

Hubungan *Waiting Time* Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado

Yana Lajali

Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Manado

Suwandi I. Luneto

Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Manado

Faradilla M. Suranata

Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Manado

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

Email: yanalajali@gmail.com

Abstract. The Emergency Department (ED) is a unit in a hospital specializing handles patients in emergency conditions quickly and effectively with a predetermined waiting time. Waiting Time is one form of service that many people complain about in the emergency room and causes patient dissatisfaction. When the waiting time can managed properly according to hospital service standards, the patient satisfaction and trust will increase. The purpose of this study was to determine the correlation between Waiting Time and the Satisfaction of third priority patients in the Emergency Room of Tk II Robert Wolter Mongisidi Hospital Manado. This research design with cross-sectional approach. The sample was taken based on the number of third priority patient respondents as many as 42 people using Purposive Sampling. The results of this study showed the most of the waiting time was in accordance with the standard with 27 respondents (64.3%) and most of the respondents who were satisfied were 36 respondents (85.7%). Chi square statistical test results obtained $p\text{-value} = 0.016 < 0.05$ which shows there were a correlation between waiting time and the satisfaction of third priority patient in the emergency room at Robert Wolter Mongisidi Hospital Manado. The conclusion of the study there is a the waiting time and the satisfaction of third priority patient in the emergency room of the Robert Wolter Mongisidi Hospital, Manado City was correlated.

Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction, ED

Abstrak. Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah unit di rumah sakit yang menangani pasien dalam kondisi gawat darurat secara cepat dan efektif dengan waktu tunggu yang telah ditentukan. *Waiting Time* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang banyak dikeluhkan banyak orang di IGD dan menimbulkan ketidakpuasan pasien. Apabila *waiting time* dikelola dengan baik sesuai standart pelayanan dirumah sakit, maka tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien akan meningkat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di IGD Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross-sectional*. Sampel diperoleh dari pasien prioritas 3 sebanyak 42 subjek dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar *waiting time* yang sesuai standar dengan 27 subjek (64,3 %) dan sebagian besar subjek yang merasa puas di dapatkan 36 subjek (85,7%). Hasil uji statistik *Chi square* di peroleh nilai

Received ,Agustus 28 2023; Accepted September 18, 2023; Published Oktober 31, 2023

* Yana Lajali, yanalajali@gmail.com

p-value = 0,016 < 0.05 yang menunjukkan terdapat Hubungan *Waiting Time* Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di IGD Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado. Kesimpulan penelitian adalah terdapat Hubungan *Waiting Time* Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di IGD Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Kota Manado.

Kata Kunci : Waiting Time, Kepuasan Pasien, IGD

LATAR BELAKANG

Instalasi Gawat Darurat adalah Instalasi dirumah sakit yang berfungsi sebagai unit pertama pelayanan kesehatan pada pasien dengan gawat darurat. Kondisi gawat darurat merupakan suatu keadaan pasien yang membutuhkan pertolongan segera untuk mencegah ancaman nyawa korban (*Muhammad Zukri Malik dkk, 2021*).

Waktu tunggu merupakan satu contoh pelayanan yang banyak dikeluhkan oleh banyak orang. Waktu menunggu atau *Waiting Time* adalah waktu yang diperlukan antara saat pasien mendaftar dan saat dokter melakukan pemeriksaan. Dampak pelayanan kesehatan yang buruk, seperti waktu tunggu yang lama, menyebabkan penumpukan pasien di IGD. Ini dapat menyebabkan beberapa masalah, seperti ketidakpuasan pasien, kecemasan pasien dan keluarga, kecapean petugas, beban kerja yang lebih besar bagi petugas, dan penundaan pelayanan. (*Riswahyuni & Yohana, 2021*)

Kepuasan adalah kesan atau persepsi yang dirasakan, baik senang atau kecewa, terhadap kinerja atau hasil *product* yang diinginkan. Kepuasan disebut ketika keinginan dan kebutuhan seseorang dipenuhi oleh barang atau jasa itu sesuai harapan. Tantangan, kepercayaan, responsifitas, keyakinan, dan empati ialah hal yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Kepuasan pasien dan kualitas pelayanan mungkin menurun akibat waktu menunggu yang lama (*Riswahyuni & Yohana, 2021*)

Menurut data *World Health Organization* (WHO), selama 24 jam sering terjadi kematian setelah masuk rumah sakit dengan angka kematian mencapai 14,9 juta tahun 2020 sampai tahun 2021(*WHO, 2021*).

