

The Relationship between Service Response Time and Waiting Time for Transfer of IGD Patients to Inpatients with Patient Satisfaction

Akbar^{1*}, Andi Lis Arming Gandini², Diah Setiani³

¹Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

²Dosen Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

Corresponding Author: Akbar Akbarhallu27@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Response Time, Transfer Time, Patient Satisfaction

Received : 05, March

Revised : 10, April

Accepted: 15, May

©2023 Akbar, Gandini, Setiani: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

The front line hospital services are the Emergency Room where the services provided are immediate, fast, precise and accurate. The services provided will affect patient satisfaction. One that is closely related to patient satisfaction in the emergency room is service response time and waiting time for patient transfer to inpatient care. This study aims to determine the relationship between service response time and patient transfer time to inpatient care with patient satisfaction at RSUD dr. Abdul Rivai in 2022. The design of this study was an analytic observational Cross Sectional design with a quantitative non-experimental approach to research methods with relationship analysis using the chi-square test. Based on the results of the bivariate test, it was found that P-Value = 0.016 on the relationship between service response time and patient satisfaction, and P-Value = 0.002 on the relationship between transfer time and patient satisfaction. There is a significant relationship between service response time and waiting time for patient transfer to the inpatient room with patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan Rumah Sakit lini terdepan adalah Instalasi Gawat Darurat atau IGD, dimana pelayanan yang diberikan adalah segera, yaitu cepat, tepat dan cermat. Memiliki keunikan sendiri dibandingkan pelayanan yang lain di rumah sakit. Pasien yang ditangani serta dilayani tidak berdasarkan nomor urut atau antrian seperti halnya pelayanan yang ada di poli rawat jalan atau puskesmas. Pasien yang datang memerlukan pertolongan segera dan mengancam nyawa, tetapi tingkat kepentingan dan kegawatan yang dipahami pasien berbeda-beda. Sehingga tidak semua pasien yang berobat ke IGD adalah pasien yang membutuhkan pertolongan segera (Kurniasari, 2016a).

“Paradigma normal di gawat darurat adalah memberikan pertolongan kepada yang paling membutuhkan secara medis atau kondisi yang paling kritis. Prioritas kemudian diberikan bagi pasien yang tidak berada dalam kondisi kritis, dan diikuti oleh pasien yang berada dalam kondisi stabil atau tidak gawat darurat” (Kurniasari, 2016a). “Pelayanan IGD memiliki konsep triage dimana pasien akan dilayani dan ditangani berdasarkan tingkat kegawatdaruratannya. Secepat apapun pasien datang ke IGD, namun masih ada kondisi pasien lain yang lebih gawat, maka IGD akan memprioritaskan pasien yang kondisinya lebih gawat dari pada pasien yang datang dahulu tersebut. Hal ini terkadang akan membuat pasien lain merasa adanya ketidakadilan pada pelayanan IGD Rumah Sakit tersebut” Bhuiya, dalam (Kurniasari, 2016b).

IGD yang memiliki kondisi lingkungan yang *Over Crowded* menambah ketidaknyamanan yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Perubahan kondisi kesehatan individu menimbulkan terjadinya kecemasan. Pasien yang banyak datang ke IGD membuat petugas memilah pasien dengan segera, cepat, cermat dan tepat sesuai prioritas kegawatdaruratan bukan berdasarkan nomor antrian, sehingga mengutamakan pasien yang lebih diprioritaskan yang mengancam jiwa dan memberikan waktu tunggu untuk pasien dengan kebutuhan perawatan yang kurang mendesak. (Stuart & laraiia, 2010 dalam (Jaya et al., 2017).

Salah satu bentuk mutu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah waktu tunggu pelayanan serta waktu tunggu transfer pasien ke ruang rawat inap. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu dari pasien daftar sampai dengan di periksa oleh dokter. Sedangkan waktu transfer pasien ke ruang rawat inap adalah waktu dari pasien mendapatkan pelayanan di IGD hingga pasien dapat dipindahkan ke ruang rawat inap. Waktu tunggu yang lama beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan (Maghfiroh et al., 2019).

