

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU RAWAT INAP DARI INSTALASI GAWAT DARURAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PELABUHAN PALEMBANG TAHUN 2024

Oscar Ari Wiryansyah^{1*}, Yusrina²

S1 Keperawatan STIKES Mitra Adiguna Palembang^{1,2}

*Corresponding Author : oscarariwiryansah@gmail.com

ABSTRAK

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu usaha. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh Prumah sakit sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu rawat inap dari instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang. Metode: penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan pelayanan ke ruang IGD di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang pada tanggal 04 Maret – 12 April yang berjumlah 125 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 56 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*. Hasil analisis univariat diketahui bahwa responden yang merasa puas sebanyak 41 responden (73,2%) dan responden yang merasa tidak puas sebanyak 15 responden (26,8%), responden dengan waktu tunggu cepat sebanyak 51 responden (91,1%) dan responden dengan waktu tunggu sedang sebanyak 5 responden (8,9%). Hasil uji statistic *chi square* diketahui bahwa ada hubungan waktu tunggu rawat inap dari instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang tahun 2024 ($p\text{ value} = 0,015$). Saran: diharapkan rumah sakit dapat lebih meningkatkan pelayanan kesehatan seperti mempercepat pemeriksaan kepada pasien sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu untuk melakukan pemeriksaan.

Kata kunci : kepuasan pasien, waktu tunggu

ABSTRACT

The success of a hospital in carrying out its functions is marked by the results of good service quality. Service quality is a very determining factor in the success of a business. Patients will feel satisfied if the services provided by the hospital are in accordance with what the patient expects. The aim of this study was to determine the relationship between waiting time for inpatient treatment from the emergency department and the level of patient satisfaction at Pelabuhan Hospital Palembang. Method: The research used in this research is an analytical survey with a cross sectional approach. The population in this study is the population that will be used in this study is all patients who received services in the emergency room at Pelabuhan Hospital on March 4 - April 12, totaling 125 people. The sampling technique used purposive sampling with a sample of 56 respondents. Data collection uses a questionnaire. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the chi square test. The results of the univariate analysis showed that 41 respondents (73.2%) were satisfied and 15 respondents (26.8%) were dissatisfied, 51 respondents (91.1%) responded with fast waiting times and with medium waiting times as many as 5 respondents (8.9%). The results of the chi square statistical test show that there is a relationship between the waiting time for inpatient care from the emergency department and the level of patient satisfaction at Pelabuhan Hospital in 2024 ($p\text{ value} = 0.015$). Suggestion: it is hoped that hospitals can further improve health services, such as speeding up examinations for patients so that patients do not wait too long to undergo examinations.

Keywords : patient satisfaction, waiting time

PENDAHULUAN

Rumah sakit menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No 3, 2020).

Menurut *World Health Organization (WHO)*, rumah sakit adalah bagian integral dari organisasi sosial dan medis yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh kepada masyarakat, baik dalam aspek kuratif maupun rehabilitatif. Setiap fasilitas kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diberikan, termasuk dalam pembuatan informasi kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Rumah sakit umum adalah suatu tempat yang memberi pelayanan kesehatan kepada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit pemerintah adalah unit pelaksanaan teknis dari instansi pemerintah yang tugas pokok dan fungsinya dibidang kesehatan ataupun instansi pemerintah lainnya (Peraturan Perundang-Undangan, 2019).

Capaian kinerja Standar Pelayanan Minimal pada semester 1 tahun 2021 dan 2022 dengan indikator “Lama Pasien di IGD adalah ≤ 8 jam” belum mencapai 100% dari pasien yang berobat. Walaupun pada bulan Februari 2021 sempat mengalami peningkatan dimana dari seluruh pasien yang berobat di IGD RSUD Cengkareng sebesar 85,4% berada di IGD < 8 jam namun dibulan selanjutnya mengalami penurunan kembali (Feurah *et al*, 2023).

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari kualitas pelayanan yang baik. Agar hal ini dapat terwujud, sebuah rumah sakit sebaiknya dikelola secara profesional oleh sumber daya manusia yang berkompeten serta tersedianya sarana prasarana yang mendukung. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien adalah kualitas pelayanan yang baik (Rahmiati & Femesvari, 2020).

Salah satu bentuk kategori pelayanan di Rumah sakit yang dapat menjadi tolak ukur kepuasan pasien yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Dewi, 2020).

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat, dimana masyarakat semakin sadar kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan konsumen. Artinya berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasi berdasarkan sudut pandang konsumen (Arifin, 2019).

Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan suatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan pelanggan, kualitas yang diberikan oleh pihak perusahaan akan memberi dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat sehingga akan berdampak jangka panjang bagi perusahaan (Kotler, 2018)

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu usaha. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sesuai

dengan yang diharapkan oleh pasien. Sebaliknya, pasien akan merasa kecewa jika sistem pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Dalam hal ini, pelayanan kesehatan yang baik di Rumah Sakit merupakan suatu bentuk kepuasan tersendiri bagi pasien (Dianita, 2018)

Waktu tunggu pelayanan pendaftaran merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap harapan atau ekspektasi (Arjuna *et al*, 2023).

Waktu tunggu dapat didefinisikan sebagai waktu yang dibutuhkan oleh pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan, dimulai dari melakukan pendaftaran hingga mendapatkan obat. Waktu tunggu dapat menjadi sebagai salah satu komponen yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pada pasien dan masih menjadi masalah yang sering terjadi di tempat pelayanan kesehatan seperti Rumah sakit. Departemen Kesehatan telah menetapkan lama waktu tunggu di Indonesia yang diatur dalam standar pelayanan minimal (SPM). Peraturan mengenai waktu tunggu ini harus ditaati oleh setiap Rumah sakit di Indonesia (Menteri Kesehatan RI, 2018).

Apabila seorang pasien membutuhkan waktu lebih dari 60 menit untuk memperoleh pelayanan kesehatan maka hal tersebut termasuk dalam kategori lama, untuk waktu 30-60 menit merupakan kategori sedang, dan apabila dalam waktu kurang dari 30 menit pasien dapat memperoleh pelayanan kesehatan maka masuk dalam kategori cepat (Menteri Kesehatan RI, 2018).

Dalam upaya mengatasi masalah kedaruratan pasien dilakukan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit yang merupakan penanganan kegawatdaruratan intrafasilitas pelayanan kesehatan, dengan melakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan serta layanan pembelahan genting untuk pasien kritis. Pasien datang di Instalasi Gawat Darurat yang membuka jam pelayanan selama 24 jam dalam berbagai tingkat kegawatdaruratan, sehingga dibutuhkan pertolongan yang cepat dan tepat sesuai kompetensi dan standar yang berlaku untuk menjamin ketepatan respon time sejak pasien masuk IGD dan cara penanganan pasien yang tepat (Fachriza *et al*, 2019)

Lamanya waktu tunggu rawat inap pada pasien yang masuk dari IGD yang mencerminkan keefektifan proses alur di IGD disebabkan oleh berbagai faktor. Beberapa penelitian menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu proses untuk rawat inap dari IGD atau boarding time diantaranya adalah tingkat kegawatan, cara datang, pemeriksaan penunjang, dianosa penyakit dan pemeriksaan oleh dokter di IGD (Umi Eliawati, 2019)

Lamanya waktu tunggu dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga jika waktu tunggu yang lama tersebut tidak diperhatikan dan dibiarkan begitu saja maka akan mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada akhirnya, loyalitas pasien sebagai pengguna layanan kesehatan tidak akan tercapai, sehingga bukan tidak mungkin pasien akan mencari layanan dari penyedia lain (Jaya & Apsari, 2018).

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan dan ketidakpuasan pasien timbul karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan suatu menggunakan layanan kesehatan. Terciptanya kenyamanan pasien selama menerima proses pelayanan akan meningkatkan kepuasan (Budiarti & Harmanto, 2022).

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 7 Februari mendapatkan gambaran bahwa Salah satu penyebab terjadinya ketidakpuasan adalah masalah kualitas pelayanan. Rumah

Sakit Pelabuhan Palembang menerapkan waktu tunggu di IGD dengan alasan menunggu ada kamar kosong dan juga ada kendala padasaat menghubungi pihak DPJP yang kurang cepat merespon sehingga membuat pasien IGD Menunggu lebih lama. Hal itu akan membuat pasien menjadi merasa kecewa, dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra Rumah sakit yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik, Sehingga Urgensi Penelitian ini adalah untuk menilai kemampuan Rumah Sakit Pelabuhan dalam melayani pasien serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan pasien di Rumah sakit pelabuhan Palembang (Profil Rumah Sakit Pelabuhan 2024)

Tujuannya yaitu diketahui hubungan waktu tunggu rawat inap dari instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang tahun 2024.