Menurut data dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 4.402.205 pasien pengunjung Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Indonesia, yang merupakan 13,3% dari kunjungan RSU total dan 12% dari kunjungan IGD berasal dari rujukan, dengan kenaikan sekitar 30% di setiap IGD RS di seluruh dunia pada tahun 2018. (*Permenkes RI, 2018*).

Pasien prioritas 3 (Berwarna Hijau) adalah pasien dengan kondisi darurat tetapi tidak gawat atau tidak mengalami ancaman kecacatan, kondisi baik tetapi dengan pemeriksaan penunjang dengan hasil pemeriksaan penunjang dalam batas normal, pasien ini memerlukan perawatan rumah sakit tetapi dapat di tunda lebih lama 30 menit sampai 60 menit. (Fidhia, 2022). Pasien dan keluarga pasien prioritas 3 sangat kecewa dengan penundaan penanganan lebih lama ini. Mereka kecewa karena mereka datang lebih awal daripada pasien lain tetapi pasien yang baru datang langsung mendapatkan perawatan dahulu. Bahkan ada yang mengeluh karena menunggu lama di IGD dan tidak mendapatkan perawatan.(Anton, 2021)

Ketidaktahuan pasien mengenai bagaimana perawat melakukan pelayanan triase di ruang IGD, menyebabkan mereka kurang puas saat proses menunggu. Karena waktu tunggu identik dengan kebosanan dan kecemasan sebab pasien merasa dirinya dalam bahaya dan mengancam jiwa tetapi tidak ditangani segera oleh tenaga kesehatan di IGD, pasien prioritas 3 (label hijau) akan lebih mengerti saat menunggu jika mengetahui mengenai pelayanan triase yang ada di IGD.(Ahmad Priyadi dkk, 2020)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yeni Kristiani (2017) terhadap 10 pasien prioritas 3 mengatakan bahwa waktu menunggu yang lebih lama dari lima belas menit sebab dokter melayani pasien lain dan ada pasien-pasien yang tampak menunggu, yang kemudian tiga pasien memilih untuk kembali pulang dan tidak mendapatkan perawatan. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara *Waiting Time* dan Kepuasan pasien prioritas 3 di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang ($P 0,025 < 0,05$).

Dari hasil survei awal yang dilakukan di ruangan Unit Gawat Darurat diperoleh Jumlah Kunjungan pasien prioritas 3 di IGD tiga bulan terakhir sebanyak bulan Februari 736 pasien, Maret 752 pasien, dan April 744 pasien. Wawancara yang dilakukan pada tiga pasien prioritas 3 di instalasi gawat darurat mereka mengatakan kurang puas

mengenai waktu tunggu yang sedikit lama terhadap pelayanan mencapai 20 sampai 30 menit.

