

Hubungan *Waiting Time* Dan *Length Of Stay* dengan Kepuasan Pasien di Ruang Intalasi Gawat Darurat di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado

Gina Maria Rosalinda Haringan

Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Manado

Rahmat Hidayat Djalil

Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Manado

,Suwandi I. Luneto

Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Manado

Alamat: Jl. Raya Pandu, Kel. Pandu, Lingk. III, Kec. Bunaken Kota Manado-Sulawesi Utara

Korespondensi Penulis: indhrrngn@gmail.com

Abstract. *Quality of time is important and effected of patient satisfaction in the emergency room to see the level of density and clinical performance, waiting time and length of stay (LOS) were used. In the emergency room, LOS are often encountered, this can affect patient satisfaction. The aim of this research was to determine the relationship between waiting time and LOS with patient satisfaction in the emergency room at RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. The research was conducted using descriptive analytical research methods. The sample in this study was 42 respondents taken by accidental sampling with research instrument using observation sheets, stopwatches and questionnaires. Next, the data collected processed using the SPSS version 16.0 computer program to be analyzed by Chi-square test with a significance level (α) of 0.05. The results of this study showed the relationship between waiting time and patient satisfaction in the emergency room, with a value of $p = 0.000$, which is 0.000, which is smaller than the value of $\alpha = 0.05$. It can be said that H_a is accepted and H_0 is rejected and it can be concluded that H_a is a waiting relationship time with patient satisfaction in the ER. The results in the LOS study obtained a value = 0.000, this p value was smaller than the α value = 0.05, it was concluded there was a relationship between LOS and patient satisfaction in the ER. The conclusion in this research is the waiting time and length of stay on patient satisfaction emergency installation room at RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado was.. There is a LOS relationship with patient satisfaction in the emergency room at RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. It is hoped and suggestions to improve the quality of service time in the ER to obtain the patient satisfaction*

Keywords: *Waiting Time, Length of Stay, Patient Satisfaction*

Abstrak. Kualitas waktu merupakan hal yang penting serta berpengaruh pada kepuasan pasien diruangan IGD. Untuk melihat tingkat kepadatan dan kinerja klinis digunakan *waiting time* dan *LOS*. Di IGD sering dijumpai dengan masalah *waiting time* dan *LOS* yang lama, hal itu dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya hubungan antara *waiting time* dan *LOS* dengan kepuasan pasien di IGD di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian *deskriptif analitik*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 42 responden di ambil dengan menggunakan *accidental sampling* intrument penelitian menggunakan lembar observasi, stopwatch dan kuesioner. Selanjutnya data yang sudah terkumpul diolah dengan menggunakan komputer program SPSS versi 16.0 untuk dianalisa dengan uji *Chi-square* dengan tingkat kemaknaan (α) 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di IGD dengan didapatkan nilai $value p = 0,000$ yang dimana 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ dengan demikian, maka dapat dikatakan H_a diterima dan H_0 di tolak dan disimpulkan H_a ada hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di IGD, Hasil dalam penelitian *LOS* di dapatkan $value = 0,000$ nilai p ini lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ di simpulkan ada hubungan *LOS* dengan kepuasan pasien di IGD. Kesimpulan dalam penelitian ini ada pengaruh *waiting time* dengan kepuasan pasien diruangan IGD di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Ada hubungan *LOS* dengan kepuasan pasien diruangan IGD di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Saran diharapkan dapat meningkatkan kualitas waktu pelayanan di IGD untuk memperoleh kepuasan pasien.

Kata kunci: Waktu Tunggu, Lama Tinggal, Kepuasan Pasien

LATAR BELAKANG

Seseorang yang membutuhkan pertolongan medis terlebih dahulu pergi ke Ruang instalasi gawat darurat, baik darurat maupun tidak. Ruang gawat darurat yang berfungsi sebagai pintu masuk fasilitas sangat penting dalam memastikan keselamatan pasien dan menghindari serta menurunkan angka kematian dan kecacatan. Untuk menjamin penanganan kegawatdaruratan dengan memanfaatkan respons perawat yang cepat dan manajemen yang sesuai kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pertolongan menuntut kriteria berdasarkan kompetensi dan kemampuan (Kemenkes RI, 2009). Instalasi darurat akan melalui tahap triase, atau penyortiran. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 : “ Untuk mengurangi bahaya kematian atau kecacatan, triage merupakan strategi penilaian awal dan seleksi primer yang memberikan pelayanan 24 jam dan memberikan penanganan cepat pada pasien dengan penyakit atau cedera akut, kritis, dan mendesak (Permenkes Nomor 47 Tahun 2018).

