



## Hubungan Lama Waktu Tunggu Masuk Rawat Inap Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ar Bunda Prabumulih Tahun 2025

### *A Correlation Between Waiting Time For Hospital Admission And Patient Satisfaction At The Emergency Department Of Ar Bunda Hospital, Prabumulih, 2025*

Eka Mailani <sup>1)</sup>, Murwati <sup>2)</sup>, Sulastri <sup>3)</sup>  
1,2,3) Universitas Dehasen Bengkulu

Corresponding Author:

[ekamailani010@gmail.com](mailto:ekamailani010@gmail.com) <sup>1)</sup>

#### ARTICLE HISTORY

Received [01 Oktober 2025]

Revised [05 Januari 2026]

Accepted [13 Januari 2026]

#### Kata Kunci :

Lama Waktu Tunggu Masuk  
Rawat Inap, Kepuasan Pasien,  
Rumah Sakit.

#### Keywords :

Waiting Time for Hospital  
Admission, Patients'  
Satisfaction, Hospital.

This is an open access  
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  
license



#### ABSTRAK

Salah satu indikator yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan di IGD adalah memendeknya lama waktu tunggu masuk rawat inap pasien. Lama waktu tunggu masuk rawat inap adalah waktu yang dihabiskan oleh pasien selama mendapatkan tindakan perawatan di IGD yang dihitung mulai dari diputuskan rawat inap sampai dipindahkan ke unit perawatan. Kesenjangan antara harapan dan layanan yang diterima pasien berhubungan dengan penurunan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu masuk ke rawat inap dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih. Desain penelitian yaitu observasional analitik untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu masuk rawat inap dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian adalah pendekatan cross sectional, data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner pada 83 responden teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Hasil analisa univariat lebih dari setengah responden 62 orang (74,7%) dengan lama waktu masuk rawat inap sesuai yaitu < 6 jam. Lebih dari setengah responden 63 orang (75,9 %) dengan dengan tingkat kepuasan kategori puas. Hasil analisa bivariat ada hubungan lama waktu masuk rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih nilai  $p (< 0,001) < \alpha (0,05)$ . Peneliti menyarankan agar perawat mampu mempertahankan dan terus meningkatkan layanan keperawatan yang diberikan agar kepuasan pasien yang tinggi dapat tercapai khususnya di ruang IGD.

#### ABSTRACT

One crucial indicator of the quality of care in the Emergency Department (ER) is the shortened waiting time for inpatient admission. The waiting time for inpatient admission is the time a patient spends receiving treatment in the ER, calculated from the time a patient is admitted to the hospital until they are transferred to the treatment unit. The gap between patient expectations and the services received is associated with decreased patient satisfaction. This study aims to determine the correlation between waiting time for inpatient admission and patient satisfaction at AR Bunda Prabumulih Hospital. The study design was an observational analytic study to determine the correlation between waiting time for inpatient admission and patient satisfaction. The study used a cross-sectional approach. Data were collected by distributing questionnaires to 83 respondents using purposive sampling. Univariate analysis revealed that more than half of the respondents (62 respondents (74.7%) had an appropriate inpatient admission time of <6 hours, while 21 respondents (25,3%) had an inappropriate inpatient stay of >6 hours. More than half of the respondents (63 people) (75,9%) were satisfied, while 20 (24,1%) were less satisfied. Bivariate analysis revealed a correlation between length of stay and patient satisfaction in the Emergency Department at AR Bunda Hospital, Prabumulih ( $p$ -value <0.001) and  $\alpha$  (0.05). The researchers recommend that nurses maintain and continuously improve the nursing services they provide to achieve high patient satisfaction, especially in the Emergency Department.

## PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan penting di rumah sakit yang buka 24 jam dimana pasien diberikan penanganan awal akibat sakit atau cedera yang diderita, yang dapat mengancam kelangsungan hidup pasien (Kementrian Kesehatan RI, 2019). Umumnya pelayanan IGD ditujukan bagi pasien gawat darurat yang nyawanya atau anggota tubuhnya terancam jika tidak diberikan pertolongan secara cepat dan tepat. IGD sangat berperan yang penting dalam

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat karena pada kondisi tertentu pasien bisa kehilangan nyawa dalam hitungan menit.

Salah satu indikator yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan di IGD adalah memendeknya lama waktu tunggu masuk rawat inap pasien. Lama waktu tunggu masuk rawat inap atau lama tinggal merupakan waktu yang dihabiskan oleh pasien selama mendapatkan tindakan perawatan di IGD yang dihitung mulai dari diputuskan rawat inap sampai dengan pasien dipindahkan ke unit perawatan (Rathlev et al., 2021). Menurut Canadian Association of Emergency Physician dan National Emergency Nurse Affiliation bahwa lama waktu tunggu masuk rawat inap pasien terhitung sejak pasien mendaftar atau berada diruang triage sampai dengan dinyatakan pasien pulang (discharge) dalam keadaan hidup ataupun meninggal. (Rathvel et al, 2021) Waktu dianggap sebagai alat yang penting untuk mengukur kualitas pelayanan di IGD.