Dari informasi di atas, penulis ingin melakukan penelitian tentang hubungan waiting time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RS Tk II Robert Wolter Mongisidi di Manado.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Dalam pendekatan *cross-sectional*, peneliti melihat atau mengukur variabel pada saat yang sama. Pada penelitian ini, populasinya terdiri dari semua pasien prioritas tiga, yang berjumlah 744 pasien yang berkunjung ke IGD. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 42 responden dengan menggunakan rumus slovin. Instrumen penelitian untuk waiting time menggunakan lembar observasi dan *stopwacth* untuk menghitung waiting time yang dibutuhkan pasien sejak datang di IGD hingga mendapatkan pelayanan kesehatan. Instrumen penelitian untuk Kepuasan pasien menggunakan Kuesioner dengan 15 pertanyaan dan 4 pilihan jawaban. Prosedur pengumpulan data didapatkan dari data primer langsung dari IGD RS tempat meneliti yaitu wawancara, kuesioner dan lembar observasi. Untuk data sekunder dikumpulkan dari data Pengunjung diIGD yang ada di dunia dan indonesia melalui media elektronik. Pengelolaan data menggunakan *Software statistik Product and Service Solution* atau SPSS dengan proses distribusi frekuensi dan uji chi square untuk menentukan hubungan variabel-variabel yang dikaitkan. Untuk etika dalam penelitian ini meliputi: Lembar Persetujuan (*Informed Consent*), Tanpa Nama (*Anonymity*) dan Kerahasiaan (*Confidentiality*).

HASIL

Penelitian ini telah dilakukan di IGD RS Tk. II Robert Wolter Mongisidi pada tanggal 15 Juni sampai dengan 06 Juli Tahun 2023. Dari hasil pengumpulan data dan pengelolaan data melalui observasi, pembagian kuesioner dan pengujian melalui SPSS didapatkan hasil dan pembahasan sebagai berikut.

1. Karakteristik Subjek

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Subjek di IGD RS Tk. II Robert Wolter Mongisidi Tahun 2023

Karakteristik Subjek	Banyaknya Subjek	
	Frequency (f)	Percent (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	17	40,5
Perempuan	25	59,5
Umur		
Remaja Akhir (17-25 Thn)	8	19,0
Dewasa Awal (26 - 35 Thn)	11	26,2
Dewasa Akhir (36 - 45 Thn)	5	11,9
Lansia Awal (46 - 55 Thn)	8	19,0
Lansia Akhir (56 - 65 Thn)	9	21,4
Manula usia > 65 tahun	1	2,4
Pendidikan		
SD	1	2,4
SMP	7	16,7
SMA/SMK	27	64,3
S1	7	16,7
Pekerjaan		
Tidak bekerja	1	2,4
Mahasiswa	2	4,8
Petani	2	4,8
Wirausaha	3	7,1
Karyawan Swasta	13	31,0
IRT	14	33,3
Pensiunan	2	4,8
Apoteker	2	4,8
PNS	1	2,4
TNI	1	2,4
POLRI	1	2,4
Total	42	100,0

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan jumlah subjek dengan karakteristik jenis kelamin terbanyak pada perempuan 25 subjek (59,5 %) dan pada laki-laki 17 subjek (40,5 %), kelompok umur terbanyak berusia 26-35 tahun (Dewasa Awal) 11 subjek (26,2%) dan kelompok umur subjek terendah berusia > 65 tahun 1 subjek (2,4%), pendidikan terbanyak pada jenjang pendidikan SMA/SMK 27 subjek (64,3%) dan pendidikan terendah pada jenjang SD 1 subjek (2,4%), dan kelompok pekerjaan terbanyak pada pekerjaan sebagai IRT 14 subjek (33,3%) dan kelompok pekerjaan

terendah pada pekerjaan sebagai PNS, TNI, POLRI dan tidak bekerja yaitu sama hanya 1 subjek (2,4%).

2. Analisa Univariat

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Waiting Time dan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di IGD RS Tk. II Robert Wolter Mongisidi Manado Tahun 2023

Waiting Time dan Kepuasan Pasien Prioritas 3	Banyaknya Responden	
	Frequency (f)	Percent (%)
Waiting Time	27	64,3
Sesuai Standar	15	35,7
Tidak Sesuai Standar		
Kepuasan Pasien	36	85,7
Puas	6	14,3
Kurang Puas		
Total	42	100,0

Sumber Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan frekuensi *waiting time* berjumlah 27 subjek memiliki *waiting time* kurang dari 30 menit yang berarti sesuai standar pelayanan mendapat perawatan dengan presentase sebesar 64,3 % dan 15 subjek memiliki *waiting time* lebih dari sama dengan 30 menit yang berarti tidak sesuai standar mendapat pelayanan perawatan dengan presentase sebesar 35,7%.

