

STRATEGI PENGATURAN KETENAGAAN PERAWAT DALAM MENGURANGI OVERCROWDING DI INSTALASI GAWAT DARURAT

¹Rahmah Yanita Kusuma, ²Adi Buyu Prakoso*, ³Annisa'i Rohimah, ⁴Sobran Jamil, ⁵Syahirul Alim, ⁶Ady Irawan

^{1,3,4}Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada, annisai.rohimah@mail.ugm.ac.id, rahmah.yanita.kusuma@mail.ugm.ac.id, sobranjamil@mail.ugm.ac.id

^{2*}Universitas Duta Bangsa Surakarta dan Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada, adi_buyuprakoso@udb.ac.id

⁵Departemen Keperawatan Dasar dan Kegawatdarurat, Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, syahirul_alim@mail.ugm.ac.id

⁶Universitas Duta Bangsa Surakarta

*Penulis Korespondensi

ABSTRAK

Overcrowding adalah fenomena ketika permintaan layanan melebihi sumber daya yang tersedia. Overcrowding yang terjadi di Ruang Instalasi Gawat Darurat menyebabkan banyak kejadian yang merugikan. Penelitian ini bertujuan mengulas penelitian terkait pengaturan tenaga kesehatan perawat untuk mengurangi overcrowding di Instalasi Gawat Darurat. Penelitian ini merupakan narrative review. Lima artikel dipilih dari PubMed, Science Direct, SAGE Journal, dan Proquest yang telah dipublikasikan, full-text, dalam bahasa Inggris dengan tanggal publikasi 5 tahun terakhir mulai dari tahun 2016 sampai tahun 2021. Kata kunci yang digunakan untuk pencarian literatur penelitian adalah "Emergency Nurse AND Strategy to Workforce Regulation OR Employment Management Strategies AND Reduce Crowding OR Reduce Overcrowding". Banyak strategi yang dapat digunakan untuk mengurangi overcrowding, salah satunya strategi yang berfokus pada pengaturan ketenagaan perawat. Strategi mengaplikasikan Unit Hospital-Integrated Primary Care Unit, mengangkat seorang perawat navigator, meningkatkan jumlah perawat jaga dan membaginya dalam posisi yang tepat, memberikan kewenangan kepada perawat untuk menggunakan instrument triase keperawatan tingkat lanjut, penugasan perawat yang dipasangkan dengan dokter sebagai bagian dari physician–nurse supplementary triage assistance team. Dapat disimpulkan banyak strategi ketenagaan yang dapat digunakan untuk mengurangi overcrowding di Instalasi Gawat Darurat, namun dalam penggunaannya harus disesuaikan dengan kebutuhan, kondisi, dan kemampuan sumber daya Rumah Sakit.

Kata Kunci : Instalasi Gawat Darurat, Pengaturan Ketenagaan Perawat, Strategi Mengurangi Overcrowding

ABSTRACT

Overcrowding is a phenomenon when service requests exceed available resources. Overcrowding that occurs in the Emergency Room causes many adverse events. This study aims to review research related to the regulation of nurse health workers to reduce overcrowding in the Emergency Room. This research is a narrative review. Five articles selected from PubMed, Science Direct, SAGE Journal, and ProQuest which have been published, full-text, in English with publication dates within the last 5 years from 2016 to 2021. The keywords used to search the research literature were "Emergency Nurse AND Strategy to Workforce Regulation OR Employment Management Strategies AND Reduce Crowding OR Reduce Overcrowding". Many strategies can be used to reduce overcrowding, one of which is a strategy that focuses on managing nurse staff. The strategy of implementing the Hospital-Integrated Primary Care Unit, appointing a nurse navigator, increasing the number of nurses on duty and dividing them in the right position, giving authority to nurses to use advanced nursing triage instruments, assigning nurses who are paired with doctors as part of the physician-nurse supplementary triage assistance team. It can be concluded that there are many staffing strategies that can be used to reduce overcrowding in the Emergency Room, but their use must be adapted to the needs, conditions and capabilities of the Hospital's resources.

Keyword : Emergency Installation, Nurse Staffing Arrangements, Strategies to Reduce Overcrowding

PENDAHULUAN

Overcrowding merupakan fenomena ketika permintaan layanan melebihi sumber daya yang tersedia. Studi di Amerika telah menunjukkan bahwa kepadatan di Instalasi Gawat Darurat semakin memburuk yang ditunjukkan oleh waktu tunggu yang lebih lama untuk bertemu dengan dokter (Hwang et al., 2011). Selain itu, *Australasian College for Emergency Medicine / ACEM* (2019) juga mendefinisikan *Overcrowding* IGD adalah situasi dimana fungsi dari IGD menjadi terhambat karena jumlah pasien melebihi baik kapasitas fisik dan / atau staf dari IGD, apakah mereka menunggu untuk diperiksa, menjalani penilaian dan perawatan, atau menunggu keberangkatan atau pindah ke ruangan.

