

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

Yeni Kristiani¹⁾, Ani Sutriningsih²⁾, Vita Maryah Ardiyani³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

^{2),3)} Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
Email : jurnalpsik.unitri@gmail.com

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) 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. Salah satu bentuk mutu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah waktu tunggu (*waiting time*). *Waiting time* merupakan salah satu aspek dari dimensi mutu pelayanan. Apabila *waiting time* dikelola dengan baik, hasil yang didapatkan adalah peningkatan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang. Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien prioritas 3 yang didapatkan dengan metode *purposive sampling* sebanyak 30 orang. Data *waiting time* diperoleh dengan cara observasi menggunakan alat bantu *stopwatch*, sedangkan untuk mengetahui kepuasan pasien didapatkan dengan cara memberikan kuesioner. Analisis data menggunakan uji statistik korelasi person produk moment. Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden (27 orang (90%)) menunjukkan *wating time* yang tepat, sedangkan untuk kepuasan pasien sebagian besar (18 orang (53%)) menyatakan sangat puas. Hasil analisis bivariat menggunakan uji korelasi person produk moment menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang (p -value $0,025 < 0,05$) dan $r = 0,408$.

Kata kunci : Waiting time, kepuasan pasien, pasien prioritas 3

**CORRELATION BETWEEN WAITING TIME WITH PATIENT'S SATISFACTION
IN THIRD PRIORITY EMERGENCY ROOM, PANTI WALUYA SAWAHAN
HOSPITAL MALANG**

ABSTRACT

Emergency room (ER) is the one of unit services in hospital that must provide prompt and appropriate services to achieve the ER service goal and patient satisfaction. One of the service quality that people often complain is about waiting time. Patient will satisfied if the waiting time managed well. The purpose of this research is to understand the correlation between waiting time and the patient satisfaction in 3rd priority in Emergency Room, Panti Waluya Hospital. Correlation research with cross sectional method was used in this research. The samples were patient in 3rd priority with 30 respondents taken by purposive sampling technique. The waiting time measured by using stopwatch and the patient satisfaction measured by questioner. Person correlation product moment was used to analyze correlation between two variables. Most of the respondents (27 respondents (90%)) in the right waiting time and most of the patients (18 patients (53%)) said that very satisfied. There was correlation between waiting time with patient satisfaction in 3rd priority Emergency Room, Panti Waluya Hospital ($P_{-value} = 0,025 < 0,05$).

Keywords : *Waiting Time, Patient's satisfaction, Third priority's pasien*

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 tunggupemeriksaan.

Triage merupakan suatu proses memilih. Penentuan prioritas

penanganan akan dipengaruhi oleh tingkat 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*). Waitng Time adalah waktu dari pasien daftar sampai dengan diperiksa 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 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

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian korelasional, yaitu mencari hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas 3. Desain analisis korelatif yang digunakan adalah dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada 30 pasien proritas 3 yang telah ditentukan secara purposive sampling. Penelitian telah dilakukan pada tanggal 20 – 31 Maret 2015 di IGD IGD RS Panti Waluya Malang. Pengumpulan data dimulai dengan pengisian waktu *Waiting Time* kemudian saat pasien akan pulang dilakukan evaluasi tentang kepuasan pasien dengan memberikan lembar

kuesioner kepuasan pasien menurut Nursalam (2014) dengan modifikasi. Selanjutnya data dianalisa dengan menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pekerjaan di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang.

Karakteristik	f	(%)
Usia (tahun)		
16-30	17	57
31-45	11	37
46-60	2	6
Total	30	100
Jenis kelamin		
Laki-laki	14	47
Perempuan	16	53
Total	30	100
Pendidikan		
S1	8	27
D3	3	10
SMA	16	53
SMP	2	7
SD	1	3
Total	30	100
Pekerjaan		
Pelajar	2	7
Mahasiswa	5	1
IRT	6	2
PNS	2	7
Swasta	1	4
Pensiunan	-	-
Wiraswasta	2	7
Total	3	1

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan kasus di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang.

Kasus		
ISPA	9	3
AFI	8	2
Ankle strain	3	1
GEA	1	3
Urtikaria	2	7
Gastritis	4	1
ISK	2	7
Cephalgia	1	3
Total	3	1

Tabel 3. Distribusi frekuensi Waiting Time di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang

Waktu	f	(%)
0 detik	27	90
> 0 detik	3	10
Total	30	10

Berdasarkan Tabel 3 hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (90%) atau 27 orang responden waiting time = 0 detik.

Tabel 4. Distribusi frekuensi kepuasan pasien prioritas 3 di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang.

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

Berdasarkan Tabel 4 hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (60%) sebanyak 18 orang puas terhadap pelayanan.

Tabel 5. Tabel silang antara waiting time dengan kepuasan pasien

Kepuasan Waiting time	Puas (%)	Sangat Puas (%)	Total (%)
Tidak tepat	3 (10%)	0 (0%)	3 (10%)
Tepat	9 (30%)	18 (60%)	27 (90%)
Total	12 (40%)	18 (60%)	30 (100%)

Berdasarkan Tabel 5 didapatkan bahwa 60% pasien dalam waiting time yang tepat dan merasa sangat puas.

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 (H_1 diterima).

Pada 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. Hal ini didukung

oleh pendapat Nursalam (2014) bahwa kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh pelayanan, pelayanan keramahan petugas rumahsakit, 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 (90%) atau 27 orang responden memiliki waiting time yang tepat dan 3 orang responden (10%) yang memiliki waiting time tidak tepat.
- 2) Kepuasan pasien prioritas 3 yang periksa di IGD Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang sebagian besar (60%) atau 18 orang responden sangat puas terhadap pelayanan dan hanya sebagian kecil (40%) atau 12 orang responden yang puas terhadap pelayanan.
- 3) Ada hubungan yang cukup 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 dan $r = 0,408$.

SARAN

Bagi Penelitian selanjutnya disarankan sampel yang akan digunakan diperluas pada pasien prioritas 1 dan prioritas 2.

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..* Jakarta: Salemba Medika.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta.

- Budiman. 2011. Penelitian Kesehatan. Buku pertama. Bandung: Refika Aditama.
- 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. 2008z,. *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., & Moskop, JC. 2007. *Triage in medicine, part I: Concept, history, and types. Annalas 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 factor-faktor yang berhubungan dengan waktu btunggu persiapan operasi cito di IGD RS Karya Medika I bekasi tahun 2011.*
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan metodologi penelitian Ilmu Keperawatan (edisi 2), Jakarta: Salemba Medika.*
- Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Pratek Keperawatan Profesional (edisi 3), Jakarta: Salemba medika.*
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam praktek keperawatan professional (edisi 4). Jakarta: Salemba medika.*
- Pohan, I. 2006. *Jaminan mutu layanan kesehatan. Jakarta: EGC.*
- Rajab, W. 2009. *Buku ajar Epidemiologi. Jakarta: EGC.*
- The ministry of Health. 2011. *Targeting Emergencies (Shorter stays in Emergency Departements).*
- Wasis. 2008. *Pedoman riset praktis untuk profesi perawat. Jakarta: EGC.*
- Wiyono, D.J. 2000. *Manajemen Mutu pelayanan kesehata. Surabaya: Airlangga Univercity Press.*