Secara internasional waktu lama waktu tunggu masuk rawat inap yang diterima dan ditetapkan di IGD adalah  $\leq 8$  jam (Rose et al., 2021). National Emergency Acces Target (NEAT) Australia pada tahun 2021 merekomendasikan waktu lama waktu tunggu masuk rawat inap di IGD adalah 4 jam, dengan syarat bahwa sebagian pasien yang datang ke IGD harus segera dipindahkan ke ruang perawatan lainnya.

Menurut peraturan nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit salah satu indikator pelayanan di IGD adalah jumlah kematian pasien  $< 24$  jam dimana standarnya adalah  $\leq$  dua per seribu pasien yang datang ke IGD dan juga diharapkan pasien bisa pindah ke ruang rawat inap setelah 8 jam. Menurut International Journal of Medical Reviews berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Iran, didapatkan hasil lama waktu tunggu masuk rawat inap pasien di IGD hanya selama 4 jam atau sekitar 39% pasien memiliki lama waktu tunggu masuk rawat inap kurang dari 4 jam.

Berbeda dengan di Kanada, Amerika dan Inggris di dapati 76%, 72% dan 96-98% dari setiap pasien IGD memiliki lama waktu tunggu masuk rawat inap kurang dari 4 jam (Shamsi, 2018). Menurut penelitian di Indonesia yang dilakukan di IGD dr.T.C.Hillers Maumere di dapatkan lama waktu tunggu masuk rawat inap pasien  $\leq 6$  jam .

Pada tahun 2023 data kunjungan pasien ke IGD di seluruh Indonesia mencapai 16.712.000 jiwa (28,2% dari total kunjungan pasien di rumah sakit) dengan Jumlah rumah sakit 2.834 rumah sakit terdiri dari 2.247 rumah sakit umum dan 587 rumah sakit khusus. Jumlah yang signifikan ini kemudian memerlukan perhatian yang cukup besar dengan pelayanan pasien gawat darurat yang memerlukan pertolongan dengan segera agar tidak terjadinya kecacatan dan kematian (Kementrian Kesehatan RI, 2023) Hal ini dibuktikan dengan jumlah pengunjung di IGD di RS seluruh provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2022 mencapai lebih dari 8 juta (Dinkes Provinsi Sumatera Selatan, 2022).

Tentunya hal ini berkontribusi terhadap tingginya kunjungan di IGD secara nasional. Berdasarkan standar mutu pelayanan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih lama waktu pasien di IGD adalah  $< 6$  jam. Berdasarkan hasil survey dari Komite Mutu Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih pada periode Januari - Desember Tahun 2024 didapatkan data 12 % pasien di IGD ditransfer ke rawat inap  $> 6$  jam.

Pemanjangan lama waktu tunggu masuk rawat inap pasien selama di IGD dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah jumlah kunjungan pasien ke IGD, unit penunjang seperti laboratorium dan radiologi, jumlah ruang perawatan, jenis triage, proses administrasi, kasus resusitasi, waktu konsultasi dan jumlah staf di IGD. (Bernstein et al., (2018) Meningkatnya lama waktu tunggu masuk rawat inap pasien di IGD akan berdampak pada semakin tingginya angka mortalitas dan morbiditas pasien.

Pemanjangan lama waktu tunggu masuk rawat inap tidak hanya memberikan dampak pasien harus berada lebih lama di IGD tetapi juga akan berakibat pada peningkatan biaya perawatan yang dibutuhkan pasien, ketidakpuasan pasien dan meningkatnya kematian akibat kecelakaan (Parker & Marco, 2016; Pitang dkk, 2018)

Selain waktu, kepuasan pasien juga menjadi salah satu ukuran suksesnya pelayanan kesehatan yang diberikan di IGD. Kepuasan pasien adalah hasil (outcome) penilaian terhadap harapan dan kebutuhan yang terpenuhi atau tidak yang diekspresikan pasien dalam bentuk respon emosional (perasaan) terhadap layanan kesehatan.. (Khurshed, Fayyaz, Zia, Feroze, Jamil, Baqir, 2016). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai sesuatu yang kompleks yang berkaitan dengan banyak faktor dimana menjadi indikator penilaian yang signifikan dari kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien. Kesenjangan antara harapan dan layanan yang diterima pasien berhubungan dengan penurunan kepuasan pasien (Khurshed, Fayyaz, Zia, Feroze, Jamil, Baqir, 2016).

