

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU RAWAT INAP DARI UNIT GAWAT
DARURAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
RUMAH SAKIT AWAL BROS BATAM TAHUN 2019**

*Emergency Hospital Waiting Time Relationship with Patient Satisfaction Rate
Awal Bros Batam Hospital Year 2019*

Yulianti Wulandari¹⁾, Rizki Sari Utami²⁾, Prasetyo³⁾
¹²³⁾Ilmu Keperawatan, STIKes Awal Bros Batam
e-mail: wlnr_ylnt@yahoo.com

ABSTRACT

Emergency Unit is a service unit in the Hospital that must provide fast and appropriate services so that the objectives of emergency services are achieved and at the same time provide satisfaction to patients. Waiting time is a problem that is still commonly found in the practice of health services. Waiting time is one aspect of the service quality dimension, if waiting time is well managed, the result is customer satisfaction is obtained. At Awal Bros Batam Hospital, waiting time becomes an important priority element because patients can feel dissatisfied with the service due to waiting too long. The purpose of this study was to determine the relationship between waiting time and inpatient satisfaction from the Emergency Room at Awal Bros Batam Hospital in 2019.

This type of research uses correlational research with a cross sectional approach. The sample of this study was inpatients from the Emergency Unit obtained by purposive sampling method as many as 186 people. Data is collected by using electronic medical records for waiting time while to find out patient satisfaction is obtained by giving a questionnaire. Data analysis using statistical test Pearson product moment correlation.

The results showed that most of the respondents were 165 people (88.7%), while for the satisfaction of the patients most were very satisfied with the service as many as 140 people (75.3%), and there was a sufficient relationship between waiting time and inpatient satisfaction from the Emergency Unit of the Awal Bros Batam Hospital in 2019 ($p < 0,000 < 0,05$). Patients with the right waiting time have a greater level of satisfaction.

It is hoped that further research will deepen the aspects that affect waiting time and patient satisfaction and solutions to overcome this.

Keywords: *Emergency Unit, waiting time, patient satisfaction.*

PENDAHULUAN

Menurut World Health Organisation 2010, rumah sakit adalah suatu organisasi sosial dan kesehatan yang mempunyai fungsi sebagai pelayanan, meliputi pelayanan paripurna (komperhensif) penyembuhan penyakit (kuratif) dan juga sebagai pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.

Di Indonesia, standar pelayanan unit gawat darurat diatur dalam Kepmenkes No.856 tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal bahwa pelayanan unit gawat darurat

dilakukan selama 24 jam penuh, 7 hari terhadap kasus gawat darurat, resusitasi dan stabilisasi (life saving).

Peningkatan akses masyarakat memanfaatkan fasilitas unit gawat darurat berbanding lurus dengan peningkatan jumlah kunjungan mengakibatkan timbulnya fenomena yang disebut overcrowding/kepadatan pasien dengan segala konsekuensi negatifnya sekaligus menjadi masalah krisis nasional dan internasional (Jhonson & Winkelman, 2015).

Penanganan pasien di unit gawat darurat yaitu Time Saving is Life Saving artinya semua tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif serta efisien. Hal ini dikarenakan pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit (Sutawijaya, 2009). Untuk menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan tepat dibutuhkan peningkatan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen unit gawat darurat rumah sakit sesuai standar yang ditetapkan (Kepmenkes RI, 2009).

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa (Nursalam, 2015). Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan pasien (Laila, 2011). Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien salah satunya ditentukan oleh kinerja perawat yang dirasakan pasien seperti kecepatan, kemudahan dan kenyamanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 adalah pelayanan gawat darurat 24 jam dengan waktu tunggu <6-8 jam dengan kepuasan pasien lebih dari 90%. Setiap rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tersebut.

Di Amerika Serikat jumlah kunjungan tahun 2003 diperkirakan meningkat sebanyak 114 juta atau sebesar 26% dari dekade sebelumnya (Barbe et al., 2010). Indonesia diperkirakan mencapai 4.402.205 (13,3%) dari total kunjungan di rumah sakit umum,

12% merupakan rujukan dari rumah sakit umum yang tersebar di 1.319 rumah sakit di Indonesia (Kemenkes, 2009).

