

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

Nur Amaliah¹, Wa Ode Nur Isnah Sabriyati², Framita Rahman³, Hastiah⁴.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

^{2,3} Dosen Fakultas Keperawatan, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

⁴ RS Mata Makassar

Nuramaliahh19@gmail.com

Abstrak

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.

Results : 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 ($p=0,798$).

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

Keywords: LOS, Kepuasan Pasien, IGD

Introduction

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 menunjukan 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).

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.

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?”

Methods

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif Observasional dengan Pendekatan cross-sectional. Penelitian ini dilakukan di IGD Rumah Sakit Mata Makassar yang dilaksanakan pada Mei – Juni 2024. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang datang ke IGD Rumah Sakit Mata Makassar. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *total sampling* sehingga didapatkan sampel pada penelitian ini sebanyak 65 orang dengan kriteria inklusi : (1) Pasien yang mendapat pelayanan dari awal sampai akhir di IGD Rumah Sakit Mata Makassar, (2) Pasien dengan rentang usia 19 – 59 tahun, sedangkan kriteria eksklusi : (1) Pasien yang tidak tercatat sebagai pasien IGD. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu lembar observasi dan kuesioner. Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner (angket) ke responden dan obseravasi (pengamatan langsung). Data yang didapatkan kemudian dilakukan analisis data menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) dengan uji *chi-square*.

Results

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan rata-rata usia responden pada penelitian ini adalah 36 tahun, di mana usia responden termuda adalah 20 tahun dan tertua adalah 57 tahun. Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu 49 responden (75,4%). Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu 26 responden (40%). Berdasarkan pekerjaan sebanyak 20 responden (30,8%) berprofesi sebagai wiraswasta. Berdasarkan diagnosa medis kasus terbanyak adalah corpus allineum sebanyak 21 responden (32,3%).

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (n=65)

Karakteristik Responden	Kategori	(n)	(%)	Mean	SD	Min-Max
Usia				36,06	9,86	20-57
Jenis Kelamin	Laki-laki	49	75,4%			
	Perempuan	16	24,6%			
	Total	65	100%			
Pendidikan Terakhir	SD	8	12,3%			
	SMP	5	7,7%			
	SMA	26	40%			
	Diploma	4	6,2%			
	Sarjana	22	33,8%			
	Total	65	100%			
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	8	12,3%			
	Wiraswasta	20	30,8%			
	Buruh/Tani/Nelayan	15	23,1%			
	Ibu Rumah Tangga	3	4,6%			
	Karyawan Swasta	11	16,9%			
	Pelajar/Mahasiswa	3	4,6%			
	Lainnya	5	7,7%			
	Total	65	100%			
Diagnosa Medis	Corpus Allineum	21	32,3%			
	Trauma	18	27,7%			
	Iritasi	13	20%			
	Ulkus Kornea	3	4,6%			
	Erosi Kornea	2	3,1%			
	Glaukoma	1	1,5%			
	Lainnya	7	10,8%			
	Total	65	100%			

Ket : f = frekuensi, % = persentase

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas pasien mendapatkan rentang waktu perawatan < 1 jam sebanyak 44 responden (67,7%) dan mayoritas berada pada kategori LOS yang cepat yaitu 63 responden (96,9%).

Tabel 2 *Length Of Stay (LOS)* di IGD Rumah Sakit Mata Makasar (n=65)

Kategori	n	(%)
< 1 jam	44	67,7%
1 – 8 jam	19	29,2%
> 8 jam	2	3,1%
Total	65	100%
Cepat	63	96,9%
Lambat	2	3,1%
Total	65	100%