METODE

Desain penelitian ini merupakan penelitian *survey analitik*. Berdasarkan pendekatannya kuantitatif, penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* untuk menganalisis hubungan waktu tunggu yang merupakan variabel independen dengan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Tunggu IGD Rumah Sakit Pelabuhan Palembang pada tanggal 04 Maret – 12 April 2024.

Populasi yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan pelayanan ke ruang IGD di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang tahun 2024. Menurut hasil data yang didapat pasien yang menggunakan Instalasi Gawat darurat dan menunggu giliran mendapatkan pelayanan rawat inap pada bulan Maret-April tahun 2024 sebanyak 125 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang pasien yang menggunakan Instalasi Gawat darurat dan menunggu giliran mendapatkan pelayanan rawat inap. Besar sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

Keterangan:

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

d = Tingkat kepercayaan/ ketepatan penyimpanan populasi

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

$$n = \frac{125}{1+125(0,1)^2}$$

$$n = \frac{125}{1+125(0,01)}$$

$$n = \frac{125}{1+1,25}$$

$$n = \frac{125}{2,25}$$

$$n = 55,55 \text{ dibulatkan menjadi } 56$$

Jadi sampel pada penelitian ini sebanyak 56 orang.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pengambilan sampel berdasarkan kriteria/pertimbangan tertentu yang peneliti buat. Analisa univariat merupakan analisa data yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Pada umumnya dalam analisa ini

hanya menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel. Analisa data yang dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari tiap-tiap variabel, dari variabel independen (waktu tunggu) dan variabel dependen (kepuasan pasien).

Analisa bivariat adalah analisa data yang dilakukan terhadap dua variabel secara silang yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisa ini bertujuan untuk melihat hubungan antara dua variabel yaitu: variabel dependen yaitu kepuasan pasien dan variabel independen waktu tunggu dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan batas kemaknaan $\alpha = 0,05$. Keputusan hasil statistik diperoleh dengan cara membanding *p value* dengan α keputusannya hasil uji statistik, yaitu:

Apabila *p value* $< \alpha$ 0,05 berarti ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Apabila *p value* $> \alpha$ 0,05 berarti tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

HASIL

Analisis Univariat

Analisa ini dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi variabel independen (waktu tunggu) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Hasil penelitian terhadap masing-masing variabel akan diuraikan di bawah ini:

Kepuasan Pasien

Variabel kepuasan pasien dalam penelitian ini dikategorikan menjadi 2 kategori yaitu puas dan tidak puas. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang Tahun 2024

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Puas	41	73,2
2	Tidak puas	15	26,8
Jumlah		56	100

Berdasarkan tabel 1 dari 56 responden didapatkan responden yang merasa puas sebanyak 41 responden (73,2%) dan responden yang merasa tidak puas sebanyak 15 responden (26,8%).

Waktu Tunggu

Variabel waktu tunggu dalam penelitian ini dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu cepat, sedang dan lama. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Waktu Tunggu di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang Tahun 2024

No	Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase
1	Cepat	51	91,1
2	Sedang	5	8,9
3	Lama	0	0
Jumlah		56	100

Berdasarkan tabel 2 dari 56 responden didapatkan responden dengan waktu tunggu cepat sebanyak 51 responden (91,1%) dan responden dengan waktu tunggu sedang sebanyak 5 responden (8,9%).

Analisis Bivariat

Analisa ini bertujuan untuk melihat hubungan antara dua variabel yaitu: variabel dependen (kepuasan pasien) dan variabel independen (waktu tunggu) terhadap dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan batas kemaknaan $\alpha = 0,05$. Keputusan hasil statistik diperoleh dengan cara membanding *p value* dengan α keputusannya hasil uji statistik, yaitu: apabila *p value* $< \alpha$ 0,05 berarti ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Apabila *p value* $> \alpha$ 0,05 berarti tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Hubungan Waktu Tunggu Rawat Inap Dari Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di rangkum pada tabel 3.