Kepuasan pasien bergantung pada banyak faktor, seperti kualitas pelayanan klinis, ketersediaan obat, perilaku tenaga kesehatan dalam pelayanan, infrastruktur tempat pelayanan,



kenyamanan secara fisik, dan dukungan emosional. (Utami, A. T., Mantis, H., & Lestari, Y.2017) Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator kinerja klinis pelayanan di IGD seperti yang diatur dalam peraturan nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dimana standar kepuasan pasien adalah  $\geq 70\%$ . Kepuasan pasien dapat diukur dengan indikator yaitu, kepuasan terhadap layanan akses kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan serta kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan (Utami, A. T., Mantis, H., & Lestari, Y.2017)

Pada penelitian yang dilakukan di beberapa rumah sakit yang ada di Turkey menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah karakteristik pelayanan kesehatan dari dokter-perawat, komunikasi dengan pasien dan keluarga, karakteristik infrastruktur rumah sakit, waktu tunggu di ruang triage, usia, status pendidikan, pengetahuan tentang masalah medis, persepsi perawatan antara petugas kesehatan dan pasien itu sendiri, adat istiadat dan tradisi sosial. (Bernstein, S. L., et al. 2018)

Penelitian lain yang dilakukan di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek pada 100 pasien rawat jalan, dari kelima dimensi kualitas pelayanan didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien di IGD tersebut sebesar 70,3%. Dimensi reliability, tangibles dan empathy menjadi faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien sedangkan dimensi responsiveness (kecepatan menyelesaikan keluhan pasien, ketersediaan tenaga medis dan paramedis ditempat, dan pemberian informasi kesehatan yang jelas terhadap pasien) dan assurance (kesopanan dan keramahan tenaga kesehatan, kemampuan dalam hal pengetahuan dan wawasan yang luas serta kecakapan dalam menjalankan tugas) menjadi faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien (Fadhilah N, Harahap W.A., & Lestari. 2018).

Berdasarkan data hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 01 April 2024, di IGD RS AR Bunda Prabumulih, keluhan yang sering muncul selama memberikan pelayanan di IGD Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih adalah faktor yang pertama yaitu lamanya petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, dimana hal tersebut sebenarnya disebabkan oleh faktor kurangnya pengetahuan atau pemahaman keluarga atau pasien terkait dengan tindakan penanganan yang sedang diberikan, terutama pada pasien observasi.

Tidak adanya tindakan yang diberikan petugas kepada pasien observasi menimbulkan persepsi pada keluarga bahwa pasien hanya dibiarkan oleh petugas kesehatan. Faktor yang kedua adalah ketersediaan tempat tidur di rawat inap, hal ini menyebabkan penumpukan pasien di IGD sehingga pasien menjadi tidak nyaman.

Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit AR Bunda terdapat beberapa fasilitas, yaitu meja pendaftaran IGD, ruang triage, ruang infeksius, ruang dekontaminasi, tempat brankar dengan jumlah 17 brankar, ruang pemeriksaan yang terdiri dari ATS 1, ATS 2, ATS 3, ATS 4 dan ATS 5, ruang observasi, ruang tindakan bedah, ruang obstetri dan neonatus serta depo farmasi IGD. Instalasi Gawat Darurat RS AR Bunda Prabumulih memiliki standar lama waktu tunggu masuk rawat inap yaitu maksimal 6 jam.

Berdasarkan data dari rekam medik Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih terhitung dari 1 Oktober sampai 31 Desember Tahun 2024 didapatkan data jumlah kunjungan pasien di IGD Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih dengan rata-rata mencapai 1491 pasien. Dari hasil observasi yang dilakukan di IGD Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih diperoleh rata-rata kegawatdaruratan pasien bervariasi.

## LANDASAN TEORI

### Instalasi Gawat Darurat

Sesuai dengan Kepmenkes RI No. 856/Menkes/SK/IX/2019 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit, IGD adalah unit pelayanan yang memberikan pertolongan pertama atau sebagai pintu masuk pertama bagi pasien dengan kondisi gawat darurat. Sebagai salah satu unit pelayanan rumah sakit, IGD diharuskan memiliki standar pelayanan dengan respon cepat dan penanganan yang tepat. (Kementerian Kesehatan RI, 2019)

Gawat darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut. (Kementerian Kesehatan RI, 2019) Sesuai peraturan, IGD dipimpin oleh seorang dokter yang terdiri dari 1 tim yang didasarkan pada multidisiplin, multiprofesi dan terintegrasi, dengan struktur yang terdiri dari pimpinan dan pelaksana. Setiap orang yang terlibat dalam tim tersebut memiliki peranan penting serta bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan terhadap pasien gawat darurat (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

