

The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in Responsiveness and Accuracy at the Emergency Room of Pekajangan

Ahmad Samsudin¹ , Trina Kurniawati²

¹ Department of Undergraduate Program in Nursing,
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Indonesia

² Department of Undergraduate Program in Nursing,
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Indonesia

 trinakurniawati@gmail.com

Abstract

Waiting time is measured when the patient arrives in the ER until he is transferred to the inpatient wards. Crowding is a problem that often occurs in the ER, which can prolong waiting times, thus affecting the responsiveness and accuracy of emergency services to patients. This study aims to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction regarding speed accuracy of service at the emergency department of Pekajangan Hospital. This study involved 150 respondents of ER patient. Accidental sampling technique was used. A descriptive correlative study was used. Data were analysed by using the chi-square test. The result of this study showed that there is no relationship between waiting time and patient satisfaction in terms of responsiveness and accuracy of services in the ER ($p\text{-value} = 0.820$). Similar result was found in the aspect of responsiveness and accuracy of registration, radiology, laboratory and pharmacy services ($p\text{-value} < 0,05$). The result showed that there no relationship between waiting time and patient satisfaction in terms of responsiveness and accuracy of service in the emergency department.

Keywords: *Waiting time, Satisfaction, Service*

Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Dalam Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Di IDG RSI Pekajangan

Abstrak

Waktu tunggu merupakan waktu kedatangan pasien di IGD sampai ditransfer ke ruang rawat inap. Penumpukan pasien merupakan masalah yang sering terjadi di IGD yang dapat menyebabkan waktu tunggu di IGD lama, sehingga berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan di IGD RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Sampel yaitu pasien IGD sebanyak 150 responden. Desain penelitian bersifat *deskriptif korelatif*. Pengambilan sampel dilakukan dengan tehnik *accidental sampling*. Analisa data univariat dan bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan di IGD. Nilai $p\text{ value}$ Pelayanan IGD

sebesar 0,820 ($p>0,005$), sebesar Pendaftaran 0,102 ($p>0,005$), Radiologi sebesar 0,514 ($p>0,005$), Laboratorium sebesar 0,269 ($p>0,005$) dan Farmasi sebesar 0,269 ($p>0,116$). Waktu tunggu yang baik di IGD adalah waktu tunggu yang cepat dan tepat yang merupakan salah satu tolak ukur dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien sangat diperlukan karena akan berpengaruh terhadap penggunaan jasa pelayanan selanjutnya.

Kata kunci: Waktu tunggu, Kepuasan, Pelayanan

1. Pendahuluan

Waktu tunggu merupakan waktu kedatangan pasien di IGD sampai ditransfer ke ruang rawat inap. Penumpukan pasien merupakan masalah yang sering terjadi di IGD yang dapat menyebabkan waktu tunggu di IGD lama, sehingga berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima oleh pasien. Pasien yang masuk ke Instalasi Gawat Darurat membutuhkan pertolongan yang cepat dan tepat, maka diperlukan standar dalam pelayanan gawat darurat yang sesuai dengan kompetensi kemampuan. Pelayanan yang diberikan kepada pasien di Instalasi Gawat Darurat diharapkan lebih baik daripada unit pelayanan yang lain baik dalam ketersediaan tenaga medis, maupun ketersediaan pendukung lainnya dan ketersediaan obat-obatan, ketepatan, kesopanan dan keramah-tamahan dalam memberikan pelayanan di instalasi gawat darurat, serta bertanggung jawab, hal ini bertujuan supaya pasien memperoleh layanan perawatan yang berkualitas tinggi, cepat dan tepat waktu^[1].

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke instalasi gawat darurat memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan waktu tunggu yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dengan cepat meningkatkan sarana, prasarana, sumberdaya manusia, dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standard^[2]. Penanganan pasien gawat darurat sesuai keadaan pasien, pada kasus gawat darurat perawat harus dapat mengatur alur pasien sesuai keadaan pasien. Salah satu penyebab kematian pasien di instalasi gawat darurat yaitu 50% meninggal dalam perjalanan ke rumah sakit dan pada pasien trauma (35% meninggal dalam 1-2 jam setelah trauma)^[3].