Berdasarkan hasil penelitian Lestari (2010), ketika di IGD sebagian besar responden di rumah sakit pemerintah mendapatkan pelayanan setelah

menunggu lebih dari 10 menit (38,6%). Disisi lain Uswatun Hasanah (2018), didalam penelitiannya menyebutkan bahwa lamanya waktu pelayanan sebelum pasien di pindahkan keruang rawat inap membutuhkan waktu sekitar dua sampai tiga jam , hal ini dilakukan guna mempersiapkan kesiapan ruang rawat inap. Keadaan ini dapat memicu kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat yang diberikan. Menurut Kepmenkes RI (2009), waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit sedangkan waktu tunggu transfer pasien yang baik antara 2 - 6 jam.

Berdasarkan hasil survei Kepuasan masyarakat tahun 2019 terhadap pelayanan RSUD Dr Abdul Rivai Kabupaten Berau diperoleh nilai survei kepuasan untuk Instalasi gawat Darurat sebesar 76,80 dengan pencapaian 6 indikator dari total 8 indikator dalam survei. Salah satu indikator yang belum tercapai adalah pemberian pelayanan kegawat daruratan yang tepat waktu. Berdasarkan fenomena ini peneliti tertarik untuk meneliti “ Hubungan waktu tanggap pelayanan dan waktu tunggu transfer pasien ke rawat inap dengan kepuasan pasien di IGD RSUD dr. Abdul Rivai Tahun 2022”.

TINJAUAN PUSTAKA

Response time (waktu tanggap) adalah kecepatan dalam penanganan pasien dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Waktu tanggap pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal, baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung (Haryatun dan Sudaryanto, 2012 dalam (Akhirul & Fitriana, 2020).

Kepuasan pasien adalah keluaran (outcome) dari layanan kesehatan dan satu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin di lakukan serta merupakan tujuan akhir dari pemasaran suatu rumah sakit. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggapan atau memprioritaskan kebutuhan pasien (Kotler, dalam (Noviyanti, 2020).

METODOLOGI

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *quesioner* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien serta lembar observasi untuk mengukur waktu tanggap pelayanan serta waktu tunggu transfer pasien ke ruang rawat inap. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien triage kuning yang berkunjung di IGD RSUD dr. Abdul Rivai Berau bulan Mei 2021 sebanyak 105 pasien. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 83 responden dengan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *quesioner* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien serta lembar observasi untuk mengukur waktu tanggap pelayanan serta waktu tunggu transfer pasien ke ruang rawat inap. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden di Ruang IGD RSUD dr. Abdul Rivai Tahun 2022

Variabel	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	31	37,3%
Perempuan	52	62,7%
Umur		
17 - 30 Th	30	36,1%
31 - 44 Th	27	32,5%
45 - 58 Th	13	15,7%
> 58 Tahun	13	15,7%
Pendidikan		
SD	16	19,3%
SMP	8	9,6%
SMA	48	57,8%
Sarjana	11	13,3%
Pekerjaan		
Petani	14	16,9%
Pedangang	16	19,3%
PNS/TNI/POLRI	11	13,3%
Swasta	42	50,6%
Jaminan Kesehatan		
Umum	19	22,9%
BPJS	64	77,1%
Waktu Tanggap		
≤ 5 Menit	66	79,5%
> 5 Menit	17	20,5%
Waktu Transfer		
≤ 4 Jam	57	68,7%
> 4 Jam	26	31,3%
Kepuasan		
Puas	46	55,4%
Kurang Puas	37	44,6%

Sumber : Data primer, 2022

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 83 responden, sebagian besar terdistribusi berjenis kelamin perempuan (62.7%), memiliki rentang umur 17 - 30 tahun (36,1%), berpendidikan Sekolah Menengah Atas (57,8%), bekerja di bidang swasta (50,6%), serta menggunakan jaminan kesehatan BPJS (77,1%). Dari respon waktu tanggap, 66 responden (79,5%) merasa waktu tanggap pelayanan yang diberikan tepat (≤ 5 menit) sedangkan terdapat 17 responden (20,5%) merasa waktu tanggap pelayanan kurang tepat (> 5 menit). Untuk

respon waktu transfer, terdapat 57 responden (68,7%) merasa waktu transfer tepat (≤ 4 Jam) dan 26 responden (31,3%) merasa waktu transfer kurang tepat (> 4 Jam). Dari sisi kepuasan responden terhadap pelayanan IGD terdapat 46 responden (55,4 %) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta terdapat 37 responden (44,6%) yang merasa kurang puas.