Di setiap rumah sakit, ruangan instalasi gawat darurat menerima kunjungan pasien terbanyak. Setiap tahunnya kunjungan pasien yang ada di IGD terus meningkat. Rumah sakit dunia mengalami peningkatan tiap tahunnya yaitu sekitar 30 % (Bahskin Et Al, 2015). Negara ASEAN memiliki jumlah kunjungan pasiennya cukup meningkat. Salah satunya di ruangan instalasi darurat yaitu Indonesia. Menurut data, pada tahun 2017 terdapat 4.402.205 pasien yang dirawat di IGD. Angka tersebut merupakan peningkatan kunjungan IGD sebesar 12% dari 1.033 unit dan 1.319 unit rumah sakit lainnya, atau dari rumah sakit rujukan. Kemudian di Jawa Tengah, rumah sakit menerima 1.990.104 pasien pada tahun 2018 (Kemenkes RI, 2019). Di Indonesia, jumlah pasien yang mengunjungi IGD sebanyak 4.402.205 pasien atau 13,3% dari seluruh kunjungan ke rumah sakit umum. Jumlah ini sangat besar, jika tidak ditangani dengan baik, dapat berdampak pada tingkat layanan yang diberikan memiliki perhatian yang terutama pada individu yang membutuhkan perawatan darurat. (Menteri Kesehatan RI, 2014).

Waiting Time merupakan salah satu keluhan yang sering dirasakan pasien dalam bentuk pelayanan. Lamanya waktu yang harus ditunggu oleh seorang pasien mulai dari saat mendaftar hingga memasuki ruang pemeriksaan sebelum memperoleh pelayanan rawat jalan atau rawat inap disebut dengan *Waiting time*. (Depkes, RI 2009).

Menurut penelitian ini, *LOS* memiliki dampak signifikan terhadap baik atau buruknya layanan gawat darurat yang lama mengakibatkan ketidaknyamanan pasien serta timbul kecemasan menghabiskan banyak waktu di instalasi gawat darurat. *LOS* dalam penelitian ini mempengaruhi penentuan baik atau buruknya pelayanan di instalasi gawat darurat. *LOS* yang lama pada ruangan instalasi gawat darurat dikarenakan banyaknya penumpukan pasien di ruangan instalasi gawat darurat dan belum tersedianya unit perawatan untuk menerima pasien

baru di ruangan instalasi gawat darurat. *LOS* yang lama akan membuat seseorang mengalami ketidaknyamanan dengan situasi keadaan yang padat di ruangan instalasi gawat darurat. Hal tersebut akan menimbulkan ketidakpuasan pasien di instalasi gawat darurat dan juga menimbulkan kesan yang kurang baik pula terhadap Rumah Sakit.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *LOS* pasien di instalasi gawat darurat, salah satunya adalah faktor dari waktu kedatangan pasien (*Powel et all 2012*). Standar *Length of stay* digunakan di ruang gawat darurat untuk mengukur tingkat lama kunjungan terkait layanan, juga selain itu memantau kinerja dan kepadatan klinis. *LOS* merupakan lamanya durasi menunggu terhadap pasien gawat darura, dihitung sejak pasien datang di IGD sampai di transfer ke unit lainnya. *LOS* tidak hanya digunakan untuk melihat berapa lama perawatan pada pasien di ruang ranap (ruangan rawat inap) namun juga *LOS* digunakan di unit gawat darurat. Karakteristik dan organisasi pelayanan kesehatan di IGD begitu kompleks, petugas pelayanan, fasilitas pelayanan, organisasi pelayanan, pelaksanaan pelayanan, proses pelayanan, pengembangan pelayanan, dan pengendalian mutu pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi *waiting time* di IGD. Ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan jasa salah satunya di sebabkan oleh *waiting time* yang lama. Jika penyakit pasien yang sakit membutuhkan waktu lama untuk pulih, lamanya *waiting time* dan juga anggota medis yang tidak ramah dengan pasien meskipun ahli dala pelayanan (*profesional*), maka pasien akan menganggap layanan kesehatan di bawah standar. Ketika pemulihan yang memakan waktu lama, *waiting time* yang lama, dan staf medis yang tidak ramah meskipun profesional, pasien akan menganggap pelayanan kesehatan dibawah standar. Lamanya *wating time* merupakan permasalahan pelik yang dapat membahayakan mutu pelayanan medis dan *waiting time* yang lama merupakan permasalahan sensitif yang dapat membahayakan kualitas pelayanan medis (*Wijono D, 1999*).