Waktu tunggu yang baik dapat mewujudkan kepuasan dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pasien yang masuk di IGD dan hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan pasien di IGD RSI Pekajangan.

2. Metode

Desain penelitian bersifat *deskriptif korelatif* menjelaskan bahwa penelitian korelasional yaitu mengkaji hubungan antara variabel dengan mencari suatu hubungan, memperkirakan dan menguji berdasarkan teori yang ada. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional* yang merupakan variabel sebab dan akibat. Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan tehnik *accidental sampling* yaitu mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat sesuai dengan konteks penelitian^[4].

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner kepuasan dengan cara melakukan korelasi antar skor masing-masing

variabel dengan skor totalnya. Teknik korelasi yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan dibantu program komputer. Peneliti akan melakukan uji validitas terhadap kuesioner kepuasan pasien di IGD RSUD Kajan dengan 18 responden. Validitas bisa diketahui dengan membandingkan hasil nilai r tabel dengan r hitung.

Nilai tabel dengan tingkat signifikansi 5% dapat dilihat dengan menggunakan rumus

$$df = (n-2) \quad (1)$$

Pada $(n)= 20$, maka dengan rumus

$$df = (n-2) = (20-2) = 18 \quad (2)$$

Uji validitas kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan sebanyak 15 pernyataan kepada 18 responden menggunakan program SPSS (korelasi *Pearson Product Moment*), didapatkan hasil yaitu 5 pernyataan waktu tunggu dinyatakan valid dengan r hitung $0,630 - 0,910 > r$ tabel $(0,444)$. Untuk kuesioner kepuasan 15 pernyataan dengan hasil r hitung $0,524 - 0,955 > r$ tabel $(0,444)$. Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup diukur atau diamati berkali kali dalam waktu yang berlainan^[5]. Uji realibilitas terhadap kuesioner telah dilaksanakan di RSUD Kajan dengan jumlah 18 responden. Hasil uji didapatkan nilai *cronbach's alpha* untuk kuesioner waktu tunggu $0,929 > r$ tabel $(0,444)$, dan untuk kuesioner kepuasan $0,973 > r$ tabel $(0,444)$, sehingga kuesioner tersebut reliabel. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat. Variabel dianalisis menggunakan *software* tertentu.

2.1. Instrumen

Instrumen pada penelitian ini berupa kuisisioner, yang mencakup kuisisioner data demografi karakteristik responden, kuisisioner waktu tunggu dan kuisisioner kepuasan responden.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh subjek (manusia atau klien) yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti, baik seluruh atau mengambil sebagian dengan hasil yang mewakili seluruh objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang masuk di IGD RSI Pekajangan yaitu sebanyak 1509 pasien dalam satu bulan. Penentuan sampel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun jumlah sampel dengan subyek >1000 adalah sebesar 10-20% yaitu 150 sampel^[6].

2.3. Prosedur Pengambilan Data

Prosedur pengambilan data dilakukan dengan mendatangi pasien atau keluarga pasien yang masuk di IGD RSI Pekajangan, kemudian menjelaskan prosedur serta segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi. Responden diminta mengisi lembar *informed consent*, kemudian dilanjutkan dengan pengisian kuisisioner penelitian. Dilakukan pengecekan kelengkapan jawaban dan dilakukan analisis data.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini telah dilakukan di IGD RSI Pekajangan dengan jumlah 150 responden, jenis penelitian yang digunakan adalah *deskriptif korelatif*, adapun hasil penelitian adalah sebagai berikut :

3.1. Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan jenis kelamin tahun 2021

Jenis kelamin	Jumlah (f)	Presentase (%)
Laki-laki	66	44,0
Perempuan	84	56,0
Total	150	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan jenis kelamin perempuan. Teori pembentukan sikap menyatakan tidak ada perbedaan nyata antara perempuan dan laki-laki dalam hal kemampuan memecahkan masalah, menganalisis, memimpin, kemambuan, belajar dan social. Jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan umur tahun 2021

