rahman.

Background: Length of Stay (LOS) in the ER refers to the time span of service received from registration to leaving the ER. Nurses are responsible for providing health services according to expectations by maintaining safety and comfort during treatment. This study aims to determine whether there is a relationship between Length of Stay (LOS) and the level of patient satisfaction in the emergency room at Makassar Eye Hospital.

Method: The research design used quantitative observational with a cross-sectional approach. Respondents in this study were 65 people using total sampling. The instruments used in this research were observation sheets and questionnaires.

Results: The results of the study showed that the majority of respondents received a fast LOS and showed a very satisfied level of satisfaction. There is no significant relationship between LOS and patient satisfaction ($p=0.798$).

Conclusion: This study concludes that LOS in the Emergency Room at Makassar Eye Hospital is in the fast category and patient satisfaction is very satisfied with the services received.

Keywords: *LOS, Patient Satisfaction, IGD*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kesesuaian Penelitian terhadap Roadmap Prodi.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. <i>Length Of Stay</i> (LOS) di IGD	7
B. Kepuasan Pasien.....	9
C. Instalasi gawat Darurat (IGD).....	13
D. Hubungan <i>Length Of Stay</i> (LOS) dengan Kepuasan Pasien	18
E. Kerangka Teori.....	19
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	20
A. Kerangka Konsep	20
B. Hipotesis.....	21
BAB IV METODE PENELITIAN.....	22
A. Rancangan Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampel	22
D. Variabel Penelitian	24
E. Instrumen Penelitian.....	26
F. Manajemen Data	29

G. Alur Penelitian	32
H. Etika Penelitian	32
BAB V HASIL PENELITIAN.....	35
A. Karakteristik Responden	35
B. Hasil Variabel	36
C. Hubungan <i>Length Of Stay</i> (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Igd Rumah Sakit Mata Makassar.....	39
BAB VI PEMBAHASAN.....	41
A. Pembahasan Temuan	41
B. Implikasi dalam Praktik Keperawatan	49
C. Keterbatasan Penelitian	50
BAB VII PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 kerangka teori	19
Bagan 3.1 kerangka Konsep	20
Bagan 4.1 Alur Penelitian	32

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi operasional variabel	25
Tabel 4.2 Uji validitas Kuesioner kepuasan Pasien	28
Tabel 4.3 Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien	29
Tabel 5.1 Distribusi Karakteristik Responden (n=65)	35
Tabel 5.2 <i>Length Of Stay</i> (LOS) di IGD Rumah Sakit Mata Makassar (n=65) ...	36
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Dikaitkan dengan <i>Length Of Stay</i> (LOS) di IGD Rumah Sakit Mata Makassar (n=65)	37
Tabel 5.4 Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar (n=65)	37
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Dikaitkan dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar (n=65)	38
Tabel 5.4 Hubungan <i>Length Of Stay</i> (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar (n=65)	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Penjelasan Penelitian	59
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Responden	60
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 4 Lembar Surat Persetujuan Penelitian	64
Lampiran 5 Lembar Pengantar Izin Penelitian	65
Lampiran 6 Lembar Surat Etik Penelitian	66
Lampiran 7 Daftar Coding	67
Lampiran 8 Master Tabel	68
Lampiran 9 Hasil Uji SPSS	72
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kunjungan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) setiap tahun mengalami peningkatan. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan IGD sebanyak 27.251.031 jiwa (21,1% dari jumlah total kunjungan) (WHO, 2022). Di Indonesia data kunjungan pasien ke IGD pada tahun 2020 sebanyak 8.597.000 (15,5% dari total 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).

Standar pelayanan minimal IGD di rumah sakit menurut MenKes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 adalah 8 jam. Standar pelayanan pasien di IGD hingga ditempatkan di ruang rawat inap tidak lebih dari 8 jam (Bahar *et al.*, 2023). Standar *Length Of Stay* (LOS) di IGD adalah ≤ 8 jam (Elawati & Pujiyanto, 2022). Dalam penelitian lain juga menggunakan ≤ 8 jam sebagai standar *Length Of Stay* (LOS) di IGD (Delinda *et al.*, 2021).

