

## HUBUNGAN WAITING TIME DENGAN KEPUASAN PASIEN PRIORITAS 3 DI INSTALASI GAWAT DARURAT RS WALUYA SAWAHAN MALANG

Yeni Kristiani <sup>1)</sup>; Ani Sutriningsih <sup>2)</sup>, Vita Maryah Ardhiyani <sup>3)</sup>  
<sup>1),2),3)</sup> Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
 Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang  
 e-mail: [ani.sutriningsih@unitri.ac.id](mailto:ani.sutriningsih@unitri.ac.id)

### ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat merupakan suatu unit pelayanan di Rumah Sakit yang harus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar tujuan dari pelayanan gawat darurat tercapai dan sekaligus memberikan kepuasan kepada pasien. *Waiting Time* merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktek pelayanan kesehatan. *Waiting Time* merupakan salah satu aspek dari dimensi mutu pelayanan, apabila *Waiting Time* dikelola dengan baik, hasilnya adalah didapatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara *Waiting Time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian korelasional dengan pendekatan secara *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien prioritas 3 yang didapatkan dengan metode purposive sampling sebanyak 30 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan *stopwatch* untuk *Waiting Time* sedangkan untuk mengetahui kepuasan pasien didapatkan dengan cara memberikan kuesioner. Analisis data menggunakan uji statistik korelasi *pearson product moment*.

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden *Waiting Time* tepat sebanyak 27 orang (90%), sedangkan untuk kepuasan pasien sebagian besar sangat puas terhadap pelayanan sebanyak 18 orang (53%), dan ada hubungan yang cukup antara *Waiting Time* dengan Kepuasan pasien prioritas 3 di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang ( $p < 0,025 < 0,05$ ) dan  $r = 0,408$ . Pasien dengan *Waiting Time* yang tepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar.

Kata kunci : IGD, kepuasan pasien, *Waiting Time*

### PENDAHULUAN

IGD merupakan suatu unit pelayanan yang cepat dan tepat agar tujuan dari pelayanan gawat darurat dapat tercapai dan sekaligus memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarga. IGD membutuhkan suatu system triage yang dapat menjamin pasien gawat akan ditangani segera, namun pasien yang lain dapat menunggu dengan aman di ruang tunggu pemeriksaan.

*Triage* merupakan suatu proses memilih pasien menurut tingkat kegawatan.

Penentuan prioritas penanganan akan dipengaruhi oleh tingkat kegawatan pasien, jumlah pasien yang datang, kemampuan staf IGD, ketersediaan alat pendukung serta ruangan.

Salah satu bentuk mutu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah waktu tunggu (*Waiting Time*). *Waiting Time* adalah waktu dari pasien daftar sampai dengan di periksa oleh dokter. *Waiting Time* yang lama beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan.

Mutu atau kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien akan menentukan baik buruknya citra rumah sakit. Baik buruknya rumah sakit akan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien selaku pengguna jasa pelayanan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan September 2014 terhadap 10 pasien prioritas 3 didapatkan data mengenai *Waiting Time* yang lama > 15 menit. Hal ini disebabkan karena dokter sedang menangani pasien yang lain dan masih ada pasien yang menunggu, sehingga 3 pasien memilih untuk pulang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *Waiting Time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di IGD RS Panti Waluya sawahan malang.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian korelasional. Pendekatan korelasional (*correlational research*) bertujuan untuk menentukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan itu, koefisien korelasi adalah suatu alat statistic yang dapat digunakan untuk membandingkan hasil-hasil pengukuran dua variabel berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan antar variabel-variabel ini (Arikunto, 2006).

Penelitian ini menggunakan desain analisis korelatif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan variabel dependen hanya satu kali pada suatu saat (Nursalam, 2008).

## **HASIL**

### **Gambaran Umum IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang**

IGD RS Panti Waluya Sawahan malang mempunyai 7 bed, diantaranya 2 bed untuk resusitasi, 1 bed untuk tindakan, 4 bed untuk internis dan observasi. Melayani pasien Prioritas 1, prioritas 2 dan prioritas 3. Di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang dituntut memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat bagi pasien. Sehingga memberikan kepada pasien dan dapat meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan.

### **Data Umum**

#### **a. Usia responden**

Tabel 1 Distribusi responden berdasarkan usia di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang

Usia (tahun)	Frekuensi	Prosentase (%)
16-30	17	57
31-45	11	37
46-60	2	6
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (57%) berusia 16-30 tahun.

### b. Jenis Kelamin Responden

Tabel 2 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang

Jenis kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
Laki-laki	14	47
Perempuan	16	53
	30	100

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (53%) berjenis kelamin perempuan.

### c. Pendidikan terakhir Responden

Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang

Pendidikan terakhir	Frekuensi	Prosentase (%)
S1	8	27
D3	3	10
SMA	16	53
SMP	2	7
SD	1	3
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (53%) berpendidikan terakhir SMA.

### d. Pekerjaan Responden

Tabel 4 Distribusi responden berdasarkan pekerjaan di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase (%)
Pelajar	2	7
Mahasiswa	5	16
IRT	6	20
PNS	2	7
Swasta	13	43
Pensiunan	-	-
Wiraswasta	2	7
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa hampir separuh responden (43%) mempunyai pekerjaan swasta.