Kepuasan adalah ukuran seberapa senang atau puasny seorang pasien terhadap kualitas pengobatan yang diperolehnya sehubungan dengan harapannya (*Nursalam,2015*) Ketidaksesuaian *waiting time* pelayanan medis dengan harapan dan kenyataan menjadi salah satu faktor penyebab ketidakpuasan pasien. Serta pelayanan yang diberikan pada saat pasien berusaha menikmati pengobatan yang kurang memadai (Menurut Yazid,2004 dikutip oleh *Nursalam,2013*). Ketidakpuasan pasien diakibatkan dari ketidakcocokan antara apa yang pasien harapkan dari layanan kesehatannya dan yang sebenarnya mereka alami (*Pohan,2007*).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif analitik* yang bersifat *cross sectional pra eksperimental* yang menekankan pengukuran atau observasi data variabel independen dan variabel dependen hanya satu kali pada saat itu. Tujuannya untuk mengetahui hubungan *waiting time* dan *length of stay* dengan kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 42 subjek. Teknik sampel yang digunakan Peleiti dalam penelitian yaitu *Acidental Sampling*, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dgunakan sebagai sampel, Akan tetapi cocok dengan kriteria yang sudah ditentukan oleh Peneliti. Variabel independen *waiting time* dan *length of stay* diukur dengan menggunakan lembar observasi dan menghitung menggunakan stopwatch dengan mengikuti standar *waiting time* yang digunakan diruangan instalasi gawat darurat di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado yaitu 30 menit dikatakan *waiting time* cepat jika ≤ 30 menit dan dikatakan *waiting time* lama jika > 30 menit. Dan untuk standar *Length of stay* yaitu 4 jam dikatakan *length of stay* cepat jika ≤ 4 jam dan dikatakan *length of stay* lama jika > 4 . Dan untuk variabel dependen kepuasan pasien menggunakan lembaran kuesioner sebanyak lima belas pernyataan untuk menilai kepuasan pasien. diukur dengan mengisi kuesioner. Dalam penelitian terdapat etika penelitian dari dimulai meminta persetujuan responden, diminta hanya menuliskan inisial nama (Annonimity), setelah responden selesai mengisi lembar persetejuaan peneliti menyimpan data di tempat yang aman utuk menjaga kerahasiaan data dan yang terakhir peneliti mengolah data dengan menggunakan *uji-chisqre* dengan spss 16.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas dan menganalisis hasil penelitian tentang hubungan *waiting time* dan *Length Of Stay* dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado yang dimulai pada tanggal 4 Juli - 10 Agustus 2023.

1. Distribusi Karakteristik Responden

Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan di Ruang Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit GMIM Panaran Kasih Manado (n=42)

Karakteristik Responden	Jumlah Responden	
	Frekuensi (n)	Percent (%)
Usia		
Remaja Akhir (17-25 Tahun)	8	19.0
Dewasa Awal (26-35 Tahun)	7	16.7
Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	9	21.4
Lansia Awal (46-55 Tahun)	6	14.3
Lansia Akhir (56-65 Tahun)	3	7.1
Manula (>65 Tahun)	9	21.4
Jenis Kelamin		
Laki-laki	16	38.1
Perempuan	26	61.9
Pendidikan		
Smp	6	14.3
Sma	32	76.2
S1 (Sarjana)	3	7.1
S2 (Magister)	1	2.4
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	5	11.9
IRT	18	42.9
Petani	1	2.4
Security	1	2.4
Wiraswasta	1	2.4
Perawat	2	4.8
PNS	2	4.8
Karyawan swasta	9	21.4
Pensiunan	3	7.1
Total	42	100