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat kepuasan pasien terdapat 36 subjek merasa puas dengan *waiting time* pelayanan mendapat perawatan dengan presentase sebesar 85,7% dan 6 subjek merasa kurang puas dengan waktu tunggu pelayanan mendapat perawatan dengan presentase sebesar 14,3%.

3. Analisa Bivariat

Tabel 3 Hubungan Waiting Time dan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tk. II Robert Wolter Mongisidi Manado Tahun 2023

Waiting Time	Kepuasan Pasien				Total		OR	P Value
	Puas		Kurang Puas					
	f	%	f	%	f	%		
Sesuai Standar	26	61,9	1	2,4	27	64,3	13,000	0,016
Tidak Sesuai Standar	10	23,8	5	11,9	15	35,7		
Total	36	85,7	6	14,3	42	100,0		

Chi-Square Test $\alpha = 0,05$

Sumber Data Primer, 2023

Berdasarkan analisa hasil statistik Uji *Chi Square* yang ditemukan terdapat hubungan antara *Waiting Time* dan Kepuasan Pasien Prioritas 3 dengan hasil yang diperoleh 2 sel (50%) EC kurang dari 5, sehingga menggunakan alternatif *Fisher,s*

Exact Test didapatkan p-value = 0,016 yaitu kurang dari $\alpha = 0,05$ dan di peroleh pula nilai OR = 13,000 yang artinya subjek dengan *Waiting Time* sesuai standar memiliki peluang 13,000 kali untuk merasa puas dan subjek dengan *Waiting Time* tidak sesuai standar memiliki peluang 13,000 kali untuk merasa kurang puas. Maka dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di IGD RS Tk II Robert Wolter Mongisidi sehingga H_a dapat di terima dan H_0 di tolak.

PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas mengenai Hubungan *Waiting Time* Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tk II Robert Wolter Mongisidi Manado yang di lakukan pada tanggal 15 juni sampai tanggal 6 juli tahun 2023 dengan jumlah subjek sebanyak 42 orang. Dari penelitian ini didapatkan hasil pengelolaan data dan uji statistik *chi square* menunjukkan p value = 0,016 yaitu $p < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di IGD RS Tk II Robert Wolter Mongisidi Manado. Untuk hasil observasi diperoleh penyebab *waiting time* tidak sesuai standar pada pasien prioritas 3 yaitu karena terbatasnya jumlah tenaga kesehatan di IGD dan lamanya proses pengambilan obat di apotik. Sedangkan hasil pembagian kuesioner kepuasan pasien prioritas 3 diperoleh subjek dengan kepuasan kurang puas dipengaruhi oleh 5 faktor kepuasan pasien. Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien prioritas 3 ini yaitu pada faktor Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*) dan Daya tanggap (*Responsiveness*).

Berdasarkan penelitian ini di peroleh sebagian besar subjek memiliki *Waiting Time* sesuai standar merasa puas dan sebagian kecil subjek memiliki *Waiting time* sesuai standar tetapi merasa kurang puas. Pada subjek yang memilki *Waiting time* sesuai standar tetapi merasa kurang puas ternyata berumur kategori dewasa awal dan pendidikan S1. Sedangkan subjek terbanyak yang memiliki *waiting time* tidak sesuai standar tetapi merasa puas ini ternyata rata-rata berjenis kelamin perempuan dan berumur pada kategori lansia awal.