Length Of Stay (LOS) di IGD dapat menunjukkan kurangnya kualitas layanan di sebuah rumah sakit, yang dapat mengakibatkan tingkat kepuasan yang rendah bagi pasien dan keluarga. Ketidakpuasan pasien di IGD dapat diartikan sebagai keluhan terhadap rumah sakit (Maghfiroh *et al.*, 2019). Tingkat kepuasan pasien di IGD sangat penting, perawat di IGD dapat

meningkatkan pelayanan yang diberikan. Dengan memberikan pelayanan yang optimal, tingkat kepuasan pasien dapat ditingkatkan, sehingga menciptakan reputasi yang baik bagi IGD (Nurhidayah & Setyawan, 2019). Indikator kepuasan pasien menurut Zeithaml ada 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (respon atau tanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Engkus, 2019).

Rumah Sakit Mata Makassar mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dikhususkan di bidang penyakit mata. Survei awal yang dilakukan peneliti di IGD Rumah Sakit Mata Makassar, ditemukan pada data rekam medis kunjungan IGD pada tahun 2023 dari bulan Januari sampai November sebanyak 939 orang pasien dengan rata-rata 85 kunjungan per bulan. Jumlah kunjungan pasien di IGD mengalami peningkatan dibandingkan dengan total kunjungan pada tahun 2022 sebanyak 771 orang pasien. Karena lokasi rumah sakit yang pindah terjadi penurunan kunjungan pasien yaitu pada bulan Desember 66 kunjungan, Januari 65 kunjungan, dan Februari 62 kunjungan.

Alur pelayanan IGD Rumah Sakit Mata Makassar dimulai dari pendaftaran pasien. Setelah mendaftar akan melalui dua proses triase, pertama triase visual yaitu untuk mengetahui apakah pasien termasuk dalam kategori *false emergency* atau *true emergency*. Jika termasuk *false emergency* pasien akan diarahkan ke poli dan jika *true emergency* akan dilanjutkan ke triase kedua yaitu triase medis. Triase medis terbagi dua yaitu *emergency* dan *urgen*, jika pasien *emergency* akan ditindaki di ruang tindakan dan dilakukan pemeriksaan penunjang (USG B-SCAN, laboratorium, radiologi) setelah itu akan diputuskan

apakah pasien akan dipindahkan ke ruang observasi, ruang operasi atau rawat inap. Pasien yang berada di ruang observasi akan langsung pulang setelah mendapat perawatan. Pasien yang berada pada kategori *urgent* akan berada di ruang resusitasi dan setelah mendapat perawatan pasien akan di rujuk atau bahkan meninggal. Mayoritas pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar setelah diberi tindakan akan berada di ruang observasi dan akan langsung pulang tanpa perlu rawat inap.

Berdasarkan keterangan dari perawat yang bertugas di IGD rata-rata waktu yang pasien di IGD adalah 1-2 jam, dan pernyataan dari kepala IGD menyatakan pasien di IGD menghabiskan waktu tidak lebih dari 4 jam. Dari data rekam medik rata-rata LOS pada bulan Januari 1 jam 2 menit dan pada bulan Februari 50 menit. Adapun 10 kasus yang paling banyak, yaitu *corpus alineum* 334 (33,16%) kasus, iritasi 287 (28,50%) kasus, trauma *oculi* 196 (19,46%) kasus, erosi kornea 30 (2,97%) kasus, glaukoma 26 (2,58%) kasus, ulkus kornea 25 (2,48%) kasus, konjungtivitis 21 (2,08%) kasus, keratitis 19 (1,88%) kasus, *selulitis* orbita 13 (1,29%) kasus, dan *hordeolum* 12 (1,19%) kasus.