Sumber : Data Primer 2023

Dari tabel di atas, diperoleh hasil tertinggi yaitu responden dengan kategori umur Lansia Awal (46-55 Tahun) dan Manula (>65 Tahun) sebanyak 9 orang serta responden paling sedikit yaitu dengan kategori Lansia Akhir (56-65 Tahun) sejumlah 3 orang dengan nilai persentasinya (7,1%), dari 42 responden, responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang dengan nilai presentase (38,1%), sedangkan yang terendah adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang dengan nilai presentasi (61,9%) dari 42 responden, tingkat pendidikan tertinggi SMA (sekolah menengah atas) sebanyak 32 orang dengan nilai presentase (76,2%), dan responden dengan hasil terendah yaitu responden yang berpendidikan S2 sebanyak 1 orang dengan nilai presentase (2,4%) dari 42 responden. Dan untuk pekerjaan diperoleh hasil tertinggi yaitu IRT sebanyak 18 orang dengan nilai presentase (42,9%), dan yang terendah yaitu bekerja sebagai petani, *security* dan wiraswasta masing - masing sebanyak 1 orang dengan nilai persentasenya (2,4%) dari 42 responden.

2. Analisis Univariat

analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dari responden yang sedang diteliti, untuk menggambarkan setiap variabel yang digunakan dalam penelitian.

Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Waiting Time* dan *Length of stay* di ruangan Instalasi Gawat Darurat di rumah sakit GMIM Pancaran Kasih Manado (n=42)

Analisis Univariat	Jumlah Responden	
	Frekuensi (n)	Percent (%)
<i>Waiting time</i>		
Cepat	33	78.6
Lama	9	21.4
<i>Length of stay</i>		
Cepat	27	63.3
Lama	15	35.7
Kepuasan Pasien		
Puas	32	76.2
Kurang puas	10	23,8
Total	42	100

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil dari *waiting time* yang cepat ≤ 30 menit yaitu sebanyak 33 orang dengan nilai persentasenya (78,6%) dan *waiting time* yang cepat > 30 menit yaitu sebanyak 9 orang dengan nilai persentasenya (21,4%), *Length of stay* yang cepat ≤ 4 jam yaitu sebanyak 27 orang dengan presentase (63,3%) dan *length of stay* yang lama yaitu sebanyak 15 orang dengan presentase (35,7%). Untuk kepuasan pasien yang puas yaitu sebanyak 32 orang dengan presentase (76,2%) dan kepuasan pasien kurang puas yaitu sebanyak 10 orang dengan presentase (23,8%)

3. ariat

Tabel Hasil Tabulasi Silang *Waiting Time* dan *length of stay* dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat di RSUD GMIM pancaran kasih (n=42).

<i>Analisis bivariat</i>	Kepuasan pasien				Total	<i>Odd Ratio</i>	<i>P-Value</i>
	Puas		kurang puas				
	N	%	N	%			
<i>Waiting time</i>							
Cepat	32	76.2	1	2.4	42	-	0,000
Lama	0	0	9	21.4			
<i>Length of stay</i>							
Cepat	26	16.9	1	2.4	42	39.000	0,000
Lama	6	14.3	9	21.4			

Hasil Uji chi-square = 0,000

Hasil tabulasi silang *waiting time* dengan kepuasan pasien di ruangan IGD di rumah sakit GMIM Pancaran Kasih Manado menunjukkan bahwa dari 42 subjek, yang memiliki *waiting time* yang cepat dengan kategori puas lebih banyak di bandingkan responden yang memiliki *waiting time* lama dengan kategori kurang puas. Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* di dapatkan nilai *Fisher's Exact Test* p-value $0,000 < \alpha 0,05$ Maka H_0 diterima, Artinya : Ada hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien diruangan IGD diRumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado. Dari hasil tersebut didapatkan bahwa *waiting time* cepat akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil tabulasi silang *length of stay* dengan kepuasan pasien diruangan IGD di rumah sakit GMIM Pancaran Kasih Manado menunjukkan bahwa dari 42 responden, sebagian besar responden memiliki *length of stay* yang cepat atau dengan kategori puas dan sebagian kecil responden memiliki *length of stay* lama kategori kurang puas. Dari hasil tersebut didapatkan bahwa *length of stay* yang cepat akan mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* didapatkan nilai *Fisher's Exact Test* p-value $0,000 < \alpha 0,05$ maka H_0 di terima, yang artinya ada hubungan *length of stay* dengan kepuasan pasien di IGD di rumah sakit GMIM Pancaran Kasih Manado.

Dengan nilai Odd Ratio = 39.000 yang artinya. *Length of stay* yang cepat berpeluang kepuasan pasien 39x kepuasan pasien puas dibandingkan dengan *length of stay* yang lama.