Tabel 3. Hubungan Waktu Tunggu Rawat Inap Dari Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang Tahun 2024

No	Waktu tunggu	Kepuasan Pasien				Total	<i>p value</i>	<i>OR</i>
		Puas		Tidak puas				
		n	%	n	%	n	%	
1	Cepat	40	78,4	11	21,6	51	100	0,015 14,545
2	Sedang	1	20	4	80	5	100	
Jumlah		41		15		56		

Berdasarkan tabel 3 dari 51 responden waktu tunggu cepat terdapat 40 responden (78,4%) yang merasa puas sedangkan dari 5 responden dengan waktu tunggu sedang terdapat 1 responden (20%) yang merasa puas. Berdasarkan uji *Chi-Square* didapat *p value* = 0,015 lebih kecil dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$. Berdasarkan ketentuan yang berlaku jika *p value* $< \alpha = 0,05$ maka ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Sehingga hipotesis yang menyatakan ada hubungan waktu tunggu rawat inap dari instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang terbukti secara statistik. Hasil uji statistik diperoleh nilai *odds ratio* sebesar 14,545 yang berarti bahwa waktu tunggu cepat berpeluang 14,545 lebih besar pasien merasa puas dibandingkan waktu tunggu sedang.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa dari 56 responden didapatkan responden yang merasa puas sebanyak 41 responden (73,2%) dan responden yang merasa tidak puas sebanyak 15 responden (26,8%).

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori Budiarti & Harmanto (2022), kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan dan ketidakpuasan pasien timbul karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan suatu menggunakan layanan kesehatan. Terciptanya kenyamanan pasien selama menerima proses pelayanan akan meningkatkan kepuasan.

Sejalan juga dengan pendapat Soumokil *et al* (2021), kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah

membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Menurut Irawan (2020) kepuasan adalah hasil dari akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi instansi yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Dirjen Bina Pelayanan Medik, mengatakan masih dalam tahap pemenuhan kepuasan pasien dan kebutuhan pelayanan yang memadai untuk seluruh masyarakat.

Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan, mengatakan kurang lebih 20% hingga 40% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum memadai dalam peningkatan kualitas pelayanan atau belum menerapkan standar minimal pelayanan. Apabila harapan pasien sama dengan kinerja layanan kesehatan atau tingkat kepuasan pasien mencapai 100%, pasien mesti merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diperolehnya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Endang dalam Nurfida (2020), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Untuk mengukur kepuasan pasien dapat dilakukan pendekatan melalui lima aspek atau dimensi kualitas layanan, yaitu fasilitas fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan/Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Apabila kelima kualitas pelayanan ini terus menerus diupayakan dan dijadikan sebagai alat ukur pada sebuah pelayanan kesehatan maka akan menghasilkan kepuasan pasien secara totalitas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arjuna Ginting (2023) tentang Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Hasil penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan pasien sebanyak 79 orang (84,0%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri (2023) dengan judul hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pada pasien rawat menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan rata-rata dalam kategori puas dengan nilai 28 (62,2%) responden.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah waktu tunggu. Semakin cepat pelayanan yang diberikan maka persepsi pasien kepada pelayanan perawatan semakin puas juga namun sebaliknya bila banyaknya pasien membuat antrian yang panjang sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan membuat persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan menjadi kurang.

Hubungan Waktu Tunggu Rawat Inap Dari Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis univariat diketahui bahwa dari 56 responden didapatkan responden dengan waktu tunggu cepat sebanyak 51 responden (91,1%) dan responden dengan waktu tunggu sedang sebanyak 5 responden (8,9%).

Hasil analisis bivariat diketahui bahwa dari 51 responden waktu tunggu cepat terdapat 40 responden (78,4%) yang merasa puas sedangkan dari 5 responden dengan waktu tunggu sedang terdapat 1 responden (20%) yang merasa puas. Berdasarkan uji *Chi-Square* didapat *p value* = 0,015 lebih kecil dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$. Berdasarkan ketentuan yang

berlaku jika $p \text{ value} < \alpha = 0,05$ maka ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Sehingga hipotesis yang menyatakan ada hubungan waktu tunggu rawat inap dari instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang terbukti secara statistik. Hasil uji statistik diperoleh nilai *odds ratio* sebesar 14,545 yang berarti bahwa waktu tunggu cepat berpeluang 14,545 lebih besar pasien merasa puas dibandingkan waktu tunggu sedang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Jaya & Apsari (2018), lamanya waktu tunggu dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga jika waktu tunggu yang lama tersebut tidak diperhatikan dan dibiarkan begitu saja maka akan mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada akhirnya, loyalitas pasien sebagai pengguna layanan kesehatan tidak akan tercapai, sehingga bukan tidak mungkin pasien akan mencari layanan dari penyedia lain.

Penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Fachriza *et al* (2019), dalam upaya mengatasi masalah kedaruratan pasien dilakukan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit yang merupakan penanganan kegawatdaruratan intrafasilitas pelayanan kesehatan, dengan melakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan serta layanan pembelahan genting untuk pasien kritis. Pasien datang di Instalasi Gawat Darurat yang membuka jam pelayanan selama 24 jam dalam berbagai tingkat kegawatdaruratan, sehingga dibutuhkan pertolongan yang cepat dan tepat sesuai kompetensi dan standar yang berlaku untuk menjamin ketepatan respon time sejak pasien masuk IGD dan cara penanganan pasien yang tepat.