Overcrowding yang terjadi di Ruang IGD menyebabkan banyak kejadian yang merugikan diantaranya adalah meningkatnya beban kerja, kelelahan staf, kecemasan pasien, *medical error, inefficiency*, terabaikannya patient safety, dan terhambatnya pelayanan (*The College Of Emergency Medicine*, 2012). Kepadatan yang terjadi di IGD terjadi seiring dengan peningkatan akses masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas IGD sehingga terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien yang mengakibatkan IGD berada dalam kondisi *overcrowded* atau kepadatan pasien dengan segala konsekuensinya sekaligus menjadi masalah krisis nasional dan internasional (Ningsih, 2015).

Kunjungan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) terus bertambah tiap tahunnya, peningkatan terjadi sekitar 30% di seluruh IGD rumah sakit dunia (Bashkin et al, 2015). Di Instalasi Gawat Darurat di United States telah melihat peningkatan volume kunjungan pasien sekitar 30 juta pasien per tahun (Department of Health, 2012). Kemudian di Korea Selatan, sebanyak 4.970.000 kunjungan ke IGD tercatat dalam Sistem Informasi Departemen Darurat Nasional 2012, mengakibatkan sebanyak 995.326 pasien (20%) dirawat di IGD, dimana sebanyak 14% pasiennya dirawat di unit perawatan intensif (Mc Kenna et.al., 2018). Sedangkan di Indonesia sendiri data kunjungan masuk pasien ke IGD adalah 4.402.205 pasien (13,3%) dari total seluruh kunjungan di rumah sakit umum (Menteri Kesehatan RI, 2014). Pada Instalasi Gawat Darurat terdapat tuntutan akan pemenuhan kebutuhan akses kegawatdaruratan, dalam hal ini kekurangan sumber daya terhadap kebutuhan dapat meningkatkan kepadatan dan hambatan akses yang mengakibatkan peningkatan waktu tunggu pasien untuk menempati tempat perawatan (*The College Of Emergency Medicine*, 2012). Kecepatan pelayanan pasien di instalasi gawat darurat dapat mengurangi kepadatan. Namun ada beberapa hal yang mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan di IGD. Menurut hasil penelitian Fouk (2016) salah satu permasalahan yang dihadapi perawat dan dokter di IGD adalah keterbatasan kapasitas tempat tidur di ruang perawatan. Hal ini menambah beban kerja perawat dan dokter serta biaya perawatan. Keterbatasan tenaga khusus transporter terlatih untuk mengantar pasien menjalani pemeriksaan atau memindahkan pasien juga menjadi salah satu masalah yang bagi manajemen IGD. Selain itu perawat harus melakukan konfirmasi secara berulang dengan unit atau ruangan pasien yang akan dipindahkan atau yang direncanakan untuk pemeriksaan diagnostik penunjang sebelum pasien dipindahkan ke ruangan. Berdasarkan masalah diatas review ini bertujuan untuk mengulas penelitian terkait pengaturan tenaga kesehatan perawat untuk mengurangi kepadatan di Instalasi Gawat Darurat sehingga dapat menginformasikan penyedia layanan dan kebijakan di ruang IGD.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *narrative review*. Database dalam penelitian ini terdiri dari PubMed, Science Direct, SAGE Journal, dan Proquest serta menggunakan *Booleon operators "OR/AND"*. Istilah utama atau kata kunci yang digunakan untuk pencarian literatur penelitian adalah "*Emergency Nurse AND Strategy to Workforce Regulation OR Employment Management Strategies AND Reduce Crowding OR Reduce Overcrowding*". Limitasi yang digunakan pada *narrative review* ini adalah artikel Bahasa Inggris dengan tanggal publikasi 5 tahun terakhir mulai dari tahun 2016 sampai tahun 2021 dan artikel dalam bentuk full teks..

Peneliti melakukan *skinning* pada artikel dimulai dari judul, *abstract* dan *full teks*. Jumlah artikel yang didapatkan adalah 1 artikel dari *Sage Journal*, 2 artikel dari *Pubmed*, 1 artikel dari *ProQuest*, dan 1 artikel dari *Science Direct*.