4. Pembahasan

a. Hubungan *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji *chi-square* hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di ruangan IGD di rumah sakit GMIM Pancaran Kasih Manado di dapatkan dengan nilai $p = 0.00$ yang dimana jika nilai *value* lebih < dari $\alpha = 0,05$ berarti H_a diterima dan H_0 di tolak yang artinya ada hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di ruangan IGD di rumah sakit GMIM Pancaran Kasih Manado.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rishwayuni Dkk pada tahun 2021 di IGD di rumah sakit tentang hubungan *waiting time* pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan metode analitik observasional dengan pendekatan studi *Cross-Sectional* potong lintang. Hasil penelelitian ini diolah menggunakan *Uji Chi Square*. Untuk hasil penelitian di peroleh rerata *Waiting Time* untuk pelayanan di instalasi gawat darurat di rumah sakit X Tahun 2020. Hasil *Uji Chi Square* menunjukkan nilai P Value $0,001 < \text{nilai } a \leq 0,05$ yang berarti H_a di terima dan H_0 di tolak sehingga dapat di simpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara *Waiting Time* dengan tingkat kepuasan pasien diruangan IGD di rumah sakit X tahun 2020.

Standart *Waiting time* pasien di IGD di RSUD GMIM Pancaran kasih Manado yaitu ≤ 30 jam. hal yang harus di perhatikan oleh perawat IGD agar *waiting time* di ruangan IGD tidak melebihi 30 jam. Pengukuran *waiting time* setiap pasien diukur mulai dari pendaftaran sampai masuk ke ruangan pemeriksaan dan sampai mendapatkan perawatan medis.

IGD di rumah sakit adalah area layanan harus menawarkan layanan yang cepat dan akurat untuk memenuhi tujuan layanan darurat dan pada saat yang sama memuaskan pasien. *Waiting time* merupakan waktu pasien tiba di IGD mulai dari masuk ruangan IGD sampai mendapatkan pemeriksaan oleh dokter. Salah satu komponen dimensi kualitas pelayanan adalah *waiting time*. Ketika *waiting time* ditangani dengan baik, pelanggan atau pasien akan merasa puas.

Waiting Time yang lama dikaitkan dengan kebosanan, kecemasan, dan risiko menurunkan kepuasan pasien dan kualitas layanan. didukung oleh pendapat (nursalam,2014). Tingkat cepat tanggap layanan di ruangan IGD terhadap pasien yang datang sangat mempengaruhi pada sebuah kepuasan pasien, wawasan dan kompeten petugas di ruangan instalasi gawat darurat akan membentuk sebuah manajemen IGD untuk melayani pasien yang akan datang semakin banyak. *Waiting time* di IGD merupakan salah satu aspek kualitas layanan

yang sering dikritik oleh pasien. Ketidaktahuan pasien tentang sistem kerja di IGD dan latar belakang mereka itu beragam membuat persepsi mereka tentang layanan di IGD tidak cepat sehingga tidak memuaskan ketika mereka tidak segera menerima pelayanan (Kristiani dkk,2017). *Waiting Time* yang lama berisiko menurunkan kepuasan pelanggan dan tingkat layanan. lambatnya pemberian layanan oleh staf IGD. maka terjadi *waiting time* yang cukup lama di IGD Menurut (Al Hartini 2010).

Dari hasil tabulasi silang dari keseluruhan responden didapatkan yang memiliki *waiting time* pasien cepat dengan kepuasan pasien puas lebih banyak dibandingkan *waiting time* lama dengan kepuasan pasien kurang puas. Tapi ada satu responden memiliki *waiting time* cepat dengan kepuasan pasien kurang puas.

Faktor-faktor yang dapat di pengaruhi kepuasan pasien yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden berada pada kategori usia dewasa dibandingkan dengan usia muda. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Syamsudin ialah Pasien dalam kategori dewasa tingkat kepekaan emosional mereka yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang lebih muda. Pasien yang lebih tua biasanya memiliki ekspektasi yang lebih rendah sehingga pasien dengan usia lebih tua akan merasakan kepuasan lebih cepat. Jenis kelamin, Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan untuk karakteristik jenis kelamin menunjukkan dari seluruh responden pada penelitian ini, jenis kelamin pasien paling dominan adalah berjenis kelamin perempuan dan minoritas berjenis kelamin laki-laki. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad Rizal tahun 2018 yang menjelaskan yaitu hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien yaitu responden berjenis kelamin perempuan lebih cepat puas dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki

Dikarenakan wanita kurang agresif, lebih suka mengasuh dan menjaga, memiliki sifat lemah lembut, serta menjadi ibu yang tidak mementingkan diri sendiri dan tidak berharap imbalan. Dan sebaliknya laki-laki memiliki tanggung jawab yang lebih besar dibandingkan perempuan, sehingga mereka akan lebih menuntut keadaan kerja atau hasil yang lebih baik agar mereka merasa puas, seperti pelayanan kesehatan, upah yang memadai dan tunjangan lainnya.