Dari hasil studi pendahuluan penulis yang dilakukan pada pasien rawat inap dari unit gawat darurat pada Senin 8 Oktober 2018 didapatkan data 4 dari 6 pasien atau sekitar 66% pasien merasa puas dengan waktu tunggu selama di unit gawat darurat dan 2 dari 6 pasien atau sekitar 34% merasa kurang puas.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti hubungan waktu tunggu rawat inap dari unit gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Awal Bros Batam tahun 2019.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian deskriptif korelasi, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dari sekelompok subjek. Penelitian ini menggunakan pendekatan korelasi dengan cross sectional yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat. (Notoadmojo, 2015).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang rawat inap dari unit gawat darurat Rumah Sakit Awal Bros Batam pada bulan Juni 2019 hingga Juli 2019. Adapun jumlah seluruh pasien yang rawat inap dari unit gawat darurat Rumah Sakit Awal Bros Batam pada bulan Juni 2019 adalah berjumlah 350 orang.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang rawat inap dari unit gawat darurat Rumah Sakit Awal Bros Batam.

Sampel dihitung dengan menggunakan teknik non random sampling yaitu purposive sampling yaitu dengan cara penarikan sampel

yang dilakukan memilih subjek berdasarkan criteria spesifik yang ditetapkan oleh peneliti.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Awal Bros Batam. Waktu Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 21 Juni sampai dengan 10 Juli 2019.

Instrumen penelitian ini yaitu lembar kuisisioner, alat pengumpulan data secara formal kepada responden untuk menjawab pertanyaan secara tertulis (Nursalam, 2015).

1. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dengan kepuasaan pasien. Kuisisioner yang disusun secara terstruktur yang diadopsi dari kuisisioner (Trarintya, 2013). Pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner ini berkaitan dengan kepuasaan pasien dalam waktu menunggu pelayanan kesehatan di unit gawat darurat yang terdiri dari 24 item. Cara ukur dengan menggunakan kuesioner skala ordinal, tentang kepuasaan yang terdiri dari item pernyataan. Alat ukur menjawab “ Sangat puas “ maka diberi nilai 3, “puas” maka diberi nilai 2, “ Kurang puas” maka diberi nilai 1.
2. Waktu tunggu cara ukur dengan menggunakan lembar observasi. waktu tunggu sesuai standar jika ≤ 120 menit, tidak sesuai standar jika 120 sampai 180 menit dan sangat lambat jika >180 menit.

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner yang dipakai untuk penelitian dilakukan dengan mengirim angket kuesioner tersebut ke Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru. Pemilihan Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru sebagai tempat uji validitas dan reliabilitas karena tipe rumah sakitnya sama, akreditasinya sama serta karakter pasiennya sama dengan Rumah Sakit Awal Bros Batam. Jumlah kuesioner yang dibagi sebanyak 30 kuesioner, kuesioner dikirim dalam bentuk google form. Kuesioner yang telah terisi dilakukan pengolahan data dengan SPSS 16. Didapatkan kuesioner valid dan reliable, sehingga kuesioner dapat digunakan untuk penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di unit gawat darurat Rumah Sakit Awal Bros Batam. Rumah Sakit Awal Bros Batam beralamat di jl. Gajah mada Kav. 1 Baloi, Batam. Yang memiliki unit gawat darurat dengan 4 tempat tidur observasi, 2 tempat tidur bedah, 1 tempat tidur isolasi tekanan negative, 2 tempat tidur resusitasi, 1 meja ginekologi dan 1 tempat tidur orthopaedi. Pelayanan unit gawat darurat dimulai dari pasien masuk dan dilakukan triase, dilakukan anamnesa, dilakukan tindakan kedokteran atau keperawatan, pemeriksaan penunjang, konsultasi ke dokter spesialis hingga pasien dirawat inap atau dipulangkan.