Umur	Jumlah (f)	Presentase (%)
0-5	10	6,70
6-11	15	10,0
12-16	1	0,70
17-25	15	10,0
26-35	25	16,7
36-45	37	24,7
46-55	26	17,3
56-65	15	10,0
>65	6	4,00
Total	149	100

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar responden adalah dengan umur 36-45. Semakin matang umur seseorang akan cenderung membantu membentuk suatu pengetahuan, sikap dan perilaku dalam hal ini yaitu penilaian kepuasan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan pendidikan tahun 2021

Pendidikan	Jumlah (f)	Presentase (%)
Tidak sekolah	10	6,70
SD	38	25,3
SMP	42	28,0
SMA	39	26,0
Akademi/PT	21	14,0
Total	150	100

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMP. Seseorang dengan pendidikan lebih tinggi cenderung akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan dapat menimbulkan rasa puas atau tidak.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan pekerjaan tahun 2021

Pekerjaan	Jumlah (f)	Presentase (%)
Buruh	28	18,7
Wiraswasta	39	26,0
PNS	15	10,0
Tdk bekerja	68	45,3
Total	150	100

Tabel 4 menunjukkan sebagian besar responden tidak bekerja. Pekerjaan cenderung berhubungan dengan pembiayaan rumah sakit. Sebagian besar responden menggunakan BPJS sehingga tidak berpengaruh.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan pelayanan primer tahun 2021

Pelayanan primer	Jumlah (f)	Presentase (%)
Bedah	31	20,7
Dalam	93	62,0
Anak	17	11,3
Kandungan	9	6,00
Total	150	100

Tabel 5 menunjukkan sebagian responden adalah responden pada pelayanan primer penyakit dalam. Kasus penyakit penyakit dalam lebih kompleks yang meliputi gangguan system pernafasan, pencernaan, endokrin, kardiovaskuler serta penyakit tropis lainnya.

3.2. Analisa Bivariat

Tabel 6. Waktu tunggu di IGD dengan kepuasan pasien di IGD RSI Pekajangan tahun 2021

Waktu tunggu	Kepuasan						Total		<i>P-value</i>
	Baik		Cukup		Kurang				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
>15 menit	2	5,6	26	72,2	28	22,2	36	100	0,820
≤15 menit	7	6,1	87	76,3	20	17,5	114	100	
Total	9	6,0	113	75,3	28	18,7	150	100	

Tabel 6 menunjukkan hubungan waktu tunggu di IGD dengan kepuasan, dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dengan waktu tunggu > 15 menit cukup puas (72,2%), sedangkan untuk waktu tunggu ≤ 15 menit cukup puas (76,3%). Hasil penghitung uji statistik menggunakan rumus chi-square didapatkan nilai p value 0,820 ($p > 0,005$) yang menunjukkan tidak ada hubungan antara waktu tunggu IGD dengan kepuasan pasien di IGD RSI Pekajangan.

Tabel 7. Waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di IGD RSI Pekajangan tahun 2021

Waktu tunggu	Kepuasan						Total		<i>P-value</i>
	Baik		Cukup		Kurang				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
>15 menit	2	7,7	23	88,5	1	3,8	26	100	0,102
≤15 menit	7	5,6	90	72,6	27	21,8	124	100	
Total	9	6.0	113	75.3	28	18.7	150	100	

Tabel 7 menunjukkan tidak ada hubungan waktu tunggu di pendaftaran dengan kepuasan, dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dengan waktu tunggu > 15 menit cukup puas (88,5%), sedangkan untuk waktu tunggu ≤ 15 menit cukup puas (72,6%). Hasil penghitung uji statistik menggunakan rumus *chi-square* didapatkan nilai p value 0,102 ($p > 0,005$) yang menunjukkan tidak ada hubungan antara waktu tunggu di pendaftaran dengan kepuasan pasien di IGD RSI Pekajangan

Tabel 8. Waktu tunggu radiologi dengan kepuasan pasien di IGD RSI Pekajangan tahun 2021