## Triage

Triage adalah suatu proses tindakan pengelompokan atau pengklasifikasian yang dilakukan dengan melihat tipe dan tingkat kegawatdaruratan yang dialami pasien yang diprioritas berdasarkan adanya gangguan Airway, Breathing dan Circulation (Nurhasim, 2016; Fauzie,2016) Triage dilakukan berdasarkan pada ABCDE (Airway, Breathing Circulation, Disability dan Exposure), beratnya cedera, jumlah pasien yang datang ke IGD, sarana kesehatan yang tersedia serta survival rate atau seberapa besar kemungkinan hidup pasien Dalam menentukan prioritas pasien didasarkan pada ancaman nyawa yang dapat mengakibatkan kematian dalam hitungan menit, hitungan jam, trauma yang dialami (ringan-berat) dan sudah meninggal (Nurhasim, 2016; Fauzie,2016)

## Lama Waktu Tunggu Masuk Rawat Inap

Lama waktu tunggu masuk rawat inap atau lama tinggal merupakan waktu yang dihabiskan oleh pasien selama sejak diputuskan masuk rawat inap sampai dipindahkan ke rawat inap. (Wijayanti 2018). Hingga saat ini belum ada standar pasti mengenai lama waktu tunggu masuk rawat inap pasien selama berada di IGD, namun secara internasional waktu lama waktu tunggu masuk rawat inap pasien di IGD yaitu  $\leq 8$  jam umumnya dianggap diterima.

Canadian Association of Emergency Physician (CAEP) merekomendasikan target nasional yang dapat digunakan untuk mengurangi dampak negatif dari overcrowding yaitu 8 - 12 jam .. National Emergency Acces Target (NEAT) Australia tahun 2021 merekomendasikan waktu lama waktu tunggu masuk rawat inap pasien yaitu dalam waktu 4 jam. Pada tahun 2018, IGD telah memenuhi program tersebut dengan memindahkan 90% dari semua pasien yang datang ke ruang IGD ke ruang perawatan lainnya dalam waktu 4 jam (Wijayanti,2018)

Menurut Kepmenkes RI No.129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit untuk jenis pelayanan IGD menetapkan bahwa pasien diharapkan bisa pindah ke pelayanan rawat inap setelah 8 jam dimana dapat diartikan bahwa batas waktu pasien berada di IGD adalah maksimal 8 jam.

Beberapa penelitian seperti yang dilakukan Pitang dkk, 2016 di IGD RSUD dr.T.C.Hillers Maumere menggunakan standar lama waktu tunggu masuk rawat inap yaitu 6 jam sementara penelitian yang dilakukan Wijayanti,2018 di IGD RSUD Kanjuruhan Kepanjen menggunakan waktu  $\leq 6$  jam sebagai lama waktu tunggu masuk rawat inap pasien di IGD.

Di Indonesia sendiri memang belum ada standar peraturan secara nasional untuk penetapan waktu lama waktu tunggu masuk rawat inap pasien selama di IGD, tetapi seperti yang tercantum dalam Kepmenkes RI No. 856 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal, bahwa pelayanan IGD dilakukan selama 24 jam penuh dalam 7 hari terhadap kasus gawat darurat, resusitasi dan stabilisasi (life saving). Waktu tanggap (response time) pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

## Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan hasil dari sebuah penilaian yang digambarkan dengan perasaan setelah memperoleh apa yang di inginkan atau bahkan melebihi ekspektasi dengan membandingkan kinerja dan harapan pelayanan yang didapatkan sebelum dan sesudah diberikan layanan (Pohan, 2017). Kepuasan pasien adalah penilaian yang terdiri dari subyektifitas dan obyektifitas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dimana penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis saat menerima pelayanan kesehatan dan pengaruh lingkungan. Kualitas pelayanan yang baik memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan .

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik lama waktu tunggu transfer pasien ke rawat inap dengan pendekatan cross sectional. Penelitian cross sectional adalah penelitian yang melakukan pengukuran atau pengamatan untuk mengetahui hubungan antar variabel pada saat yang bersamaan atau dalam satu kali pada satu waktu dan dikumpulkan pada waktu pengukuran itu dilakukan (Notoatmojo, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara lama waktu tunggu masuk rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RS AR Bunda Prabumulih.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang langsung ke Instalasi Gawat Darurat RS AR Bunda Prabumulih Pada penelitian ini populasi ditentukan menggunakan rata-rata jumlah pasien IGD dalam periode 3 bulan terakhir (Januari- Maret Tahun 2025 ) di Instalasi Gawat Darurat RS AR Bunda Prabumulih, yaitu 1491 pasien rawat inap dan jika dirata-ratakan dalam 1 bulan berjumlah 497 pasien per bulan.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisi Univariat

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Lama Waktu Pasien Masuk ke Rawat Inap di Instalasi Gawat Darurat RS AR Bunda Prabumulih**

| No | Lama Waktu Masuk Rawat Inap | Frekuensi | Presentase (%) |
|----|-----------------------------|-----------|----------------|
| 1  | Sesuai < 6 jam              | 62        | 74.7           |
| 2  | Tidak sesuai > 6 jam        | 21        | 25.3           |
|    | <b>Total</b>                | <b>83</b> | <b>100</b>     |

Tabel 1 diatas menunjukkan lebih dari setengah responden 62 orang (74,7%) dengan dengan lama waktu masuk rawat inap sesuai yaitu < 6 jam dan lama waktu masuk rawat inap tidak sesuai > 6 jam sebanyak 21 responden (25,3%).

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan di Instalasi Gawat Darurat RS AR Bunda Prabumulih .**

| No | Tingkat Kepuasan | Frekuensi | Presentase (%) |
|----|------------------|-----------|----------------|
| 1  | Puas             | 63        | 75.9           |
| 2  | Kurang Puas      | 20        | 24.1           |
|    | <b>Total</b>     | <b>83</b> | <b>100</b>     |

Tabel 2 diatas menunjukkan lebih dari setengah responden 63 orang (75,9 %) dengan dengan tingkat kepuasan kategori puas dan responden dengan tingkat kepuasan kurang puas sebanyak 20 responden (24,1%).

### Analisi Bivariat

**Tabel 3 Hubungan Lama Waktu Masuk Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien di IGD RS AR Bunda Prabumulih**

| Lama Waktu Masuk Rawat Inap | Tingkat Kepuasan Pasien di IGD |             |             |             |           |            | <i>p-value</i> |
|-----------------------------|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|------------|----------------|
|                             | Puas                           |             | Kurang Puas |             | Total     |            |                |
|                             | n                              | %           | n           | %           | n         | %          |                |
| Sesuai < 6 jam              | 53                             | 63,9        | 9           | 10,8        | 62        | 74,7       |                |
| Tidak sesuai > 6 Jam        | 10                             | 12,0        | 11          | 13,3        | 21        | 25,3       | < 0,001        |
| <b>Total</b>                | <b>63</b>                      | <b>75,9</b> | <b>20</b>   | <b>24,1</b> | <b>83</b> | <b>100</b> |                |

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 62 responden dengan lama waktu masuk rawat inap sesuai < 6 jam terdapat 53 responden (63,9%) dengan tingkat kepuasan kategori puas, sedangkan dari 21 responden dengan lama waktu masuk rawat inap > 6 jam terdapat 11 responden (13,3%) dengan tingkat kepuasan kategori kurang puas Hasil uji Chi-square bahwa ada hubungan lama waktu masuk rawat inap dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih nilai p ( $< 0,001$ )  $< \alpha$  (0,05).

### Pembahasan

Pada penelitian yang dilakukan pada 83 responden lebih dari sebagian responden yaitu berusia 41- 60 tahun yaitu berada pada kategori dewasa madya. Kondisi ini tentunya dapat dimanfaatkan oleh responden untuk bertanya kepada petugas atau perawat mengenai keadaan pasien, hasil pemeriksaan dan pemahaman terhadap kesehatan pasien serta kepedulian terhadap kondisi pasien.

Hal tersebut sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Arifin, et.al. (2019) bahwa usia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan emosi pada usia dewasa umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga pada kelompok usia dewasa memiliki tuntutan pelayanan kesehatan lebih rendah dibandingkan kelompok umur muda,

sehingga usia dewasa madya lebih cepat merasa puas dibandingkan kelompok dengan usia dewasa awal.

Karakteristik jenis kelamin responden dari 83 responden, lebih dari setengah responden yaitu berjenis kelamin perempuan yaitu 47 responden ( 56,5%). Istilah gender berasal dari bahasa Inggris yang berarti jenis kelamin.

Jenis kelamin juga dapat mempengaruhi kepuasan, dimana untuk laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan perempuan yang lebih mudah merasakan puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan (Budiman, 2020). Lebih dari setengah pekerjaan responden dengan pendidikan SMA Pendidikan pada dasarnya adalah kemampuan seseorang untuk merubah kemampuan dan sikap sehingga ketika menghadapi masalah lebih mudah untuk mendapatkan solusi atau pemecahannya, Menurut Syah (2019), pendidikan adalah proses yang terus menerus (abadi) dari penyesuaian yang lebih tinggi bagi makhluk manusia yang telah berkembang secara fisik dan mental.