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Karakteristik Rawat Inap
Dari Unit Gawat Darurat RS Awal Bros
Batam 2019

No	Karakteristik Responden	F	%
1.	Usia		
	a. 18-30 tahun	42	22.6
	b. 31-40 tahun	85	45.7
	c. 41-50 tahun	39	21
	d. >51 tahun	20	10.8
	Total	186	100
2.	Pendidikan		
	a. SMP	51	27.4
	b. SMA	33	17.7
	c. DIPLOMA	7	3.8
	d. S1	95	51.1
	Total	186	100
3.	Asuransi		
	a. BPJS Kesehatan	104	55.9
	b. BPJS TC	7	3.8
	c. INHEALTH	9	4.8
	d. PLN	3	1.6
	e. DLL	63	33.9
	Total	186	100
4	Pekerjaan		
	a. Pelajar/Mahasiswa	8	4.3
	b. Karyawan Swasta	92	49.5
	c. Wiraswasta	61	32.8
	d. PNS	25	13.4
	Total	186	100
5	Kunjungan		
	a. Pertama	130	69.9
	b. Berulang	56	30.1
	Total	186	100

Berdasarkan tabel 4.1 terlihat bahwa usia responden dalam penelitian ini usia 18-30 tahun sebanyak 42 responden atau 22.6%, usia 31-40 tahun sebanyak 85 responden atau 45.7%, usia 41-50 sebanyak 39 responden atau 21% dan usia >50 tahun sebanyak 20 responden atau 10.8% sehingga sebagian besar berada pada kategori usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 85 responden atau 45.7%.

Pendidikan responden dalam penelitian ini SMP sebanyak 51 responden atau 27.4%, SMA sebanyak 33 responden atau 17.7%, DIPLOMA sebanyak 7 responden atau 3.8% dan SARJANA sebanyak 95 responden atau 51.1% sehingga sebagian besar responden pada kategori pendidikan tingkat SARJANA yaitu sebanyak 95 responden atau 51.1%.

Asuransi kesehatan responden dalam penelitian ini BPJS Kesehatan sebanyak 104 responden atau 55.9%, BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 7 responden atau 3.8%, Inhealth sebanyak 9 responden atau 4.8%, PLN sebanyak 3 responden atau 1.6% serta Asuransi lain sebanyak 63 responden atau 33.9% sehingga sebagian besar responden menggunakan asuransi BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 104 responden atau 55.9%.

Pekerjaan responden dalam penelitian ini Pelajar/Mahasiswa sebanyak 8 responden atau 4.3%, Karyawan Swasta sebanyak 92 responden atau 49.5%, Wiraswasta sebanyak 61 responden atau 32.8% serta PNS sebanyak 25 responden atau 13.4% sehingga sebagian besar adalah karyawan swasta yaitu sebanyak 92 responden atau 49.5%.

Kunjungan pertama sebanyak 130 responden atau 69.9% dan kunjungan kedua sebanyak 56 responden atau 30.1% sehingga sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah kunjungan pertama sebanyak 130 responden atau 69.9%.

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros Batam Tahun 2019

Waktu tunggu	Frekuensi	Persentase
Cepat (<120 menit)	165	88.7
Lambat (120-180 menit)	15	8.1
Sangat Lambat (>180 menit)	6	3.2
Jumlah	186	100 %

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan waktu tunggu responden dengan waktu tunggu cepat sebanyak 165 responden (88.7%), waktu tunggu lambat 15 responden (8.1%) dan waktu tunggu sangat lambat 6 responden (3.2%).

Tabel 4.3
Distribusi Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros Batam tahun 2019

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	121	65.05
Puas	59	31.72
Kurang Puas	6	3.2
Jumlah	186	100%

Berdasarkan tabel 4.3 kepuasan responden di unit gawat darurat sebanyak 121 (65,05%) menyatakan sangat puas, 59 responden (31.72%) menyatakan puas, 6 responden (3.2) menyatakan kurang puas.