Ket : f = frekuensi, % = persentase

Berdasarkan table 3 dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin perempuan menunjukkan 100% LOS yang cepat, sedangkan laki-laki menunjukkan LOS yang cepat sebesar 95,9%. Pada kategori pendidikan terakhir kategori SD, SMP, SMA dan Diploma menunjukkan 100% persen LOS yang cepat, sedangkan pada kategori Sarjana hanya menunjukkan 90,9% LOS yang cepat. Pada kategori pekerjaan kategori PNS/TNI/POLRI, Buruh/Tani/Nelayan, Ibu Rumah Tangga, Pelajar/Mahasiswa, dan lainnya menunjukkan 100% LOS yang cepat sedangkan kategori Wiraswasta dan Karyawan Swasta masing-masing menunjukkan 95% dan 90,9% LOS yang cepat. Pada kategori diagnosa medis kategori Corpus Allineum, Iritasi, Ulkus Kornea, Erosi Kornea dan Glaukoma menunjukkan 100% LOS yang cepat, sedangkan pada kategori Trauma dan lainnya hanya menunjukkan masing-masing 94,4% dan 85,7% LOS yang cepat.

Tabel 3 karakteristik Responden dikaitkan dengan *Length Of Stay* (LOS) di IGD Rumah Sakit Mata Makasar (n=65)

		LOS						Sig.
Karakteristik Responden	Kategori	Cepat		Lambat		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Jenis Kelamin	Laki-laki	47	95,9%	2	4,1%	49	100%	0,412
	Perempuan	16	100%	0	0%	16	100%	
Pendidikan Terakhir	SD	8	100%	0	0%	8	100%	0,402
	SMP	5	100%	0	0%	5	100%	
	SMA	26	100%	0	0%	26	100%	
	Diploma	4	100%	0	0%	4	100%	
	Sarjana	20	90,9%	2	9,1%	22	100%	
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	8	100%	0	0%	8	100%	0,850
	Wiraswasta	19	95%	1	5%	20	100%	
	Buruh/Tani/Nelayan	15	100%	0	0%	15	100%	
	Ibu Rumah Tangga	3	100%	0	0%	3	100%	
	Karyawan Swasta	10	90,9%	1	9,1%	11	100%	
	Pelajar/Mahasiswa	3	100%	0	0%	3	100%	
	Lainnya	5	100%	0	0%	5	100%	
Diagnosa Medis	Corpus Allineum	21	100%	0	0%	21	100%	0,597
	Trauma	17	94,4%	1	5,6%	18	100%	
	Iritasi	13	100%	0	0%	13	100%	
	Ulkus Kornea	3	100%	0	0%	3	100%	
	Erosi Kornea	2	100%	0	0%	2	100%	
	Glaukoma	1	100%	0	0%	1	100%	
	Lainnya	6	85,7%	1	14,3%	7	100%	

Ket : f = frekuensi, % = persentase

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa mayoritas pasien yang mendapat pelayanan di IGD Rumah Sakit Mata Makassar menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diterima yaitu sebanyak 63 responden (96,9%).

Tabel 4 Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makasar (n=65)

Kategori	n	(%)
Sangat Puas	63	96,9%
Cukup Puas	2	3,1%
Kurang Puas	0	0%
Total	65	100%

Ket : f = frekuensi, % = persentase

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin perempuan menunjukkan 100% sangat puas, sedangkan laki-laki yang menunjukkan sangat puas hanya sebesar 95,9%. Pada kategori pendidikan terakhir kategori SD, SMP,

Diploma, dan Sarjana menunjukkan 100% sangat puas, sedangkan pada kategori SMA yang menunjukkan sangat puas hanya sebesar 92,3%. Pada kategori pekerjaan kategori PNS/TNI/POLRI, Ibu Rumah Tangga, Pelajar/Mahasiswa, Karyawan Swasta, dan lainnya menunjukkan 100% sangat puas sedangkan kategori Wiraswasta dan Buruh/Tani/Nelayan, masing-masing hanya menunjukkan 95% dan 93,3% sangat puas. Pada kategori diagnosa medis kategori Trauma, Iritasi, Ulkus Kornea, Erosi Kornea, Glaukoma dan lainnya menunjukkan 100% sangat puas, sedangkan pada kategori Corpus Allineum, hanya menunjukkan 90,5% sangat puas.