Analisis Bivariat

Hubungan Hubungan Waktu Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Tabel 2

Distribusi hubungan waktu tanggap dengan kepuasan pasien di Ruang
IGD RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau

Waktu Tanggap pelayanan	Kepuasan Pasien		Total
	Puas	Tidak Puas	
Tepat	41 (62,1%)	25 (38,9%)	66
Tidak Tepat	5 (29,4%)	12 (70,6%)	17
Total	46 (55,4%)	37 (44,6%)	83
<i>Chi Square</i>	<i>P value = 0,016</i>		

Sumber : Data primer, 2022

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diatas, didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,016 ($p\text{-value} < 0,005$) artinya H_0 ditolak atau ada hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan kegawatdaruratan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau.

Hubungan Waktu Tunggu Transfer dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3

Distribusi hubungan waktu tunggu transfer dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau

Waktu Tunggu Transfer	Kepuasan Pasien		Total
	Puas	Tidak Puas	
Tepat	38 (66,7%)	19 (33,3%)	57
Tidak Tepat	8 (30,8,6%)	18 (69,2%)	26
Total	46 (55,4%)	37 (44,6%)	83
<i>Chi Square</i>	<i>P value = 0,002</i>		

Sumber : Data primer, 2022

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diatas, didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,002 ($p\text{-value} < 0,005$) artinya H_0 ditolak atau ada hubungan signifikan antara waktu transfer pasien ke ruang rawat inap dengan kepuasan pasien di IGD RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau.

PEMBAHASAN

Waktu Tanggap

Berdasarkan uji statistik dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan waktu tanggap baik (≤ 5 menit) hal ini menunjukkan bahwa waktu tanggap di IGD RSUD dr. Abdul Rivai mayoritas tergolong cepat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Purba (2015), bahwa *Response Time* perawat yang cepat (≤ 5 menit) dan yang lambat (> 5 menit) sama, masing-masing berjumlah 15 orang (50%). Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Utari, 2020 bahwa rata-rata *respon time* perawat yaitu 45,2 menit, rata-rata minimum 20 menit dan rata maksimum respon time 120 menit.

Dampak dari *response time* yang panjang dapat mempengaruhi penanganan pasien untuk peningkatan morbiditas dan mortalitas. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar. Pelayanan dalam kegawatdaruratan memerlukan penanganan secara terpadu dari multi disiplin dan multi profesi termasuk pelayanan keperawatan yang merupakan bagian integral mengutamakan akses pelayanan kesehatan bagi korban dengan tujuan mencegah dan mengurangi angka kesakitan, kematian dan kecacatan (Utari, 2020).

Peneliti berasumsi selain meningkatkan sarana dan prasana, pengembangan SDM, dan penanganan terpadu multi disiplin dan profesi juga perlu ditingkatkan komitmen dan kesatuan persepsi tentang prinsip triage baik bagi seluruh tenaga kesehatan di lingkungan IGD maupun bagi pasien. Diharapkan pasien dengan tingkat kegawatan yang berat mendapatkan *respon time* yang lebih cepat dibandingkan pasien dengan tingkat kegawatan ringan. Informasi terkait pengelolaan pasien berdasarkan triage perlu diinformasikan kepada pasien baik secara umum (dengan penyuluhan / seminar, poster, leaflet, dsb.) maupun secara personal (dengan diinformasikan secara langsung/ *face to face*).