Sebelum peneliti menulis diskusi berdasarkan literature yang terdapat pada artikel, peneliti terlebih dahulu melalui beberapa hal diantaranya, pemilihan tema, pencarian artikel melalui jurnal yang telah terakreditasi yang sesuai dengan pertanyaan penelitian dan limitasi. Selanjutnya artikel dibaca secara detail oleh peneliti, dirangkum hingga kemudian dituliskan kedalam format yang telah ditentukan meliputi pendahuluan, metode penelitian, diskusi, kesimpulan, saran serta referensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Overcrowding di Ruang Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi. Adanya ketidakseimbangan antara kapasitas IGD dari berbagai sisi dengan permintaan perawatan pasien seperti triase, uji laboratorium, konsultasi dan pengobatan menjadi penyebab terhambatnya aliran pasien yang berujung pada overcrowding (Yarmohammadian et al., 2017). Overcrowding yang tidak tertangani di Ruang IGD dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan tindakan medis, kematian pasien, pemberian pelayanan dengan kualitas buruk dan meningkatnya biaya perawatan pasien (Ellbrant et al., 2020). Ada banyak strategi yang dapat digunakan untuk mengurangi overcrowding, salah satunya strategi yang berfokus pada pengaturan ketenagaan perawat. Pengaturan dan manajemen SDM termasuk ketenagaan perawat di Ruang IGD dapat mempercepat prosedur perawatan pasien dan mengurangi overcrowding (Wachtel, 2020). Adapun strategi pengaturan ketenagaan perawat untuk mengurangi overcrowding diantaranya :

- 1) Perawat ditugaskan pada bagian triase untuk menilai status keadaan pasien, setiap perawat bertanggung jawab pada masing-masing pasien kelolaannya, apabila pasien tersebut masuk kategori kurang mendesak, maka perawat berkewajiban untuk merujuk pasien pada fasilitas kesehatan lain atau unit lain, tujuannya adalah untuk mengurangi overcrowding yang terjadi dan memfokuskan penanganan pada pasien dengan kategori mendesak, model ini merupakan bentuk pengaplikasian Unit Hospital-Integrated Primary Care Unit (HPCU) yang telah terbukti mengurangi overcrowding di IGD (Ellbrant et al., 2020).

- 2) Perawat navigator, dalam hal ini perawat berperan memulai kembali tindakan perawatan yang terhenti ataupun tindakan utama, mendukung staf untuk memberikan perawatan sekaligus bernegosiasi dan bekerja secara kolaboratif dengan tenaga kesehatan lainnya untuk memfasilitasi pasien agar mendapatkan pelayanan yang optimal, meningkatkan aliran system, throughput IGD dan mengurangi overcrowding (Fulbrook et al., 2017).

- 3) Meningkatkan jumlah perawat jaga dan membaginya dalam posisi yang tepat pada semua perawat sesuai dengan kemampuan masing-masing perawat dapat mengurangi terjadinya overcrowding di Ruang IGD (Chen et al., 2018).

- 4) Pemberian kewenangan kepada perawat untuk menggunakan instrument triase keperawatan tingkat lanjut yang menggabungkan antara triase konvensional dan triase tingkat lanjut, dimana perawat diberikan kewenangan lebih melakukan proses diagnosis serta mengkategorikan pasien di IGD, penggunaan instrument triase keperawatan tingkat lanjut ini dapat menghemat waktu sekitar 20-60 menit di UGD serta mengurangi overcrowding (Jobe et al., 2018).

- 5) Penugasan perawat yang dipasangkan dengan dokter sebagai bagian dari Physician–nurse supplementary triage assistance team (MDRNSTAT) dapat mempercepat perawatan pasien yang disesuaikan dengan kebutuhan medis masing-masing pasien, meningkatkan throughput ketika terjadi overcrowding di IGD (Holroyd BR et al; Rowe BH et al dalam Yarmohammadian et al., 2017)

Strategi ketenagaan untuk mengurangi overcrowding dapat disesuaikan dan sangat bergantung dengan keadaan Rumah Sakit terkait. Dari berbagai jenis strategi diatas, pengaplikasian Unit Hospital-Integrated Primary Care Unit (HPCU) perlu pertimbangan,

meskipun dapat membantu mengurangi overcrowding di IGD pada kenyataannya strategi ini dapat menimbulkan dampak negatif dengan menurunnya angka kepuasan pasien yang berujung pada berkurangnya jumlah kunjungan IGD. Mengurangi overcrowding dengan penentuan jumlah maksimum pasien dan system pengalihan atau rujukan pasien ke IGD Rumah Sakit, fasilitas pelayanan kesehatan lain ataupun menolak kasus tidak mendesak meskipun merupakan strategi pada kenyataannya dapat menimbulkan ketidaknyamanan pasien yang berujung pada berkurangnya pendapatan Rumah Sakit (Wachtel, 2020).