Tabel 5 Karakteristik Responden Dikaitkan dengan Kepuasan Pasien Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar (n=65)

Karakteristik Responden	Kategori	Kepuasan Pasien						Total		Sig.
		Sangat Puas		Cukup Puas		Kurang Puas				
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Jenis Kelamin	Laki-laki	47	95,9%	2	4,1%	0	0%	49	100%	0,412
	Perempuan	16	100%	0	0%	0	0%	16	100%	
Pendidikan Terakhir	SD	8	100%	0	0%	0	0%	8	100%	0,542
	SMP	5	100%	0	0%	0	0%	5	100%	
	SMA	24	92,3%	2	7,7%	0	0%	26	100%	
	Diploma	4	100%	0	0%	0	0%	4	100%	
	Sarjana	22	100%	0	0%	0	0%	22	100%	
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	8	100%	0	0%	0	0%	8	100%	0,933
	Wiraswasta	19	95%	1	5%	0	0%	20	100%	
	Buruh/Tani/Nelayan	14	93,3%	1	6,7%	0	0%	15	100%	
	Ibu Rumah Tangga	3	100%	0	0%	0	0%	3	100%	
	Karyawan Swasta	11	100%	0	0%	0	0%	11	100%	
	Pelajar/Mahasiswa	3	100%	0	0%	0	0%	3	100%	
	Lainnya	5	100%	0	0%	0	0%	5	100%	
Diagnosa Medis	Corpus Allineum	19	90,5%	2	9,5%	0	0%	21	100%	0,633
	Trauma	18	100%	0	0%	0	0%	18	100%	
	Iritasi	13	100%	0	0%	0	0%	13	100%	
	Ulkus Kornea	3	100%	0	0%	0	0%	3	100%	
	Erosi Kornea	2	100%	0	0%	0	0%	2	100%	
	Glaukoma	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%	
	Lainnya	7	100%	0	0%	0	0%	7	100%	

Ket : f = frekuensi, % = persentase,

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan sangat puas dan LOS yang cepat yaitu sebanyak 61 responden (93,8%). Selain itu diperoleh nilai signifikansi yang lebih besar daripada nilai taraf yang ditetapkan ($0,798 > 0,05$). Oleh karena itu, diperoleh hasil bahwa tidak terdapat hubungan antara *Length Of Stay* (LOS) dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar.

Tabel 6 Hubungan *Length Of Stay* (LOS) dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar (n=65)

Kepuasan Pasien							
LOS	Sangat Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Sig.
	n	%	n	%	n	%	
Cepat	61	93,8%	2	3,1%	0	0%	0,798
Lambat	2	3,1%	0	0%	0	0%	
Total	63	96,9%	2	3,1%	0	0%	

Ket : f = frekuensi, % = persentase, p = nilai signifikansi, nilai $\alpha = 0.005$ (dikatakan signifikan apabila $p < \alpha$) menggunakan *chi-square*

Discussion

Karakteristik Responden

Hasil penelitian di IGD Rumah Sakit Mata Makassar menunjukkan rata-rata usia responden pada penelitian ini adalah 36 tahun, di mana usia responden termuda adalah 20 tahun dan tertua adalah 57 tahun. Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu 49 responden (75,4%) dan perempuan 16 responden (24,6%). Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu 26 responden (40%) dan sarjana ada 22 responden (33,8%). Berdasarkan pekerjaan sebanyak 20 responden (30,8%) berprofesi sebagai wiraswasta, dan 15 responden (23,1%) berprofesi sebagai Buruh/Tani/Nelayan. Berdasarkan diagnosa medis kasus terbanyak adalah corpus allineum sebanyak 21 responden (32,3%), kasus trauma sebanyak 18 responden (27,7%), dan kasus iritasi sebanyak 13 responden (20%).