Kurang dari sebagian responden yaitu 23 orang (27,7%) memiliki pekerjaan sebagai buruh. Pekerjaan menentukan penghasilan seseorang dan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi berbagai hal. Seseorang dengan penghasilan tinggi memiliki tuntutan yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya karena seseorang dengan penghasilan tinggi mampu secara finansial, sedangkan responden dengan penghasilan rendah umumnya lebih tergantung pada fasilitas kesehatan yang lebih murah sehingga dengan penghasilan yang dimiliki tetap dapat menerima pelayanan kesehatan yang terjangkau.

### **Gambaran Lama Waktu Tunggu Masuk Rawat Inap**

Hasil penelitian menunjukkan lebih dari setengah responden 61 orang (73,5%) dengan dengan lama waktu masuk rawat inap sesuai yaitu < 6 jam dan lama waktu masuk rawat inap tidak sesuai > 6 jam sebanyak 22 responden (26,5%) Faktor utama yang mempengaruhi keterlambatan transfer pasien ke ruangan adalah keterbatasan fasilitas tempat tidur di instalasi rawat inap ataupun alat bantu untuk tindakan khusus yang akan dilakukan. Target yang direkomendasikan bahwa lama rawat pasien di IGD tidak lebih dari 6 -8 jam.

Faktor lain yang berhubungan dengan lama perawatan di IGD yaitu pasien tidak dapat pindah ke rawat inap karena terbatasnya daya tampung, panjangnya prosedur pelayanan pasien yang dilakukan seperti registrasi, triase, pemeriksaan diagnostik, terapi medikasi, sumber daya yang terbatas dan penempatan ruangan menjadi penyebabnya lama waktu perawatan pasien di IGD. (Ismail, 2020 )

### **Gambaran Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih.**

Hasil penelitian menunjukkan lebih dari setengah responden 64 orang (77,1%) dengan dengan tingkat kepuasan kategori puas dan responden dengan tingkat kepuasan kurang puas sebanyak 19 responden (22,9%).

Retnaningsih et.al. (2017) menjelaskan bahwa kepuasan keluarga pasien menjadi pusat dari hasil yang sedang diakui sebagai ukuran kualitas pelayanan rumah sakit. Keluarga pasien seringkali menilai kepuasannya berdasarkan respon pasien terhadap pelayanan, apakah pasien merasa lebih baik, merasakan adanya penurunan tingkat kesakitan dan lain sebagainya. Namun pada pelayanan di IGD rumah sakit jiwa, seringkali pasien tidak mampu mengekspresikan perubahan-perubahan yang dialaminya ketika menerima perawatan.

Kondisi ini menyebabkan keluarga seringkali menentukan tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan pengetahuan yang mereka miliki dan pengalaman masa lalu yang pernah dialami dalam situasi yang sejenis. Kepuasan keluarga pasien dalam perawatan di rumah sakit cukup penting. Ketidakpuasan keluarga pasien menyebabkan berbagai ketidaknyamanan keluarga selama menunggu pasien, yang berujung kepada timbulnya berbagai respon negatif keluarga terhadap perawatan yang diberikan kepada pasien.

Respon negatif tersebut dapat menghambat peran dan fungsi keluarga dalam memberikan dukungan kepada anggota keluarga yang sedang dirawat. (Retnaningsih et.al. ,2017). Hasil penelitian didapatkan bahwa responden yang puas pada dimensi tangibles sebanyak 61 responden (73,5%) yaitu pada item petugas di IGD berpenampilan rapi dan bersih serta memakai tanda pengenal, sedangkan sebanyak 31 responden (37,3%) kurang puas pada pernyataan ruang tunggu di IGD nyaman serta bersih.

Selanjutnya pada dimensi reability sebanyak 64 responden (77,1%) menyatakan puas yaitu pada pernyataan petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan teliti, cekatan, bertanggung



jawab dan dapat dipercaya sedangkan 40 responden (48,25%) merasa kurang puas pada item pernyataan petugas kesehatan meminta izin dan memberitahukan setiap tindakan yang akan dilakukan. Pada dimensi responsiveness 52 responden (62,7%) menyatakan sangat puas pada pernyataan petugas kesehatan cepat dan tanggap dalam menyiapkan kebutuhan pasien di IGD sedangkan 42 responden (50,6%) menyatakan kurang puas Petugas kesehatan dengan siap siaga menolong pasien dan melayani sesuai dengan prosedur.