Tabel 4.4
Hasil Analisis Hubungan Waktu Tunggu Rawat Inap Dari Unit Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Awal Bros Batam Tahun 2019

Waktu tunggu	Kepuasan								<i>p</i>
	Kurang Puas		Puas		Sangat puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Cepat	0	0	44	23.65	121	65.05	165	100	0,000
Lambat	0	0	15	8.06	0	0	15	100	
Sangat Lambat	6	100	0	0	0	0	6	100	
Total							186	100	

Berdasarkan tabel 4.4 responden yang memiliki waktu tunggu yang cepat sebanyak 165 responden atau 88.70%, waktu tunggu lambat sebanyak 15 responden atau 8.10% dan waktu tunggu sangat lambat 6 responden atau 3.20%. Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 121 responden atau 65.05%, menyatakan puas sebanyak 59 responden atau 31.72% dan menyatakan kurang puas sebanyak 6 responden atau 3.20%. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,000$ ($P<0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan hubungan waktu tunggu rawat inap dari unit gawat darurat dengan kepuasan pasien rumah sakit awal bros batam tahun 2019 diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Lebih dari sebagian (88.7%) waktu tunggu di unit gawat darurat dikategorikan cepat
2. Lebih dari sebagian (75.3%) tingkat kepuasan pasien di unit gawat darurat dikategorikan sangat puas
3. Ada hubungan waktu tunggu rawat inap dari unit gawat darurat terhadap kepuasan pasien rumah sakit awal bros batam tahun 2019. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan chi square diperoleh nilai signifikan p -value sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$), dan dari nilai C (koefisien kontingensi) hal ini berarti tingkat hubungannya tergolong kuat.

SARAN

Dalam penelitian ini kami belum menyinggung aspek-aspek yang mempengaruhi waktu tunggu serta kepuasan pelayanan unit gawat darurat. Sehingga peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya agar memperdalam aspek-aspek yang mempengaruhi waktu tunggu dan kepuasan serta dicarikan solusi untuk mengatasi hal tersebut.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada Direktur Rumah Sakit awal Bros Batam dan para pembimbing serta penguji, ucapan khusus kepada responden, berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2011) kinerja sistem antrian waktu tunggu appoinmen registrasion system/http://waktu20tunggu.abdullah202011.
- Atika. (2015) Hubungan perilaku carring perawat dengan tingkat kepuasan klien, Batam : Penelitian ilmiah.
- Budiono, et al. (2015) Konsep dasar keperawatan. Jakarta:Bumi Medika.
- Bustami. (2011) Mutu pelayanan di instalasi rawat jalan.http://respiratory.unhas.ac.id.

- Departemen Kesehatan RI.2008.,Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.Jakarta.
- Dr. H. TJETJEP YUDIANA, M. K. (2016) TIM PENYUSUN Pengarah, Profil Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Tanjung Pinang.
- Dewi. (2015) Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien.<http://eprins.ums.ac.id>.
- Edy, Wibowo. (2015) Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian. Yogyakarta: Gavamedia
- James J. et al. (2015) “Reducing Boarding Time in the Emergency Department Can Improve Patient Care” <https://www.acepnow.com/article/reducing-boarding-time-in-the-emerge>.
- Kemntrian Kesehatan RI (2014) Peraturan Menteri Kesehatan tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit.
- Kemntrian Kesehatan RI (2018) Riskesdas 2018. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Kusuma. (2015) Metodologi pPenelitian Keperawatan,Jakarta: Trans Info Media.
- Laila. (2014) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rawat jalan.<http://pasca-unand.ac.id>
- Muninjaya (2012) Hubungan peran perawat dengan kepuasan pasien.<http://askep.asuhankeperawatan.com>.
- Nursalam. 2014., Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Pedoman Pelayanan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros Batam Tahun 2018.
- Pedoman Pengorganisasian Unit Gawat darurat Rumah Sakit Awal Bros Batam Tahun 2018
- Pohan S Imbalo.2007.,Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, EGC: Jakarta.
- Riyanto, A. (2013) Statistik Deskriptif Untuk Kesehatan. I. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Saryono. 2010.,Metodologi Penelitian Kesehatan. Jogjakarta. Mitra Cendikia.
- Soebarto. 2011.,Tinjauan Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Datu Sanggul Rantau Tahun 2011.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Graff L, Stevens C, et al. Measuring and Improving Quality in Emergency Medicine. Acad Emerg Med.2002; 9 (11): 1091-1107
- Wahono B. 2015. Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat. [Thesis]. Yogyakarta : UGM
- Yunevy E. 2016. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Vol.1 No.1. Januari-Maret 2016 : 9-20.