Usia manusia dari usia anak-anak hingga usia tua akan terus mengalami perubahan dan juga berpengaruh terhadap penglihatan (Slamet, 2023). Usia > 35 tahun cenderung lebih banyak dan berharap tinggi terhadap pelayanan yang di berikan dan cenderung mengkritik. Apabila pelayanan yang di berikan tidak sesuai harapan maka muncul penilaian mutu pelayanan tidak baik (Syufi *et al*, 2024). Sehingga minat kunjungan ulang rendah. Sementara jenis kelamin pada karakteristik responden mayoritas perempuan memiliki pengaruh terhadap pandangan pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Oleh karena itu laki-laki lebih dianggap fleksibel dibandingkan perempuan (Syufi *et al*, 2024). Tingkat pendidikan mempunyai hubungan sejauh mana seseorang mendapat ilmu pengetahuan. Pendidikan yang rendah pada masyarakat akan berdampak pada kemampuan pemahaman dan rendahnya tingkat kesadaran terhadap penyakit. Selain itu, rendahnya pendidikan akan berdampak pada kemampuan diri masyarakat untuk mengakses informasi kesehatan. seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang baik. Seseorang dengan tingkat pendidikan lebih rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya (Syufi *et al*, 2024). Tingkat pendidikan berkaitan dengan pendidikan dan pekerjaan seseorang sehingga menentukan status kesehatan seseorang (Sudrajat *et al*, 2021). Sekitar 90% dari kasus gangguan penglihatan diderita oleh keluarga dari masyarakat berpenghasilan rendah (Slamet, 2023).

Mayoritas laki-laki yang menjadi pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar salah satunya banyak disebabkan oleh kecelakaan kerja, seperti kasus corpus allineum mayoritas diderita oleh tukang bangunan dan tukang las. Sedangkan untuk pasien perempuan salah satu yang menjadi penyebab adalah kelalaian diri sendiri, contohnya pada salah satu kasus trauma yang di mana disebabkan oleh lem bulu mata.

Karakteristik Responden Dikaitkan Dengan *Length Of Stay* (LOS) di IGD Rumah sakit Mata Makassar

penelitian menunjukkan bahwa terdapat 63 responden (96,9%) yang mengalami LOS yang cepat. Sementara itu, ada 2 responden (3,1%) yang mengalami LOS lambat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar mendapatkan LOS yang cepat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Habibi *et al*, (2023) menyatakan responden mayoritas mendapatkan LOS yang cepat yaitu < 4 jam ada 70 responden (97,2%). Penelitian lain dari Haringan *et al* (2024) menunjukkan bahwa terdapat 27 responden (63,3%) dengan *length of stay* yang cepat.

Dalam penelitian Fadhilah dan Dhamanti (2024) menunjukkan bahwa setiap rumah sakit mempunyai beragam faktor yang mempengaruhi *length of stay* pada pasien di IGD Rumah Sakit. Beberapa faktor yang mempengaruhi *length of stay*, yaitu: cara kedatangan pasien (pasien rujukan atau pasien mandiri, jumlah kedatangan pasien dalam rentang waktu yang berdekatan, tingkat kegawatan pasien, fasilitas tempat tidur terbatas, lama waktu pemeriksaan penunjang, lama waktu konsultasi dengan dokter spesialis, dan jumlah petugas kesehatan yang terbatas.

Dari hasil pengamatan di IGD Rumah Sakit Mata Makassar mayoritas pasien mengalami LOS menyebabkan LOS di IGD menjadi lebih lambat yaitu jika kasus pasien memerlukan konsultasi dengan dokter spesialis, pasien yang akan di transfer ke ruang operasi maupun ke ruang rawat inap, serta pasien harus menjalani pemeriksaan penunjang yang alatnya tidak ada di IGD sehingga pasien harus berpindah ruangan seperti pemeriksaan tekanan bola mata.