Pada dimensi empathy 54 responden (65,1%) puas pada pernyataan petugas kesehatan menjalin komunikasi yang baik dengan pasien, sedangkan 27 responden (25,3%) menyatakan kurang puas Petugas kesehatan bersikap sabar dan tidak membedakan status dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dimensi assurance sebanyak 61 responden (73,5%) menyatakan puas pada petugas kesehatan mampu menjaga kerahasiaan pasien sedangkan dari 29 responden (34,9%) menyatakan kurang puas pada pernyataan petugas kesehatan memberikan informasi sesuai dengan apa yang pasien butuhkan.

### **Hubungan Lama Waktu Masuk Rawat Inap Dengan Kepuasan Pasien di IGD RS AR Bunda Prabumulih.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 61 responden dengan lama waktu masuk rawat inap sesuai < 6 jam terdapat 57 responden (68,7%) dengan tingkat kepuasan kategori puas, sedangkan dari 22 responden dengan lama waktu masuk rawat inap > 6 jam terdapat 15 responden (18,1%) dengan tingkat kepuasan kategori kurang puas Hasil uji Chi-square bahwa ada hubungan lama waktu masuk rawat inap dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih nilai p ( $< 0,001$ )  $< \alpha$  (0,05).

Asumsi peneliti lama waktu transfer pasien rawat inap > 6 jam di IGD karena pasien yang harusnya masuk rawat inap namun masih tertahan di IGD karena keterbatasan tempat tidur ruang rawat. Jika pasien harus dipindahkan namun fasilitas tempat tidur terbatas di ruang rawat inap maka terjadi penumpukan pasien di IGD. Hal ini juga kemungkinan disebabkan karena adanya beberapa pasien yang dilakukan observasi atau perbaikan klinis sebelum dipindahkan ke unit perawatan agar kondisi pasien dalam keadaan stabil ketika di transfer ke unit rawat inap.

Lama waktu tunggu masuk rawat inap atau lama tinggal merupakan waktu yang dihabiskan oleh pasien selama sejak diputuskan masuk rawat inap sampai dipindahkan ke rawat inap. (Wijayanti 2018). Perlu adanya standar dalam memberikan pelayanan gawat darurat sehingga dapat memberikan pelayanan dengan respon cepat dan penanganan yang tepat. Waktu transfer ke rawat inap yang cepat dapat menimbulkan dampak puas terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pasien dan keluarga pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan lama waktu tunggu transfer ke rawat inap terhadap kepuasan keluarga pasien di ruang IGD Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh hasil penelitian terdahulu, salah satunya adalah penelitian Purba, dkk (2019) yang meneliti "Hubungan lama waktu tunggu transfer ke rawat inap dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat pada Triase Merah di IGD RSUP Prof DR. R.D. Kandau Manado.

Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa ada hubungan lama waktu tunggu transfer ke rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien gawat darurat di IGD RSUP Prof. DR. R.D. Kandau Manado. Penelitian lain dilakukan oleh Pitang Y, dkk (2016) yang meneliti hubungan lama waktu tunggu transfer ke rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien pada pasien prioritas II nontrauma di IGD RSUD Bangil Pasuruan. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup signifikan antara lama waktu tunggu transfer ke rawat inap dengan kepuasan keluarga.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian hubungan lama waktu masuk rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien IGD RS AR Bunda Tahun 2025 maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Lebih dari setengah responden 62 orang (74,7%) dengan dengan lama waktu masuk rawat inap sesuai yaitu < 6 jam.
2. Lebih dari setengah responden 63 orang (75,9 %) dengan dengan tingkat kepuasan kategori puas.

3. Ada hubungan lama waktu masuk rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih nilai  $p (< 0,001) < \alpha (0,05)$ .