Penelitian tentang kepuasan pasien terhadap layanan perawatan mata Rumah Sakit Pendidikan Universitas Calabar bahwa sebanyak 35,2% responden mengatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan secara keseluruhan oleh tenaga medis. Faktor utama yang mempengaruhi ketidakpuasan yaitu waktu yang diperlukan untuk melakukan pemeriksaan dan waktu yang diperlukan untuk menunggu hasil pemeriksaan (Ibanga *et al.*,

2017). Penelitian yang dilakukan di layanan mata Rumah Sakit Kota Sunyani, Brong Ahafo, Ghana kepuasan pasien mencapai 57,31%. Meskipun secara keseluruhan cukup baik, masih dapat disimpulkan bahwa hampir separuh klien merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapat. Beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu waktu tunggu saat menerima layanan, komunikasi dari penyedia layanan kesehatan, kualitas penyedia layanan kesehatan, status keuangan pasien, serta kenyamanan fasilitas kesehatan (Oppung *et al*, 2020). Penelitian lain yang dilakukan di layanan mata Rumah Sakit Pendidikan Nigeria menyatakan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan sikap staf, kompetensi dokter, kebersihan klinik secara keseluruhan, dan fasilitas fisik klinik mata. Adapun hal yang paling tidak memuaskan adalah biaya layanan dan fasilitas toilet yang tidak memadai (Ezegwui *et al*, 2014).

B. Rumusan Masalah

Rumah sakit mata ditemukan LOS yang memendek yaitu rata-rata hanya 1 jam. Hal tersebut belum diketahui apakah berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau tidak. Adapun pertanyaan penelitian adalah “Apakah Terdapat Hubungan Antara *Length Of Stay* (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuainya hubungan antara *Length Of Stay* (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya karakteristik responden di IGD rumah sakit mata Makassar.
- b. Diketuainya karakteristik responden dikaitkan dengan *Length Of Stay* (LOS) di IGD rumah sakit mata Makassar.
- c. Diketuainya karakteristik responden dikaitkan dengan kepuasan pasien di IGD rumah sakit mata Makassar.
- d. Diketuainya hubungan antara *Length Of Stay* (LOS) dengan tingkat kepuasan pasien di IGD rumah sakit mata Makassar.

D. Kesesuaian Penelitian terhadap Roadmap Prodi

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dapat disimpulkan bahwa *Length Of Stay* (LOS) masih menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya masih menunjukkan LOS masih belum sesuai standar dan kepuasan pasien masih relatif rendah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan wawasan baru dan informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas perawatan dan kepuasan pasien di unit perawatan kesehatan. Sehingga penelitian ini sejalan dengan roadmap Program Studi Ilmu

Keperawatan khususnya pada domain 3 yang membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan dan pendidikan keperawatan yang unggul.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan dan keterampilan tentang proses penelitian dengan baik dan benar serta dapat mengetahui Hubungan *Length Of Stay* (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai wawasan dan memperkaya ilmu serta pengembangan penelitian mengenai Hubungan *Length Of Stay* (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Sebagai sumber untuk mempertimbangkan pemberian intervensi terkait permasalahan *Length Of Stay* (LOS) dan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Length Of Stay* (LOS) di IGD

1. Pengertian *Length Of Stay* (LOS)

Length Of Stay (LOS) pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah rentang waktu yang diperlukan bagi pasien keadaan darurat, diukur sejak saat pasien tiba hingga saat pasien dipindahkan ke unit atau ruangan lain (Harahap *et al*, 2022). Penilaian LOS dilakukan sejak kedatangan pasien hingga pasien dipindahkan ke unit yang lain (Habibi *et al.*, 2023). LOS tidak hanya mempertimbangkan durasi perawatan di IGD tetapi juga dapat melihat lama hari perawatan di unit rawat inap rumah sakit (Aziz *et al.*, 2023).

Kualitas pelayanan di IGD bisa dipengaruhi oleh LOS. Ketika LOS berlangsung lama, dapat membuat pasien merasa tidak nyaman karena berada di IGD terlalu lama dan mengalami kecemasan karena suasana yang padat. Keterlambatan LOS dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ketidakterediaan unit perawatan atau belum selesainya administrasi di IGD, yang mengakibatkan pasien belum dapat dipindahkan ke unit perawatan (Maghfiroh *et al.* 2019).