Karakteristik Responden Dikaitkan Dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar

Penelitian menunjukkan bahwa terdapat 63 responden (96,9%) menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diterima, 2 responden (3,1%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada pasien yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diterima di IGD Rumah Sakit Mata Makassar.

Penelitian Astari *et al* (2022) di Pusat Mata Nasional (PMN) Rumah Sakit Mata Cicendo menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan tolak ukur kepuasan pasien. Untuk mengurangi waktu tunggu, diperlukan dukungan SDM yang kompeten dan memadai serta fasilitas pendukung yang tepat. Beberapa faktor yang mempengaruhi hal ini antara lain tingkat keparahan dan komplikasi kondisi pasien serta jenis intervensi yang akan dilakukan. Waktu tunggu yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit menjadi lebih baik.

Penelitian Veranita dan Hatimatunnisani (2023) yang dilakukan di Rumah Sakit Mata Bandung *Eye Center* menunjukkan bahwa kepuasan pasien menunjukkan nilai 85% yang artinya sangat baik dan mutu pelayanan juga menunjukkan nilai 85,5% yang artinya sangat baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Bandung *Eye Center*.

Dari hasil pengamatan di IGD Rumah Sakit Mata Makassar mayoritas pasien menyatakan sangat puas dengan pelayanan diterima. Hal ini disebabkan oleh para pemberi layanan kesehatan seperti perawat, dokter, bahkan security sangat ramah kepada pasien, ruangan yang sangat bersih dan nyaman, serta pelayanan yang cepat dan hampir tidak ada antrian sehingga setiap pasien yang datang ke IGD langsung mendapat pelayanan.

Hubungan *Length Of Stay* (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah sakit Mata Makassar

Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan sangat puas dan LOS yang cepat yaitu sebanyak 61 responden (93,8%). Selain itu diperoleh nilai signifikansi yang lebih besar daripada nilai taraf yang ditetapkan ($0,798 > 0,05$). Oleh karena itu, diperoleh hasil bahwa tidak terdapat hubungan antara *Length Of Stay* (LOS) dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Habibi *et al*, (2023) menyatakan tidak ada hubungan waktu tunggu dan *length of stay* dengan kepuasan pasien di IGD RSU Royal Prima Marelani. Responden mayoritas mendapatkan LOS < 4 jam terdapat 70 responden (97,2%) dan terdapat 52 responden (72,2%) yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima.

Penelitian ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Magfiroh *et al* (2019) yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara *length of stay* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Jombang. Terdapat 24 responden (40%) dengan *length of stay* yang lambat dan 31 responden (51,7%) yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima di IGD Rumah Sakit Jombang.

Pasien atau masyarakat melihat layanan kesehatan yang berkualitas sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan dengan cara sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu mencegah perkembangan penyakit serta menyembuhkan penyakit. Hubungan antar manusia memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, memberikan perhatian, mendengarkan keluhan dan berkomunikasi dengan baik (Novita dan Fitriani, 2022).

Untuk menilai kepuasan pasien ada 5 dimensi yang dinilai, yaitu *reability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathi* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap). *Reability* atau keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya, terutama dalam menyediakan jasa secara tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan (Sabilu, 2024). Keandalan berkaitan dengan kemampuan tenaga medis dalam memberikan kualitas jasa yang dijanjikan kepada pasien, dengan segera, akurat, dan memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian dimensi ini mendapat poin tertinggi yang menandakan bahwa kemampuan dokter dan perawat sangat baik saat melayani pasien dan kehadiran dokter dan perawat yang tepat waktu ketika dibutuhkan.

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan yang tepat mengenai kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam menyampaikan informasi, kemampuan memberikan pelayanan, dan kemampuan menanamkan kepercayaan serta keyakinan (Sabilu, 2024). Keramahan, kenyamanan, dan kesopanan perawat juga menjadi indikator penting dari dimensi jaminan yang sangat mempengaruhi penilaian kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian dimensi jaminan sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan agar kepuasan pasien juga semakin tinggi.