### Saran

1. Bagi Profesi Keperawatan  
Diharapkan perawat mampu mempertahankan dan terus meningkatkan layanan keperawatan yang diberikan agar kepuasan pasien yang tinggi dapat tercapai khususnya di ruang IGD.
2. Bagi Tempat Penelitian  
Petugas kesehatan yang bertugas perlu memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan keluarga tentang kondisi yang menyebabkan terjadinya lama perawatan di IGD sehingga meminimalkan komplain pelanggan. Menata keulangan pasien rawat inap sebelum waktu puncak kedatangan pasien IGD.
3. Bagi Institusi Pendidikan  
Diharapkan kepada institusi pendidikan untuk dapat memanfaatkan hasil penelitian sebagai bahan masukan bagi mahasiswa / mahasiswi tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu masuk rawat inap dengan kepuasan pasien di IGD.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Diharapkan peneliti selanjutnya lebih memperhatikan homogenitas data dengan disarankan untuk menggunakan status triage pasien yang sama atau jenis penyakit tertentu agar hubungan kedua variabel dapat lebih akurat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Z. S., Soeharto, S., & Fathoni, M. 2017. Efektifitas Vitalpac Early Warning Scoring Sebagai Deteksi Dini Perburukan Pasien Access Block di IGD dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, Vol. 3, No. 2: 74-79.
- Ainiyah, N., Ahsan, & Fathoni, M. 2018. Analisis Faktor Pelaksanaan Triage di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ners*, Vol. 10, No. 1: 147-157.
- Arikunto, S. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Australian Government Department of Health and Ageing. 2019. *Emergency Triage Education Kit Triage Workbook*. Commonwealth of Australia 2019. Australia.
- Australian Triage Process Review. 2011. *Health Policy Priorities Principal Committee - Report*. Australia.
- Bernstein, S. L., et al. 2018. The Effect of Emergency Department Crowding on Clinically Oriented Outcomes. *Academic Emergency Medicine*, 16(1): 1- 10.
- Bukhari et al. (2018). Analysis of Waiting Time In Emergency Department Of Al- noor Specialist Hospital, Makkah, Saudi Arabia. *Journal Of Emergency Medicine*, (2): 67-73.
- Canadian Association of Emergency Physicians 2017. Position Statement on Emergency Department Overcrowding. *Canadian Journal of Emergency Medicine*, 3(2): 82-88.
- Depkes RI. 2016. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.
- Djunaidi, dkk. 2006. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 4, No. 3: 139-146.
- Fadhilah N, Harahap W.A., & Lestari. 2018. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tanggap pada Pelayanan Kasus Kecelakaan Lalu Lintas di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Andalas*, Vol. 4, No. 1: 195-201.



- Guttman, A., Schull, M. J., Vermeulen, M. J., & Stukel, T. A. 2011. Association Between Waiting Times And Short Term Mortality and Hospital Admission After Departure From Emergency Department: Population Based Cohort Study From Ontario, Canada. *BMJ*: 342: 1-8. Doi:10.1136/bmj.d2983.
- Henneman, P. L., Nathanson, B. H., Li, H., Smithline H. A., Blank F. S. J., Santoro
- Hutapea, Tahan P. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan (Demand) Masyarakat Terhadap Pemilihan Kelas Perawatan Pada Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 12, No. 2:94-101.
- Jus, Erwan. 2018. Factors influencing length of stay in the Emergency Department In a Private Hospital in North Jakarta. *Universa Medicina*, Vol. 27, No. 4: 165-173.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2018. Modul Pembelajaran SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Pusat Data dan Statistik Pendidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Kepmenkes RI No129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Komite Mutu RS AR Bunda Prabumulih. 2024
- Kusumawati, G. 2018. Hubungan Lama Waktu Pemeriksaan Radiologi Dengan Lama Waktu Pasien Di IGD RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. proposal skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. <http://etd.repository.ugm.ac.id/>.
- Mardalis. 2008. Metodologi Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: Bumi Aksara.
- Musliha. 2020. Keperawatan Gawat Darurat. Nuha Medika : Yogyakarta.
- Ningsih, Dewi Kartikawati. 2018. Overcrowding Patient And Improving Emergency Patient Flow In Emergency Department: A Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, Vol. 3, No. 2: 150-54.
- Nursalam. 2008. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Edisi Revisi I. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oman, K., S. 2018. Panduan Belajar Keperawatan Emergensi. Jakarta: EGC..
- Pitang, Y., Widjajanto, E., & Ningsih, D. K. 2016. Pengaruh Peran Perawat Sebagai Care Giver Terhadap lama waktu tunggu masuk rawat inap di IGD RSUD dr. T. C. Hillers Maumere Dengan Pelaksanaan Triage Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, Vol. 4, No. 2: 240-255.
- Republik Indonesia. 2019. Undang-undang Republik Indonesia No 44 tahun 2019: Rumah Sakit. Jakarta.
- Rohansyah, Miswar. 2017. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dir Rumah Sakit (Studi Kasus di Rumah Sakit Bahteramas dan Aliyah). Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Gawe Buku.
- Sarwono, J. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS

- Utami, A. T., Mantis, H., & Lestari, Y. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek). JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 1, No. 1:83-96.
- Wiyono, Hagus. 2017. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. Naskah Publikasi Program Studi Keperawatan. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah.
- Widodo, E., Agustin, W. R., & Safitri, W. 2016. Hubungan Response Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta.
- Wijayanti, K. A. E. 2018. Hubungan Response Time Dengan lama waktu tunggu masuk rawat inap Pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kanjuruhan Kepanjen. Tugas Akhir Program Studi Ilmu Keperawatan. Malang: Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.