Lamanya waktu tunggu rawat inap pada pasien yang masuk dari IGD yang mencerminkan keefektifan proses alur di IGD disebabkan oleh berbagai faktor. Beberapa penelitian menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu proses untuk rawat inap dari IGD atau boarding time diantaranya adalah tingkat kegawatan, cara datang, pemeriksaan penunjang, dianosa penyakit dan pemeriksaan oleh dokter di IGD (Weir dalam Umi Eliawati, 2019)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arjuna Ginting (2023) tentang Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Hasil penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan pasien sebanyak 79 orang (84,0%) dan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan kategori cepat sebanyak 49 orang (52,1%). Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh p-value 0,008.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Zulaika (2022) tentang Hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli umum klinik relif. Hasil analisa menyatakan hasil Odds Ratio sebesar 12.250 dengan CI (4.789 - 31.333) artinya responden yang menyatakan waktu tunggu >60 menit (lama) berpeluang 12.250 kali untuk tidak puas dengan pelayanan dibandingkan dengan responden yang menyatakan waktu tunggu <60 menit (tidak lama). Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah semakin cepat pelayanan pasien atau waktu tunggu yang tidak lama maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perawat dapat dinilai pasien melalui lamanya waktu tunggu. Pasien yang merasa telah lama menunggu cenderung merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Lamanya waktu tunggu disebabkan oleh beberapa faktor antara lain adalah karena prosedur yang harus ditaati di rumah sakit seperti perlengkapan berkas yang harus melalui beberapa tahapan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Ruang Tunggu IGD Rumah Sakit Pelabuhan Palembang pada tanggal 04 Maret – 12 April 2024 dengan jumlah responden

sebanyak 56 responden mengenai hubungan waktu tunggu rawat inap dari instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut: Responden yang merasa puas sebanyak 41 responden (73,2%) dan responden yang merasa tidak puas sebanyak 15 responden (26,8%). Responden dengan waktu tunggu cepat sebanyak 51 responden (91,1%) dan responden dengan waktu tunggu sedang sebanyak 5 responden (8,9%). Ada hubungan waktu tunggu rawat inap dari instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang tahun 2024 (p value = 0,015).

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. (2019). *Evaluasi Program Teori dan Praktek dalam Konteks Pendidikan dan Nonpendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arjuna, G , Simbolon, P., & Sihombing, V. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal romotif reventif*, 6(4), 593-599.
- Budiarti, A. , & Harmanto, D. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*. 7, 1–5.
- Dewi Alfita. (2020). Hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung Padang tahun 2020. *Prosiding Seminar Nasional STIKES Syedza Saintika*.
- Dianita.S.P. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilaya Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Jurnal. Program Studi Farmasi. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Fachrizza, D., Aulia, D., & Rochadi, K. (2019). Perspektif Pasien dan Manajemen tentang Mutu Pelayanan IGD. *Jurnal Kesehatan*. 74.
- Feurah Dihan Bahar, Cicilia Windiyaningsih, & Ahdun Trigono. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pasien Rawat Inap Di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*. E-ISSN: 2865-6583 , 7(1).
- Jaya Adi & Apsari Puspita Dewi. (2018). *Gambaran Waktu Tunggu dan Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter di Puskesmas Kota Denpasar*. Jurnal Ilmiah Medicamento Vol.4 No.2.
- Kemendes. (2018). *Profil kesehatan Indonesia*. Jakarta: Depkes RI
- Kotler Philip. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Gramedia.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Paramesthi, S. P., & Prayoga, D. (2023). Analisis Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Literature Review. Media Gizi Kesmas*, 537–540.
- Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, *Pub. L. No. 3, 2020 (2020)*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 30 Tahun 2019 Tentang. Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 2.
- Rahmiati, & Femesvari, N. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan. Melihat

- Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*. 10(2), 543–551.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi. Offset.
- Tjiptono Fandy. (2016). Service, Quality & Satisfaction.
- Umi Eliawati (019). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lamanya Waktu Tunggu Rawat Inap (Boarding Time) Di Ugd Rs Awal Bros Pekanbaru, Jurnal Administrasi Rumah Sakit Vol 1, No. 1
- Zulian Yamit. (2018). Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa. Ekonisia.