Pendidikan berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap karakteristik pendidikan menunjukkan dari seluruh responden pada penelitian ini menunjukan riwayat pendidikan pasien yang paling banyak adalah memiliki riwayat pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMA) dan responden yang memiliki riwayat pendidikan paling sedikit yaitu responden dengan pendidikan S2. Hasil tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan Syamsudin yaitu

pasien yang paling banyak memiliki riwayat pendidikan SMA. Dimana perilaku seseorang dapat diubah melalui pendidikan. Maka orang tersebut akan mempunyai informasi dan pemahaman yang lebih besar tentang kesehatan jika semakin banyak tinggi pendidikan yang dimilikinya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa dari seluruh responden pada penelitian ini, pekerjaan responden yang paling banyak yaitu bekerja sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga) dan responden yang memiliki pekerjaan paling sedikit yaitu bekerja sebagai petani, security dan wiraswasta. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Syamsudin bahwa sebagian besar responden berada pada kategori bekerja sebagai ibu rumah tangga. Karena masyarakat yang memiliki pekerjaan mempunyai ekspektasi atau harapan yang tinggi dibanding dengan mereka yang tidak bekerja, maka hubungan antara pekerjaan dan kepuasan seseorang menjadi sangat penting karena mereka memperoleh pekerjaan dan penghasilan yang layak, yang menentukan tingkat kepuasan pasien dengan layanan kesehatan yang diterimanya. Sebaliknya, orang yang tidak bekerja lebih mudah menerima layanan yang diberikan, sehingga lebih cepat mendapatkan kepuasan.

Asumsi Peneliti adalah *waiting time* merupakan faelemen penting ketika menentukan tingkat pelayanan yang diberikan di unit IGD, Setiap pasien yang masuk di IGD memiliki persepsi akan mendapatkan penanganan yang cepat. Namun ketika sebaliknya yang terjadi tidak sejalan dengan yang diinginkan pasien maka hal tersebut mempengaruhi kepuasan pasien dan sehingga menyebabkan pasien mengalami ketidak nyamanan serta tidak puas dengan layanan yang diterimanya. karena itu, dengan mengurangi *waiting time* dan meningkatkan kualitas layanan merupakan cara untuk memastikan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit,hususnya yang diberikan di IGD.

b. Hubungan *Length Of Stay* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji *chi-square* hubungan *Length Of Stay* dengan kepuasan pasien di ruangan IGD di rumah sakit GMIM Pancaran Kasih Manado didapatkan dengan nilai $p = 0.000$, jika nilai *value* lebih < dari $\alpha = 0,05$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, yang artinya ada hubungan *LOS* dengan kepuasan pasien diruangan IGD di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Maghfiroh Dkk pada tahun 2019 di IGD di rumah sakit tentang hubungan Hubungan *Waiting Time* dan *Length of Stay* dengan Kepuasan Pasien di IGD di rumah sakit umum daerah Jombang. Desain yang digunakan yaitu *korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampelnya adalah *Accidental Sampling*.

Standart *Length of stay* pasien di IGD di RSUD GMIM Pancaran kasih Manado yaitu ≤ 4 jam. hal yang harus di perhatikan oleh perawat IGD agar *Los* di ruangan IGD tidak melebihi 4 jam. Pengukuran *LOS* setiap pasien diukur mulai dari kedatangan pasien sampai dengan perpindahan pasien ke ruangan rawat inap yang digunakan sebagai indikator kunci penilaian efisiensi peningkatan kerja operasional khususnya di IGD.