LOS yang berkepanjangan di IGD juga dapat menunjukkan tingkat kegawatan pasien, dikarenakan tindakan serta pemantauan yang diperlukan, termasuk pelaksanaan pemeriksaan penunjang guna memastikan diagnosa.

Situasi ini akan memengaruhi durasi perawatan pasien di IGD (Merliyanti *et al.*, 2024).

2. Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan *Length Of Stay* (LOS) di IGD

Beberapa faktor yang berhubungan dengan *Length Of Stay* (LOS) di IGD (Tamasoleng *et al.*, 2023) yaitu:

a. Waktu pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian waktu pendaftaran terdiri dari *triase*, *anamnesa*, dan pemeriksaan laboratorium. Proses *triase* dilakukan rata-rata 5-10 menit. Adapun dari proses *triase* ke proses *anamnesa* tidak lebih dari 1 jam. Proses yang memerlukan waktu paling lama adalah proses pemeriksaan penunjang hal ini dikarenakan banyaknya pemeriksaan laboratorium yang dilakukan selama satu shift kerja. Banyaknya permintaan pemeriksaan laboratorium terutama terjadi pada shift pagi, di mana pasien rawat inap, pasien poli rawat jalan, dan pasien IGD semuanya melakukan pemeriksaan laboratorium. Hal ini mengakibatkan penumpukan permintaan dan mengakibatkan keterlambatan dalam penyampaian hasil laboratorium. Dampak dari situasi ini adalah peningkatan waktu tunggu pemeriksaan laboratorium pasien.

b. Waktu konsultasi dokter spesialis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama antara dokter IGD dan dokter spesialis terjadi dengan cepat apabila tidak diperlukan pemeriksaan tambahan dari spesialis tersebut. Namun, beberapa dokter

spesialis seperti dokter bedah mungkin sulit dihubungi karena sedang terlibat dalam operasi, yang menyebabkan peningkatan durasi LOS pasien di IGD.

c. Waktu transfer rawat inap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah pasien dinyatakan akan rawat inap maka waktu yang diperlukan untuk mendapat akses ruangan perawatan tidak lebih dari 8 jam setelah Keputusan untuk rawat inap diambil.

B. Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan yang diterima setelah dibandingkan dengan harapan yang dimiliki oleh pasien (Aziz *et al.*, 2023). Kepuasan pasien adalah perasaan yang dialami oleh klien setelah menerima pelayanan, yang muncul ketika klien membandingkan apa yang mereka terima dengan harapan mereka. Mereka dapat merespon dengan merasa puas atau tidak puas tergantung pada pengalaman perawatan yang diberikan oleh penyedia layanan (Yani, 2021).

Kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan dan dedikasi yang ditunjukkan oleh karyawan dalam memenuhi keinginan pelanggan dengan layanan yang diberikan. Kualitas suatu layanan dinilai baik oleh pasien berdasarkan pada kenyataan apakah layanan tersebut dapat memenuhi

kebutuhan mereka, sebagaimana tercermin dalam persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, termasuk tingkat kepuasan atau ketidakpuasan, dan juga melibatkan evaluasi terhadap durasi pelayanan (Aziz *et al.*, 2023).

2. Indikator Kepuasan Pasien

Model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml dan Parasuraman sering digunakan sebagai dasar konsep dalam penelitian kepuasan pasien di berbagai tempat. Model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi dasar pertanyaan yang cukup sensitif untuk mengukur pengalaman konsumen dalam menerima pelayanan.

Model ini membantu mengukur dan memahami berbagai aspek pengalaman konsumen dalam menerima layanan, memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara holistik.