Waktu Transfer

Berdasarkan uji statistik dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan waktu Transfer baik (≤ 4 jam) hal ini menunjukkan bahwa waktu transfer di IGD RSUD dr. Abdul Rivai mayoritas tergolong cepat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Timporok (2015), bahwa waktu transfer baik antara 2 - 6 jam sesuai dengan kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Deviantony et.all (2017) bahwa waktu transfer yang baik antara 3 - 5 jam. Lebih lanjut dalam penelitiannya, Deviantony et.all (2017) mengatakan bahwa Berbagai faktor berkontribusi terhadap terjadinya permasalahan lamanya waktu yang dialami oleh pasien, seperti perbandingan perawat dan pasien pershif, sarana prasarana, waktu kembalinya hasil pemeriksaan laboratorium, dan administrasi. Selain itu, ada juga faktor karena kurangnya ketersediaan

ruangan yang dituju sehingga pasien harus dititipkan keruangan lain dengan ketersediaan alat yang ada, keluarga pasien juga harus menunggu keputusan dari pihak keluarga untuk menentukan siapa yang menjadi penanggung jawab keputusan dimana di Indonesia selalu ditentukan oleh anak tertua atau pihak keluarga yang terdekat. Lamanya menunggu hasil pemeriksaan penunjang juga berperan dalam waktu tunggu yang memanjang sehingga juga dapat mempengaruhi waktu penegakan diagnosis.

Waktu tunggu merupakan hal yang sangat penting karena jika waktu tunggu memanjang secara langsung akan mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan di ruangan tersebut, hal ini juga dapat memicu ketidakpuasan pasien akan sebuah pelayanan kesehatan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak cepat sembuh, waktu tunggu yang lama, dan petugas kesehatan yang tidak ramah meskipun profesional.

Kepuasan

Berdasarkan uji statistik diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dan sebagian kecil menyatakan kurang puas dengan waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan di IGD RSUD dr. Abdul Rivai Berau . Hal ini menunjukkan bahwa ditinjau dari segi kepuasan pasien (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*) mayoritas pasien di IGD RSUD dr. Abdul Rivai Berau merasa puas dengan pelayanan kegawatdaruratan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Utari, 2020 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden puas sebanyak 50 responden (27,9%). Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Kristiani, 2017 yang menunjukkan bahwa sebagian besar (60%) sebanyak 18 orang puas terhadap pelayanan.

Secara sederhana pasien sebagai pengguna jasa layanan, berperan dalam menilai baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh suatu RS, sehingga tenaga kesehatan pada khususnya dan instansi RS pada umumnya harus bisa lebih meningkatkan pelayanan penunjang lainnya agar apa yang menjadi harapan pasien dapat sesuai dengan yang diharapkan. Prinsip layanan berkualitas secara ringkas antara lain: proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal; proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat; system yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik; kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Bahwa pelayanan kesehatan secara tidak langsung mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien. Kualitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat semakin baik maka masyarakat semakin merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhannya (Kristiani, 2017).

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien dapat meningkat apabila pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan selera pasien. Adanya triage sedikit banyak memberikan peluang terlayannya semua pasien IGD sesuai dengan tingkat kegawatan dan kedaruratannya. Namun, tidak sedikit pula pasien yang tidak paham dengan hal itu meskipun

sudah mengetahui tujuan dan manfaat triage di IGD. Untuk itu, ada baiknya pihak manajemen rumah sakit mempertimbangan kembali terkait penambahan petugas di triage, Dokter untuk memeriksa pasien triage hijau agar seluruh pasien merasa puas dengan pelayanan kegawatdaruratan yang diberikan.

Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji *chi-square*, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,016 (*p-value* < 0,05), sehingga dapat diketahui bahwa ada hubungan antara waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD dr. Abdul Rivai Berau. Sejumlah 41 responden (62,1%) responden terdistribusi pada kategori waktu tanggap tepat dan puas pada pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Andini et.all (2019) mengenai hubungan waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di igd RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Dalam penelitiannya didapatkan hasil ada hubungan yang signifikan antara waktu tanggap pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *P - Value* sebesar 0,017. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Kuryadinata et.all (2021). Lebih lanjut dalam penelitiannya menyebutkan ada hubungan yang signifikan antara waktu tanggap pelayanan dengan kepuasan pasien dengan hasil nilai *P - Value* sebesar 0,007.

Menurut Pasuraman dalam Syofyanti (2014) dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan pasien dari pertama kali datang sampai mendapatkan pelayanan, pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *service quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan dan kenyamanan layanan.