### e. Jenis Kasus di IGD

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa hampir separuh responden (30%) datang dengan jenis kasus ISPA

Tabel 5 Distribusi responden berdasarkan kasus di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang

Kasus	Frekuensi	Prosentase (%)
ISPA	9	30
AFI	8	27
Ankle strain	3	10
GEA	1	3
Urtikaria	2	7
Gastritis	4	13
ISK	2	7
Cephalgia	1	3
Total	30	100

### Data Khusus

#### a. *Waiting Time*

Tabel 6 Distribusi *Waiting Time* di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang

Waktu	Frekuensi	Prosentase (%)
0 detik	27	90
> 0 detik	3	10
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (90%) mempunyai *waiting time* = 0 detik.

### b. Kepuasan Pasien

Tabel 7 Distribusi kepuasan pasien prioritas 3 di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang.

Kepuasan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat puas	18	60
Puas	12	40
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
	30	100

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (60%) puas terhadap pelayanan.

## PEMBAHASAN

### a. Waiting Time di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang

Berdasarkan Tabel 6 menunjukan bahwa sebagian besar responden (90%) mempunyai *waiting time* = 0 detik.

### b. Kepuasan Pasien di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (60%) puas terhadap pelayanan.

### c. Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang

Pada hasil analisa data “Hubungan Waiting Time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di IGD Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang” dengan menggunakan uji korelasi product moment pearson

dengan bantuan SPSS for windows, didapatkan koefisien korelasi sebesar 0,025 yang menunjukkan adanya korelasi.

Dari hasil perhitungan didapatkan nilai Sig 2 tailed (p) = 0,025, dengan nilai Sig 0,025 < 0,05). Hal ini berarti hipotesa penelitian ada hubungan antara Waiting Time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang (H1 diterima).

Dalam penelitian ini *Waiting Time* sangat mutlak dalam mewujudkan kepuasan pasien. Hal ini didukung bahwa setiap pasien yang periksa ke IGD selalu beranggapan bahwa mereka akan segera ditangani dan pelayanannya lebih cepat, yang mempunyai dampak kepuasan pada pasien. Menurut Al Hartini (2010) waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan dan waktu tunggu yang lama beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Didukung oleh pendapat Nursalam (2014) bahwa kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh pelayanan, pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien, kepuasan pasien muncul dari

kesan pertama pasien masuk terhadap pelayanan yang diberikan.

## KESIMPULAN

1. *Waiting Time* di IGD Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang sebagian besar responden (90%) memiliki *waiting time* yang tepat.
2. Kepuasan pasien prioritas 3 yang diperiksa di IGD Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang lebih dari separuh responden (60%) sangat puas terhadap pelayanan.
3. Ada hubungan antara *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di IGD Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang, dengan nilai  $p (0,025 < 0,05)$  maka  $H_1$  diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-haratini, R (2010). *Optimizing wait time using smart phones as a patient empowerment tool*. California State university, long Beach. Proquest dissertations on theses,45.
- Alimul Hidayat, A, 2014, *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Salemba Medika, Jakarta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur penelitian Suatu pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Budiman. 2011. *Penelitian Kesehatan. Buku pertama*. Refika Aditama, Bandung.
- Department of Emergency Medicine Singapore general Hospital. Triage Officers Course.
- Department of health and Community service, 2012. *A strategy to reduce Emergency Departement Wait Times in Newfoundland and Labrador*.
- Depkes RI, 2008, Kepmenkes Nomer 129/MenKes/SK/II/2008 tentang *Standart Pelayanan Minimal RS*, Jakarta.
- DepKes RI,2009, KepmenKes Nomer 856/MenKes/SK/IX/2009 tentang *Standart Pelayanan IGD*, Jakarta.
- Health Sciences North Horizon Santenord, 2014. *Understanding Emergency Departement (ED) wait time*.
- Iseron KV dan Moskop JC, 2007, *Triage in medicine, part I: Concept, history, and types*. Annals of Emergency medicine, 49, 275-281.
- Louise, BR, Ibuka, Y.Y & Care, D, 2008. *How much time do patient spend on outpatient visits. The American ime use survey the patient*, 1(3), 211-22.
- Mashuri, A, 2012, *Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu persiapan operasi cito di IGD RS Karya Medika I Bekasi tahun 2011*.
- Nursalam. 2008, *Konsep dan Penerapan metodologi penelitian Ilmu Keperawatan (edisi 2)*, Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Pratek Keperawatan Profesional (edisi 3)*, Salemba medika, Jakarta.
- Nursalam. 2014, *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam praktek keperawatan professional (edisi 4)*, Salemba medika, Jakarta.
- Pohan, I. 2006, *Jaminan mutu layanan kesehatan, EGC*, Jakarta.
- Rajab, W. 2009. *Buku ajar Epidemiologi*. EGC, Jakarta.

- Steel IR, 2006, *Evolution of triage systems*, Emerg Med J, 23, 154-5.
- Subcommittee on National Triage Scale, 1999. *A uniform triage scale in emergency medicine-Information paper*. Emergency medicine Practice Committee of American College of Emergency Physicians.
- The ministry of Health, 2011. *Targeting Emergencies* (Shorter stays in Emergency Departements).
- Wasis.2008. *Pedoman riset praktis untuk profesi perawat*. EGC, Jakarta.
- Wiyono Dj, 2000. *Manajemen Mutu pelayanan kesehatan*, Airlangga University Pres-Surabaya.