Menurut Zeithaml (dalam Engkus, 2019) kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi berikut:

- a. *Tangible* (berwujud) : ini mencakup kemampuan untuk memperlihatkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa melibatkan penampilan dan kehandalan sarana fisik perusahaan, kondisi lingkungan sekitarnya, fasilitas fisik seperti gedung dan gudang, serta perlengkapan dan peralatan (teknologi) yang digunakan, termasuk penampilan pegawai.
- b. *Reliability* (kehandalan) : ini menunjukkan kemampuan Perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah dibuat dengan

tepat dan dapat diandalkan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, mencakup ketepatan waktu, pelayanan yang konsisten tanpa kesalahan, serta sikap yang simpatik dan tingkat akurasi yang tinggi.

- c. *Responsiveness* (respon atau tanggapan) : ini melibatkan kebijakan untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Penundaan dalam pelayanan dapat menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan) : ini mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai Perusahaan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Hal ini termasuk aspek-aspek seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sikap sopan santun.
- e. *Empathy* (emapti) : ini melibatkan perhatian tulus dan pendekatan individual atau pribadi terhadap pelanggan, dengan pemahaman terhadap keinginan mereka. Harapannya, Perusahaan memiliki pemahaman dan pengetahuan yang mendalam tentang pelanggan, memahami kebutuhan mereka secara spesifik, dan menyediakan waktu operasional yang nyaman bagi pelanggan.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut (Sugiyatmi *et al.*, 2021) ada beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, antara lain:

a. Kinerja

Kinerja perawat yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Kinerja meliputi bagaimana petugas kesehatan cekatan dan terampil dalam melakukan tindakan.

b. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan rumah sakit. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien rumah sakit dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas rumah sakit.

c. Pelayanan

Pelayanan merupakan keramahan petugas rumah sakit, institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila di dalam memberikan pelayanan kesehatan memperhatikan kebutuhan pasien. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

d. Komunikasi

Semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan maka pasien merasa semakin puas. Pasien akan merasa puas apabila kinerja perawat dan dokter yang diperoleh sama atau melebihi yang diharapkan.

e. Suasana

Petugas di IGD perlu menciptakan suasana yang tenang dan nyaman bagi pasien, meskipun situasi di IGD tidak bisa diduga. Suasana yang tenang dan nyaman akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhan.

C. Instalasi gawat Darurat (IGD)

1. Pengertian IGD

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu dari bagian rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama pada pasien yang mengalami penyakit atau cedera yang berpotensi mengancam nyawa mereka (Wahab *et al.*, 2021). IGD merupakan area rumah sakit yang dikhususkan untuk memberikan bantuan pertama sesuai standar kepada pasien yang memerlukan perawatan mendesak atau akut (Purawijaya *et al.*, 2023). IGD merupakan fasilitas yang mendukung kepuasan pasien pertama kali. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan pertama kali di IGD merupakan aspek utama dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien dan keluarganya (Gun *et al.*, 2023). Pasien yang datang ke IGD memiliki tingkat kegawatdaruratan yang berbeda-beda, dibagi menjadi tiga prioritas: Prioritas 1 untuk keadaan benar-benar darurat atau gawat darurat, Prioritas 2 untuk kondisi yang gawat tetapi tidak darurat atau mendesak, Prioritas 3 untuk kondisi yang tidak gawat maupun darurat. Semua pasien

Prioritas 1 memerlukan penanganan segera dan tidak dapat menunggu, sehingga respon yang dilakukan tanpa menunggu (*zero minute respon*) (Permenkes, 2018).

Untuk standar waktu pelayanan IGD di Indonesia belum ada pedoman resmi, acuan pelayanan IGD masih mengikuti standar minimal yang diatur oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 Tahun 2009. Menurut peraturan tersebut, layanan IGD harus tersedia selama 24 jam setiap hari untuk menangani kasus darurat, resusitasi, dan stabilisasi. Waktu tunggu ketika pasien datang harus kurang dari 5 menit (*respon time*), sedangkan lama perawatan (*length Of Stay*) di IGD diharapkan tidak melebihi 6-8 jam (Permenkes, 2009).