Response time sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat khususnya pasien dengan kategori triase merah karena dapat mengurangi keluasaan rusaknya organ - organ dalam dapat juga mengurangi beban pembiayaan dan response time yang cepat dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan oleh keluarga pasien ditunjang juga dengan sikap peduli atau *emphaty* dan keramahan juga komunikasi yang baik antara keluarga pasien dengan petugas kesehatan khususnya perawat (Mulyadi et al, 2015).

Peneliti berasumsi semakin cepat *respon time* semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Berbeda dengan poli, *image* IGD yang dapat memberikan pelayanan segera tanpa mengantri menjadi alasan bagi semua pasien yang berharap mendapat pelayanan segera. Meski demikian, jika pasien dapat diberi pengertian tentang system triase maka meskipun waktu tanggap > 5 menit pasien dapat tetap puas dengan pelayanan kegawatdaruratan yang diberikan.

Hubungan Waktu Tunggu Transfer dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji *chi-square*, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,002 (*p-value* < 0,05), sehingga dapat diketahui bahwa ada hubungan antara waktu

tunggu transfer ke ruang rawat inap dengan kepuasan pasien di IGD RSUD dr. Abdul Rivai Berau. Sejumlah 38 responden (66,7%) responden terdistribusi pada kategori waktu transfer tepat dan puas pada pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Mulyadi *et al*, 2015 bahwa responden yang merasa kurang puas dengan response time cepat (≤ 5 menit) tidak ada, dan yang merasa puas sebanyak 15 orang (100 %) sedangkan responden yang merasa kurang puas dengan respon time lambat (> 5 menit) sebanyak 6 orang (40 %), dan yang merasa puas sebanyak 9 orang (60 %). Hasil ini sejalan dengan penelitian Timporok (2015), bahwa waktu transfer baik antara 2 - 6 jam sesuai dengan kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Deviantony *et.all* (2017) bahwa waktu transfer yang baik antara 3 - 5 jam.

American Pharmacists Association (2008), menyatakan selain faktor sumber daya manusia, penilaian klinik pasien seperti pemeriksaan fisik dan lamanya hasil pemeriksaan penunjang juga dapat mempengaruhi waktu tunggu yang memanjang. Pemeriksaan penunjang seperti pemeriksaan laboratorium dan pemeriksaan radiologi merupakan informasi yang berharga untuk memonitoring tujuan terapeutik. Selain itu ada juga faktor lamanya penyelesaian kelengkapan administrasi juga berpengaruh, dimana pasien tidak dapat dipulangkan atau dipindahkan keruang perawatan jika administrasi pasien belum lengkap.

Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan) (Adhytyo dan Mulyaningsih, 2013).

Dari hasil penelitian juga didapatkan bahwa ada 31,3 % responden dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa waktu transfer pasien di IGD RSUD dr. Abdul Rivai tidak tepat atau dengan kata lain > 4 Jam. penyebab waktu tunggu pasien setelah keputusan rawat inap diputuskan disebabkan karena jumlah sumber daya yang terbatas, pengorganisasian yang tidak tepat, hasil laboratorium yang membutuhkan waktu yang banyak, waktu mendiagnosa penyakit yang lama, banyaknya pasien yang datang pada *shift* sore, dan kesiapan ruangan rawat inap menerima pasien dari IGD menjadi faktor yang menyebabkan terjadinya waktu tunggu pasien setelah keputusan rawat inap diputuskan di IGD.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tanggap pelayanan dan waktu tunggu transfer pasien ke rawat inap dengan kepuasan pasien di IGD RSUD dr. Abdul Rivai.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, pengetahuan, serta data bagi pemerintah dalam membuat kebijakan dan program mengenai peningkatan mutu pelayanan rumah sakit agar kedepannya tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan khususnya waktu

tanggap kegawatdaruratan dapat terus meningkat. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi institusi pendidikan kesehatan khususnya terkait waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan dengan kepuasan pasien di IGD.

PENELITIAN LANJUTAN

Hasil penelitian ini diharapkan kepada peneliti selanjutnya yang hendak meneliti maupun mengembangkan peneliti serupa, peneliti menyarankan untuk mencari variable-variabel lain seperti kepuasan keluarga pasien triase kuning dan triase merah di IGD dengan variabel waktu tanggap IGD, serta dapat digunakan sebagai referensi dan memperkaya hasil-hasil penelitian dengan topik yang sejenis bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian terkait dengan waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan dan waktu transfer dengan kepuasan pasien di IGD.

UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini terwujud atas bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan memberi dukungan. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, Rizk, D., & Mulyaningsih. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2), 22–32.
- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2019). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Handbook Of Pediatric Retinal Oct And The Eye-Brain Connection*, 001(September), 285–287.
- Andini, N. A. (2019). *Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Igd Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*.
- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 1(September), 263–271.
- Ayurini, N. M. N. (2017). *Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung Mangusada Tahun 2017 Abstrak*.
- Dr. Rasidin Calundu, M. K. (2018). *Manajemen Kesehatan (Ii)*. Cv. Sah Media.
- Hagus Wiyono* Sulastri, Sk. . M. K. ** E. D. S. K. . N. . M. **. (2016). Hagus Wiyono.

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo .

- Hamzah, H., Mahfudah, U., Liliskarlina, & Mufidah, H. (2020). *Pengaruh Response Time Terhadap Kepuasan Pasien Di Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rskd Ibu Dan Anak Pertiwi Makassar*. 4(1), 33–36.
- Jaya, A. P., Bhakti, S., & Mulia, H. (2017). *Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien*.
- Kemenkes. (2015). Profil Kesehatan Ri 2015. In *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015*. <https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-indonesia-tahun-2015.pdf>
- Kurniasari, R. (2016a). Hubungan Antara Level Emergency Severity Index (Esi) Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Sido Waras. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 97. <https://doi.org/10.20473/jaki.v4i2.2016.97-106>
- Kurniasari, R. (2016b). *Hubungan Antara Level Emergency Severity Index (Esi) Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Sido Waras*. 4, 97–106.
- Maghfiroh, S., Priyanti, R. P., & Mubarrok, A. S. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dan Length Of Stay (Los) Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(1), 89–93. <https://doi.org/10.30651/jkm.v4i1.2200>
- Notoadmojo. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineke Cipta.
- Novianti, R. U. S. D., Keperawatan, J., Kesehatan, F. I., & Surakarta, U. M. (2009). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Keselamatan Pasien Dengan Kepatuhan Pelaksanaan Prinsip Pemberian Obat Injeksi Di Rumah Sakit Islam Surakarta*.
- Noviyanti. (2020). *Pengertian Rumah Sakit Dan Pasien*.
- Nursalam. (2011). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis (Iii)*. Salemba Medika.
- Nursalam, Metode Penelitian. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (Iii)*. Salemba Medika.
- Nurul Jannatul Firdausi. (2016). Analisis Waktu Tunggu Pasien. *Journal Of Nursing & Care*, 181–195. https://doi.org/10.1007/978-3-322-93784-1_5
- Pokja Ap. (2017). *Panduan Transfer Pasien Rsud*. Dr. Abdul Rivai Berau (T. P. A. Rs

(Ed.); I).

- Riyadi, A. (2017a). *Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Bantul*. 4, 9–15.
- Riyadi, A. (2017b). *Hubungan Status Kepuasan Pasien*. 6, 5–9.
- Snars, T. A. (2021). Snars 2020. In *Buku Saku Snars*. (2nd Ed.).
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (I). Penerbit Alfabeta.
- Susanti, R. A. (2019). *Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan*. 6(November), 225–238.
- Timporok. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Medik Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou*.
- Utari. (2020). *Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kategori Australian Triage Scale (Ats) 5 Di Igd Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta*.
- Utari, Wulandari, I. S., & Suryandari, D. (2020). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kategori Australian Triage Scale (Ats) 5 Di Igd Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta. *Naskah Publikasi Stikes Kusuma Husada Surakarta*, 2–13. Utari.Ute2017@Gmail.Com
- Wiyadi, W., & Rahman, G. (2020). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap Pada Pasien Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsud A.Wahab Sjahranie Samarinda. *Husada Mahakam: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84. <https://doi.org/10.35963/Hmjk.V10i1.216>
- Wiyono, H. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo*.
- Yunisa. (2020). *Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rs Pkt Bontang*.