Lamanya *Length of stay* mengakibatkan pasien tidak nyaman berada di ruangan IGD dengan waktu lama serta merasa cemas karena situasi IGD yang padat. *Length of stay* di IGD terjadi karena banyaknya penumpukan pasien yang ada di IGD dikarenakan belum tersedianya unit perawatan. Juga yang menyebabkan *length of stay* yang lama dikarenakan belum selesainya administrasi di IGD sehingga pasien belum bisa dipindah ke unit perawatan. Memanjangnya *LOS* berpotensi menimbulkan kondisi penumpukan Pasien (*crowding*) di IGD sehingga dapat meningkatnya kejadian yang tidak diharapkan (KTD), tertundanya pelayanan, meningkatnya angka kematian dan lama hari perawatan diruangan tersebut yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dari pasien. *LOS* merupakan salah satu mutu layanan dirumah sakit yang mutlak untuk mewujudkan kepuasan pasien.

Panjangnya LOS diruangan instalasi gawat darurat menunjukkan rendahnya mutu layanan suatu rumah sakit yang berdampak pada tingkat kepuasan dari pasien, keluarga serta pendamping dan juga pengunjung rumah sakit. Yang dimaksud dengan keluhan terhadap rumah sakit, baik pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun non medis, meliputi ketidakpuasan pasien diruang gawat darurat. Ketidakpuasan pasien dikarenakan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan dan respon yang diterima tidak sesuai dengan harapan pasien. Menurut Muninjaya, (2012) menyatakan Bakat yang dimiliki perawat dapat digunakan untuk menilai upaya dalam memberikan kepuasan pasien khususnya pada pelayanan gawat darurat. *Waiting time* yang lama membuat pasien berpikir bahwa layanan kesehatan kurang baik dan jaminan waktu tunggu yang cepat memberikan penilaian baik terhadap layanan yang diberikan, semakin cepat waktu tunggu yang diberikan dapat meningkatkan rasa puas pasien terhadap suatu layanan begitu sebaliknya semakin lama waktu tunggu pasien maka pasien akan merasa kurang puas terhadap suatu layanan yang diberikan (Kumaladewi dkk, 2021).

Dan dari hasil tabulasi silang didapatkan dari keseluruhan pasien yang memiliki *LOS* yang cepat dengan kepuasan pasien puas dibandingkan dengan responden yang memiliki *length of stay* kepuasan kurang puas, responden yang memiliki *length of stay* yang lama dengan kepuasan pasien puas dan responden yang memiliki *LOS* yang lama dengan kepuasan pasien kurang puas.

Selain di sebabkan oleh faktor umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan tersebut, ada faktor-faktor tambahan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, antara lain: *tangibles*, *Responsiveness*, *reability*, dan *Emphaty*.

Dimensi bukti fisik adalah aspek rumah sakit yang akan dilihat dan di rasakan atau digunakan langsung oleh pasien, seperti fasilitas,ruangan yang bersih dan penampilan perawat yang rapih. Jika hal ini tidak terpenuhi maka pasien akan merasa tidak puas. Pasien merasa puas pada daya tanggap (*Responsiveness*) artinya Pasien merasa puas dengan daya tanggap yang menunjukkan bahwa mereka senang terhadap layanan yang ia terima, terutama mengenai kecepatan dan ketepatan dan juga kejelasan dalam penyampaian informasi.

Selain itu, Margaretha dalam Nursalam (2013) mendefinisikan daya tanggap merupakan suatu jenis layanan yang melibatkan penjelasan sedemikian rupa sehingga orang yang menerima pelayanan bereaksi terhadapnya. Kapasitas untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan disebut keandalan. Artinya setiap staf kesehatan diharapkan memiliki wawasan, keahlian dalam melakukan pekerjaan, kemandirian, serta penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi diperlukan dalam melaksanakan tugasnya sehingga menghasilkan tingkat layanan memuaskan, bebas dari keluhan atau kesan yang terlalu baik terhadap pelayanan yang diberikan (Syafurudin, 2011).

Empati dalam suatu layanan yaitu keseriusan, ketulusan, kasih sayang, pengertian, dan partisipasi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan agar merencanakan dan melaksanakan kegiatan layanan sesuai dengan tingkat pemahaman masing-masing pihak. Berdasarkan dimensi empati, pasien akan merasa puas terhadap layanan diberikan di IGD Menurut (Nursalam,2013). Mengenai layanan , ramahnya petugas dan ketepatan waktu layanan di rumah sakit semuanya berdampak pada kepuasan pasien. Mengenai kesan pertama kai pasien bagi layanan yang diberikan oleh tenaga medis rumah sakit akan menentukan baik atau tidaknya institusi tersebut dalam memberikan pelayanan kesehatan. Lamanya menunggu merupakan faktor penting dalam memastikan kebahagiaan pasien. Seseorang yang datang di IGD elalu berpikir akan diperiksa serta mendapat penanganan yang cepat, hal ini mendukung hal tersebut.