Waktu tunggu	Kepuasan						Total		P-value
	Baik		Cukup		Kurang				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
>15 menit	4	9,5	30	71,4	8	19	42	100	0,514
≤15 menit	5	4,6	83	76,9	20	18,5	108	100	
Total	9	6.0	113	75.3	28	18.7	150	100	

Tabel 8 menunjukkan tidak ada hubungan waktu tunggu di radiologi dengan kepuasan, dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dengan waktu

tunggu > 15 menit cukup puas (71,4%), sedangkan untuk waktu tunggu $\leq$ 15 menit cukup puas (75,3%). Hasil penghitung uji statistik menggunakan rumus *chi-square* didapatkan nilai *p value* 0,514 ($p > 0,005$) yang menunjukkan tidak ada hubungan antara waktu tunggu di radiologi dengan kepuasan pasien di IGD RSI Pekajangan

Tabel 9. Waktu tunggu laboratorium dengan kepuasan pasien di IGD RSI Pekajangan tahun 2021

Waktu tunggu	Kepuasan						Total		<i>P-value</i>
	Baik		Cukup		Kurang				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
>15 menit	2	3,8	44	83	7	13,2	53	100	0,269
≤15 menit	7	7,2	69	71,1	21	21,6	97	100	
Total	9	6,0	113	75,3	28	18,7	150	100	

Tabel 9 menunjukkan tidak ada hubungan waktu tunggu di laboratorium dengan kepuasan, dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dengan waktu tunggu > 15 menit cukup puas (83%), sedangkan untuk waktu tunggu $\leq$ 15 menit cukup puas (71,1%). Hasil penghitung uji statistik menggunakan rumus *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,269 ($p > 0,005$) yang menunjukkan tidak ada hubungan antara waktu tunggu di laboratorium dengan kepuasan pasien di IGD RSI Pekajangan.

Tabel 10. Waktu tunggu Farmasi dengan Kepuasan Pasien di IGD RSI Pekajangan tahun 2021

Waktu tunggu	Kepuasan						Total		<i>P-value</i>
	Baik		Cukup		Kurang				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
>15 menit	2	3,2	45	71,4	16	25,4	63	100	0,116
≤15 menit	7	8,0	68	78,2	12	13,8	87	100	
Total	9	6.0	113	75.3	28	18,7	150	100	

Tabel 10 menunjukkan hubungan waktu tunggu di farmasi dengan kepuasan, dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dengan waktu tunggu > 15 menit cukup puas (71,4%), sedangkan untuk waktu tunggu $\leq$ 15 menit cukup puas (78,2%). Hasil penghitung uji statistik menggunakan rumus *chi-square* didapatkan nilai *p value* 0,269 ($p > 0,116$) yang menunjukkan tidak ada hubungan antara waktu tunggu di farmasi dengan kepuasan pasien di IGD RSI Pekajangan.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian pada karakteristik responden menunjukkan sebagian besar jenis kelamin responden adalah perempuan yaitu sebanyak 84 (56%), umur responden terbanyak yaitu umur 36-45 tahun sebanyak 37 (24,7%), pendidikan responden terbanyak adalah SMP sebanyak 42 (28%), pekerjaan responden terbanyak adalah responden dengan tidak bekerja yaitu sebanyak 68 (45,3%), dan pelayanan primer terbanyak adalah pada pelayanan penyakit dalam sebanyak 93 (62%). Tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di IGD dengan nilai *p value* 0,820 ($p > 0,05$), pendaftaran nilai *p value* 0,102 ($p > 0,005$), radiologi nilai *p value* 0,514 ($p > 0,05$), laboratorium nilai *p value* 0,269 ($p > 0,05$) dan di farmasi nilai *p value* 0,116 ($p > 0,05$).

Referensi

- [1] Sinurat, " Hubungan *Respon Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat," 2015.
- [2] Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dan R & D*," Bandung: Alfabeta, 2015.

- [3] Komalasari, “Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Purwakarta,” 2019.
- [4] S. Notoatmodjo, *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta, 2012.
- [5] Nursalam, “*Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4*,” Jakarta : Salemba Medika, 2017.
- [6] Setiadi, “*Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan edisi 2*,” Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.