2. Klasifikasi Kegawatdaruratan Mata

Kegawatdaruratan mata adalah gangguan pada sistem penglihatan yang dapat bersifat permanen apabila tidak ditangani segera. Kegawatdaruratan mata dapat dikelompokkan menjadi beberapa keadaan (Purwanty, 2019), yaitu:

a) *Sight threatening condition* (sangat gawat)

Pada kondisi ini kebutaan atau kerusakan mata dapat terjadi secara permanen dengan penurunan penglihatan yang signifikan jika tidak segera diberikan pertolongan yang sesuai. Jenis kondisi ini antara lain luka bakar kimia, baik disebabkan oleh alkali/basa maupun asam.

b) *Major condition* (gawat)

Pada kondisi ini pertolongan perlu diberikan tetapi dengan batasan waktu yang lebih longgar, dapat dilakukan beberapa jam hingga beberapa hari. Jika pertolongan tidak diberikan maka pasien akan mengalami kebutaan/cacat yang permanen.

c) *Monitor condition* (semi gawat)

Pada kondisi ini pasien sudah harus mendapat *penanganan* dalam waktu beberapa hari atau beberapa minggu. Kondisi ini tidak akan menimbulkan kebutaan, tetapi jika tidak ditangani pasien dapat masuk ke dalam keadaan *major condition*.

3. IGD Rumah Sakit Mata Makassar

a. Ketersediaan SDM

- 1) Dokter spesialis mata : 7 orang
- 2) Dokter umum : 7 orang
- 3) Perawat : 7 orang
- 4) Apotek : 3 orang
- 5) Rekam medik/Admisi : 4 orang

b. Unit sarana/layanan yang tersedia

- 1) Ruang triase
- 2) Ruang resusitasi
- 3) Ruang observasi
- 4) Ruang tindakan
- 5) Ruang isolasi
- 6) Ruang dekontaminasi

- 7) Layanan ambulance
- c. Peralatan gawat darurat yang tersedia
- 1) *DC Shock*
 - 2) EKG
 - 3) AED
 - 4) *Emergency Trolley*
 - 5) *Suction*
 - 6) *Nebulizer*
 - 7) *Emergency KIT*
 - 8) *Patient monitor*
 - 9) Mikroskop
 - 10) *Slit lamp*
 - 11) NCT
 - 12) *Snellen Projector*
 - 13) *Funcional bed*
 - 14) Set katarak dan trauma okuli
 - 15) Set perawatan luka minor
 - 16) *Patient brankar*
 - 17) *Nurse call*
 - 18) *Display* ketersediaan tempat tidur
- d. Kriteria pasien gawat darurat mata berdasarkan BPJS kesehatan
- 1) Benda asing di kornea mata/kelopak mata
 - 2) *Blenorrhoe/Gonoblenorrhoe*

- 3) *Dakroisistitis* akut
- 4) *Endoftalmitis/Panoftalmitis*
- 5) Glaukoma:
 - Akut
 - Sekunder
- 6) Penurunan tajam penglihatan mendadak:
 - *Ablasio retina*
 - CRAO
 - *Vitreoua bleeding*
- 7) *Selulitis* orbita
- 8) Semua kelainan kornea mata:
 - Erosi kornea
 - Ulkus/Abses
 - *Descematolis*
- 9) Semua trauma mata:
 - Trauma tumpul
 - Trauma fotoelektrik/Radiasi
 - Trauma tajam/tajam tembus
- 10) Trombosis sinus *kavernosis*
- 11) Tumor orbita dengan perdarahan
- 12) *Uveitis/Skleritis*/iritasi