Asumsi peneliti terhadap *length of stay* dengan kepuasan pasien yaitu *LOS* yang singkat akan memberikan kepuasan terhadap pasien maupun keluarga di ruangan Instalasi Gawat Darurat, dimana pasien serta keluarganya akan merasa puas dengan kualitas waktu di IGD ketika pasien hanya menunggu sebentar untuk dipindahkan ke ruangan inap. Di sisi lain, jika pasien harus menunggu lama untuk dipindahkan ke ruang inap, pasien akan merasa di abaikan

dan cemas ditambah dengan situasi IGD yang padat, hal itu berdampak buruk pada kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang di lakukan diruangan Instalasi Gawat Darurat di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado dan telah diuji dengan menggunakan uji *chi-square* maka dapat disimpulkan *Waiting Time* di ruangan IGD di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado sebagian besar berada pada kategori cepat., *Length of stay* diruangan IGD di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado sebagian besar berada pada kategori cepat, tingkat Kepuasan Pasien di ruangan IGD di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado menunjukkan sebagian besar berada pada kategori puas. Sehingga hasil penelitian menunjukkan ada hubungan *waiting time* dan *length of stay* dengan Kepuasan Pasien di ruangan IGD di Rumah Sakit GMIM Pancaran kasih Manado.

b. Saran

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini rumah sakit dapat mempertahankan *waiting time* dan *length of stay* yang sebagian besar sudah dalam penilain baik dan dapat lebih meningkatkan kualitas waktu khususnya diruangan instalasi darurat, juga bermanfaat bagi mahasiswa khususnya fakultas kesehatan agar menjadi bacaan untuk digunakan sebagai referensi dapat memperluas wawasan seputar keperawatan dan bagi peneliti selanjutnya agar dapat lebih dalam meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *waiting time*, *Length of stay* dan kepuasan pasien dengan tempat yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Brick, C. S. et al., 2014. New crosslinked cast films based on poly (vinyl alcohol):preparation and physico-chemical properties.. Express Polymer Letters, pp. 941-952 Di Akses Pada Tanggal 22 Desember 2023, Pukul 22.00.
- Bashkin, O., Caspi, S., Haligoa, R., Mizrahi, S., & Stalnikowicz, R. 2015. Organizational Factors Affecting Length Of Stay In The Emergency Department: Initial Observational Study. Israel Journal Of Health Policy Research, 4, 38. <https://doi.org/10.1186/s13584-015-0035-6>. Di akses tanggal 22 Desember 2023, pukul 10.00
- Depkes RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta, (rumah sakit) Diakses Pada Tanggal 21 April Tahun 2023, Pukul 21.00
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.; (2009). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan R.;epublik Indonesia. Di Akses Pada Tanggal 21

April Tahun 2023, Pukul 22.00

- Kristiani, Y., Sutriningsih, A., & Ardhiyani, V. M. 2015. Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya 33-38. Diakses Dari Care, 3(1), Jurnal I Sawahan Malang. <https://jurnal.unitri.ac.id>. Di akses tanggal 22 desember 2023, pukul 10.20
- Kementrian Kesehatan RI. 2011. Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit. Di akses tanggal 22 Desember 2023, pukul 10.20
- Mentri Kesehatan RI. 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. Diakses Pada Tanggal 21 April Tahun 2023, Pukul 18.00
- Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika. Di Akses Pada Tanggal 21 April Tahun 2023, Pukul 23.00
- Nursalam. (2013). Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medik. Di Akses Pada Tanggal 22 April Tahun 2023, Pukul 08.00
- Pohan, I.S. (2007) Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC. Diakses Pada Tanggal 21 April Tahun 2023, Pukul 18.00
- Pitang, Y., Widjajanto, E., & Ningsih, D. K. (2016). Pengaruh Peran Perawat Sebagai Care Giver Terhadap Length Of Stay (Los) Di Igd RSUD Dr. T.C. Hillers Maumere Dengan Pelaksanaan Triage Sebagai Variabel Moderasi. Jurnal Imu Keperawatan. Di akses tanggal 22 Desember 2023, pukul 11.00.
- Wijono, D. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan kesehatan. Surabaya : Airlangga University Press. Di Akses Pada Tanggal 24 April Tahun 2023, Pukul 14.00.