Tangible atau bukti fisik merupakan bagian dari layanan yang dapat dilihat dan dirasakan yang mencakup fasilitas fisik, peralatan medis, dan petugas (Sabilu,

2024). Pasien dapat menggunakan penglihatan mereka untuk menilai kualitas layanan. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien dan menjadi salah satu sumber yang mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian bukti fisik sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan agar kepuasan pasien juga semakin tinggi.

Empathy atau empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain, melihat dari sudut pandang mereka, dan membayangkan diri sendiri berada dalam posisi mereka. Empati memainkan peran penting dalam membangun dan menjaga hubungan antar manusia. Empati merupakan bentuk perhatian petugas terhadap pasien dengan cara memahami kebutuhan pasien, melakukan komunikasi yang baik, dan memberikan perhatian yang berfokus pada pasien (Sabitu, 2024). Dengan petugas yang peduli, memahami kebutuhan pasien dan berusaha memenuhinya, serta mengutamakan komunikasi yang baik, baik secara pribadi maupun tidak, memberikan perhatian mendalam kepada pasien, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian dimensi ini sudah menunjukkan nilai yang sangat baik.

Responsiveness atau daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada pasien dengan menyampaikan informasi yang jelas serta tidak membiarkan pasien menunggu tanpa alasan yang jelas yang dapat menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Daya tanggap adalah kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan menyampaikan informasi yang jelas (Sabitu, 2024). Ketanggapan petugas kesehatan berkaitan dengan kesiapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang diinginkan. Tingkat kesiapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan adalah salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Membiarkan pasien menunggu dapat menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Kecepatan tanggap petugas kesehatan terhadap keluhan pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian dimensi ini sudah menunjukkan nilai yang sangat baik.

Dalam penelitian ini baik *length of stay* maupun kepuasan pasien menunjukkan angka di atas 90% LOS yang cepat dan pasien yang menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Hal ini dikarenakan IGD Rumah Sakit Mata Makassar sudah sangat siap untuk menerima pasien, hal ini terlihat dari dokter dan perawat yang selalu siap menerima pasien di IGD, serta peralatan di IGD yang memadai.

Limitations

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan. Beberapa keterbatasan yang ada misalnya sulitnya mendapatkan responden dikarenakan pasien di IGD Rumah Sakit Mata yang tidak terlalu banyak. Selain itu, tipisnya waktu untuk melakukan pengambilan data di IGD dikarenakan pelayanan yang relatif cepat. Oleh karena itu, diharapkan peneliti selanjutnya dapat memaksimalkan responden dan waktu yang dimiliki. Selain itu peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih lanjut mengenai peran para pemberi layanan di IGD seperti perawat yang bertugas di IGD.

Contribution to global nursing practice

Sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan untuk menekan LOS di IGD dan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Conclusion