SIMPULAN

Beberapa hal diketahui dapat menyebabkan *overcrowding* di IGD sehingga pelayanan kesehatan tidak maksimal. Beberapa strategi diperlukan untuk mengurangi *overcrowding* di IGD salah satunya strategi ketenagaan perawat. Strategi tersebut diantaranya strategi yang berfokus pada pengaturan ketenagaan perawat. Strategi tersebut diantaranya mengaplikasikan *Unit Hospital-Integrated Primary Care Unit (HPCU)*, mengangkat seorang perawat navigator, meningkatkan jumlah perawat jaga dan membaginya dalam posisi yang tepat, memberikan kewenangan kepada perawat untuk menggunakan instrument triase keperawatan tingkat lanjut, penugasan perawat yang dipasangkan dengan dokter sebagai bagian dari *Physician–nurse supplementary triage assistance team (MDRNSTAT)*. Penggunaan strategi untuk mengurangi *overcrowding* di IGD sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan, kondisi, dan kemampuan sumber daya Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- American College of Emergency Physicians, 2019, *Policy Statement Crowding. Annals of emergency medicine*, Copyright © 2019 American College of Emergency Physicians, All rights reserved. PO Box 619911, Dallas, TX 75261-9911. 972-550-0911. 800-798-1822.
- Bashkin, O., Caspi, S., Haligoo, R., Mizrahi, S., & Stalnikowicz, R 2015, *Organizational factors affecting length of stay in the emergency department: initial observational study*. Israel Journal of Health Policy Research, 4, 38. <https://doi.org/10.1186/s13584-015-0035-6>
- Chen, L. C., Lin, C. C., Han, C. Y., Hsieh, C. L., Wu, C. J. (Jo), & Liang, H. F, 2018, *An Interpretative Study on Nurses' Perspectives of Working in an Overcrowded Emergency Department in Taiwan*. *Asian Nursing Research*, 12(1), 62–68. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2018.02.003>
- Department Of Health, 2012, *A&E attendances*. Department Of Health
- Ellbrant, J., Åkeson, J., Sletten, H., Eckner, J., & Karlslund Åkeson, P, 2020, *Adjacent Primary Care May Reduce Less Urgent Pediatric Emergency Department Visits*, *Journal of Primary Care and Community Health*, 11. <https://doi.org/10.1177/2150132720926276>
- Fouk, Maria Fatimah WA, 2016, Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Tindakan Dengan *Length Of Stay Patients Admission* Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang, Magister thesis, Universitas Brawijaya.
- Fulbrook, P., Jessup, M., & Kinnear, F, 2017, *Implementation and evaluation of a 'Navigator' role to improve emergency department throughput*. *Australasian Emergency Nursing Journal*, 20(3), 114–121. <https://doi.org/10.1016/j.aenj.2017.05.004>
- Hwang, U., McCarthy, M. L., Aronsky, D., Asplin, B., Crane, P. W., Craven, C. K., Epstein, S. K., Fee, C., Handel, D. A., Pines, J. M., Rathlev, N. K., Schafermeyer, R. W., Zwemer, F. L., & Bernstein, S. L, 2011, *Measures of crowding in the emergency department: A systematic review*, *Academic Emergency Medicine*, 18(5), 527–538. <https://doi.org/10.1111/j.1553-2712.2011.01054.x>
- Jobe, J., Ghuyssen, A., & D'Orío, V, 2018. *Advanced nurse triage for emergency department*, *Revue Medicale de Liege*, 73(5–6), 229–236.
- Menteri Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Kementerian Kesehatan RI, 1-48. <https://doi.org/10.1002/cplu.201490022>

- Mc Kenna et.al., 2019, *Emergency Department And Hospital Crowding: Causes, Consequences, And Cures*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6774012/#>
- Ningsih, Kartikawati D, 2015, *Overcrowding Patient And Improving Emergency Patient Flow In Emergency Department: A Literature Review*, Malang: Jurusan Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang. Jurnal Ilmu Keperawatan <http://jik.ub.ac.id/index.php/jik/article/download/43/62>.
- The College Of Emergency Medicine, 2012, *Crowding in emergency departments. Revised Edition*. Diakses dari <http://www.Collemergencymed.ac.uk>
- Wachtel, G, 2020, *Addressing overcrowding in an emergency department : an approach for identifying and treating influential factors and a real- life application*, 5, 1–13.
- Yarmohammadian, M. H., Rezaei, F., Haghshenas, A., & Tavakoli, N, 2017, *Overcrowding in emergency departments: A review of strategies to decrease future challenges*, *Journal of Research in Medical Sciences*, 22(1). <https://doi.org/10.4103/1735-1995.200277>