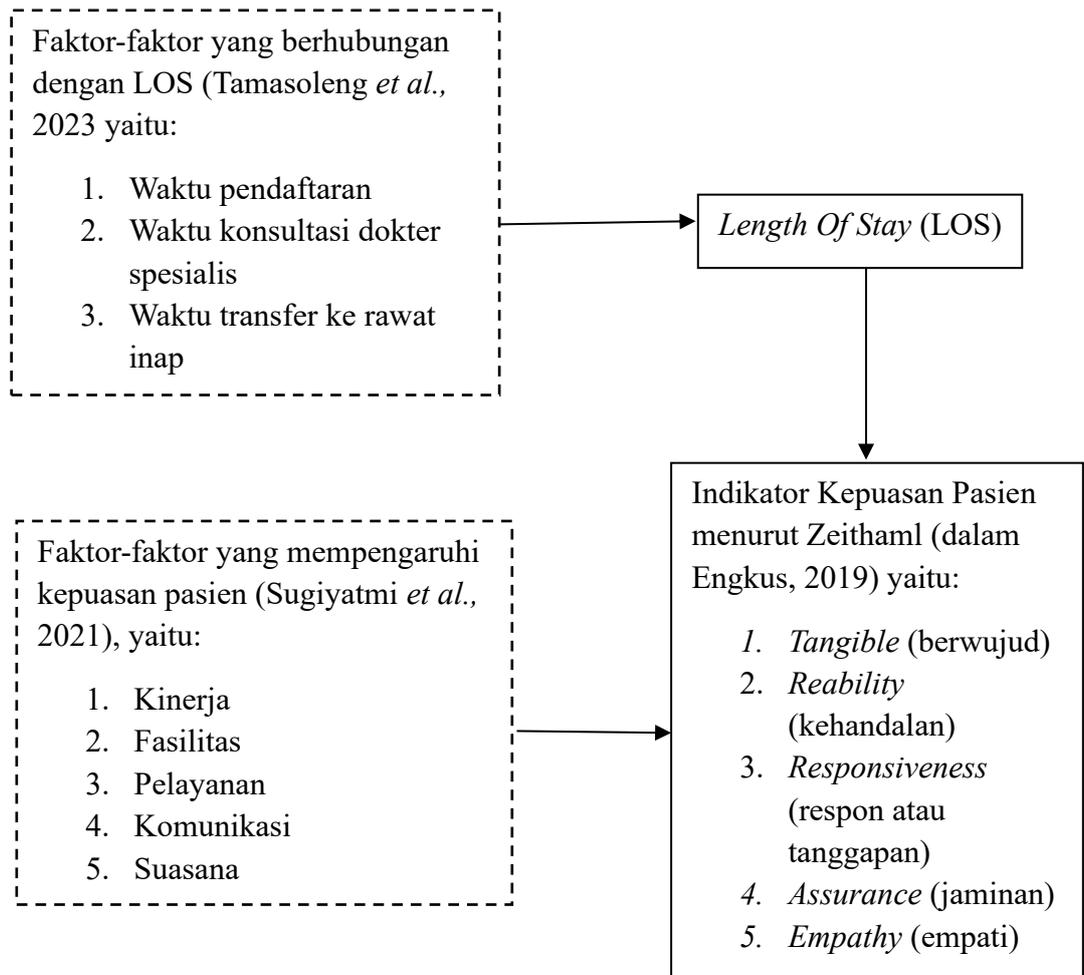
D. Hubungan *Length Of Stay* (LOS) dengan Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan yang dialami oleh klien sebagai hasil dari layanan yang mereka terima setelah melakukan perbandingan dengan harapan mereka. Klien menganggap pelayanan keperawatan yang mereka terima sebagai bagian dari perawatan yang diberikan kepada mereka. Mereka menilai sejauh mana layanan tersebut sesuai atau tidak sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, sangat penting tersedianya fasilitas yang memadai sehingga LOS sesuai dengan standar, sehingga klien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima (Yani, 2021).