1. Penelitian ini menggambarkan data demografis dan medis responden. Rata-rata usia responden adalah 36 tahun, dengan rentang usia antara 20 sampai 57 tahun. Sebagian besar responden adalah laki-laki (75,4%) dan memiliki pendidikan terakhir SMA (40%). Pekerjaan yang paling umum di kalangan responden adalah wiraswasta (30,8%). Dari segi diagnosa medis, kasus terbanyak yang ditemukan adalah corpus allineum (32,3%).
2. Penelitian ini menemukan bahwa mayoritas responden mengalami *Length Of Stay* (LOS) yang cepat. semua perempuan, responden dengan berbagai pendidikan (SD, SMP, SMA, dan Diploma), serta responden dari berbagai kategori pekerjaan (PNS/TNI/POLRI, Buruh/Tani/Nelayan; Ibu Rumah Tangga, Pelajar/Mahasiswa, dan pekerjaan lainnya), dan diagnosa medis (Corpus Allineum, Iritasi, Ulkus Kornea, Erosi Kornea, dan Glaukoma) menunjukkan 100% LOS yang cepat.
3. Penelitian ini menunjukkan mayoritas responden merasa sangat puas. Pada responden perempuan, dengan berbagai tingkat pendidikan (SD, SMP, SMA, Diploma, dan Sarjana), berbagai pekerjaan (PNS/TNI/POLRI, Ibu Rumah Tangga, Karyawan Swasta, Pelajar/Mahasiswa, dan lainnya), serta berbagai diagnosa medis (Trauma, Iritasi, Ulkus Kornea, Erosi Kornea, Glaukoma, dan lainnya) semuanya menunjukkan tingkat kepuasan 100% sangat puas.
4. Penelitian ini menunjukkan tidak terdapat hubungan antara *Length Of Stay* (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit mata Makassar dengan nilai $p=0,798$, sehingga $0,798 > 0,05$. Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Author Contribution

Semua penulis telah menerima tanggung jawab atas keseluruhan isi naskah ini dan menyetujui pengajuannya.

Conflict of interest

Authors state no conflict of interest.

Acknowledgment

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak Rumah Sakit Mata Makassar yang telah membantu langsung dan telah memberikan izin untuk pengumpulan data.

Reference

- Astari, D. W., Sugiarti, T., & Rostieni, N. (2022). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo. *The Journal of Hospital Accreditation*, 4(02), 70-75.
- Bahar, F. D., Windiyaningsih, C., & Trigono, A. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pasien Rawat Inap Di Igd Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 7(1), 25-31.
- Delinda, N., Halimuddin, H., & Nurhidayah, I. (2021). Length of Stay Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 5(1).
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99-109.
- Elawati, D., & Pujiyanto, P. (2022). Pengaruh Implementasi Lean Hospital terhadap Length of Stay di Rumah Sakit: Scoping Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 11744-11755.
- Fadhilah, F. R., & Dhamanti, I. (2024). Literature review: analisis faktor yang

- mempengaruhi length of stay pada pasien IGD di Rumah Sakit. *Journal of Public Health Innovation*, 4(02), 263-271.
- Habibi, M., Juando, J., & Ginting, C. N. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Dan Length Of Stay (LOS) Dengan Kepuasan Pasien. *JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan*, 3(02), 144-151.
- Haringan, G. M. R., Djalil, R. H., & Luneto, S. I. (2024). Hubungan Waiting Time Dan Length Of Stay dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Intalasi Gawat Darurat di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Protein: Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan.*, 2(1), 69-82.
- Maghfiroh, S., Priyanti, R. P., & Mubarrok, A. S. (2019). Hubungan waktu tunggu dan length of stay (LOS) Dengan kepuasan pasien di instalasi Gawat darurat rsud jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(1).
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022).
- Nurhidayah, S., & Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 11(2), 42-48.
- Novita, O., & Fitriani, A. D. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan. *Journal of Health and Medical Science*, 150-161.
- Sabilu, Y. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 807-825.
- Slamet, A. (2023). Menjaga Kesehatan Mata Masyarakat Di Yayasan Pendidikan Amagi Indonesia (YPAI) TANGERANG SELATAN. *Peduli Kesehatan Mata*, 1(1), 9-15.
- Sudrajat, A., Munawir, A., & Supangat, S. (2021). Pengaruh faktor risiko terjadinya katarak terhadap katarak senil pada petani di wilayah kerja puskesmas tempurejo kabupaten jember. *Multidisciplinary Journal*, 4(2), 39-46.
- Syufi, M. I., Harahap, J., & Theo, D. (2024). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan IGD Terhadap Kepuasan Pasien Di RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 3(1), 65-82.
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien:(Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Mata Bandung Eye Center). *Business Preneur: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(1), 362-368.