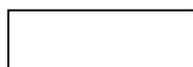
Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh LOS karena masyarakat memiliki toleransi waktu yang semakin kecil dan cenderung menyukai rumah sakit yang menyediakan layanan yang cepat. Semakin singkat waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan kepada masyarakat, akan meningkatkan kepuasan mereka yang sedang dilayani. Oleh karena itu, diperlukan penerapan manajemen waktu yang efektif (Gun *et al.* , 2023). Waktu tunggu yang lama dan LOS di IGD yang memanjang dapat mengindikasikan rendahnya kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit. Hal ini dapat berdampak negatif pada tingkat kepuasan pasien, keluarga, pendamping, dan pengunjung. Kepuasan pasien di IGD yang rendah diartikan sebagai adanya keluhan terdapat rumah sakit, termasuk baik pelayanan yang disediakan oleh tenaga media maupun non medis. Tingkat kepuasan ini mencakup periode mulai dari saat pasien pertama kali datang ke IGD hingga saat meninggalkan rumah sakit (Maghfiroh *et al.*, 2019). Hubungan erat antara LOS dan tingkat kepuasan

menjadi faktor penting dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Habibi *et al.*, 2023).

E. Kerangka Teori



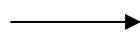
Keterangan :



: Diteliti



: Tidak Diteliti



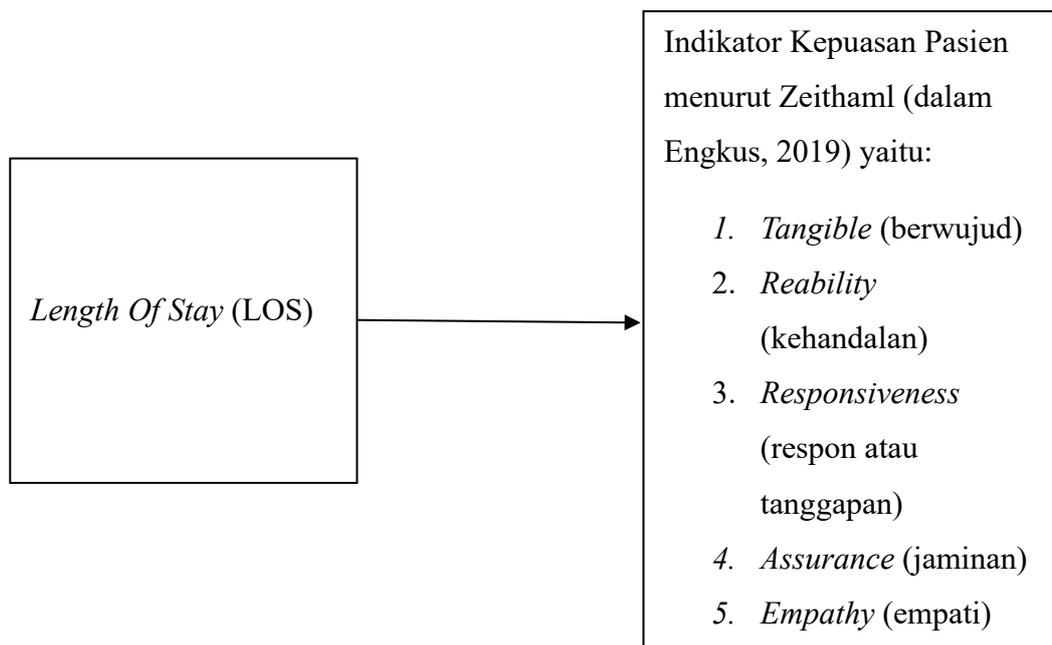
: Garis Penghubung

Bagan 2.1 Kerangka Teori

BAB III

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS

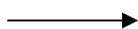
A. Kerangka Konsep



Keterangan :



: Diteliti



: Garis Penghubung

Bagan 3.1 Kerangka Konsep

B. Hipotesis

H0 : Tidak ada Hubungan Antara *Length Of Stay* (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar

H1 : Ada Hubungan Antara *Length Of Stay* (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan desain analitik korelasi yang bertujuan untuk mencari hubungan antara dua variabel yang bersifat kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*, dimana data yang menyangkut variabel independen yakni “*Length Of Stay*” dan variabel dependen “Kepuasan Pasien” akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mata Makassar.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juni 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang atau subyek dan obyek yang akan diamati. Populasi merujuk kepada seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti (Syapitri *et al.*, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mengunjungi IGD Rumah Sakit