Untuk penelitian ini, Peneliti tidak menjelaskan kepada subjek mengenai SOP *waiting time* pasien prioritas 3 di IGD berupa triase dan *waiting time* yang berlaku bagi

pasien prioritas 3 serta keterbatasan lain, adanya kekeliruan penentuan pengambilan jumlah sampel subjek yaitu peneliti menggunakan rumus slovin dengan % antara 10-20 % yaitu 15 % yang seharusnya menggunakan 10 % atau 20 % sesuai teori rumus slovin.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yeni Kristiani dkk (2017) yang berjudul Hubungan *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang, yang mengatakan bahwa *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 dan Yeni Kristiani dkk (2017) waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan dan waktu tunggu yang lama beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan.

Menurut teori, Triase adalah pengelompokan pasien yang didasarkan oleh berat cederanya yang harus diberikan penanganan terlebih dahulu. Pasien prioritas 3 adalah pasien tidak gawat tidak darurat yang tidak memerlukan penanganan segera dan dapat dipindahkan ke rawat jalan dengan waktu tanggap atau waktu tunggu mendapat penanganan 30 menit. (Ahmad Priyadi dkk, 2020)

Waiting time merupakan jumlah waktu seluruhnya yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan perawatan kesehatan. Abdulah dalam Laeliah (2017) Penyebab *waiting time* pasien lama di IGD adalah Waktu pendaftaran di loket, jumlah dokter yang terbatas, dan jumlah tenaga kesehatan lain yang masih kurang. Menurut model kebutuhan, Kepuasan pasien adalah perasaan bahagia pasien yang timbul dari penilaian terhadap sikap dan aktivitas pelayanan keperawatan sesuai harapannya. Faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *certainty*, dan *empathy*. Ada juga aspek lain yang dapat memengaruhi kepuasan yaitu Kualitas product atau jasa, kinerja, karakteristik produk, pelayanan, fasilitas, dan waktu tunggu visual. (Riswahyuni dan Yohana, 2021)

Menurut (Muzer, 2020) mengemukakan bahwa umur akan mempengaruhi pola perilaku seseorang, dimana seseorang dengan usia lebih muda cenderung akan lebih banyak melakukan kritik terhadap pelayanan kesehatan dasar yang diberikan. Sedangkan orang dengan umur tua umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga pasien umur tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien umur muda. Maslow dalam teorinya tentang kebutuhan manusia juga menjelaskan bahwa setiap manusia membutuhkan ingin

memiliki dan dimiliki, cinta dan kasih sayang serta harga diri, sehingga antara yang muda dan yang tua menginginkan hubungan interpersonal yang baik (Al Anfal, 2020).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pendidikan. Menurut Siagian (2010), menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar pula keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan. Berdasarkan teori yang menyatakan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas

Menurut asumsi peneliti, semakin tinggi pendidikan seseorang akan membuat seseorang semakin mengerti mengenai pelayanan kesehatan, menyebabkan semakin banyak tuntutan dan harapannya akan pelayanan kesehatan yang responden butuhkan sehingga responden yang berpendidikan tinggi tersebut merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dan *waiting time* yang diberikan oleh petugas kesehatan yang sedikit lama. Sedangkan untuk perbedaan psikologis antara perempuan dan laki-laki menyebabkan jenis kelamin memiliki hubungan erat terkait kepuasan seseorang terhadap *waiting time* yang lama di IGD karena perempuan memiliki hati lebih lembut dan penuh kasih yang cenderung merasa lebih cepat puas dibandingkan dengan laki-laki yang mempunyai beban tanggungjawab lebih besar sehingga akan menuntut kondisi kerja yang lebih baik untuk *waiting time* harus sesuai SOP yang ada IGD.

Dari teori tersebut peneliti berpendapat bahwa adanya hubungan erat antara umur dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada kelompok responden umur tertentu sampai responden merasa kurang puas. Karena pada umur yang lebih muda mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan umur tua dan umumnya pada umur tersebut lebih agresif mencari informasi yang akhirnya membuat perbandingan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Hal ini berbeda untuk umur pada kategori umur lansia awal yang kebanyakan lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima walaupun *waiting time* yang lama dikarenakan pasien lebih tua cenderung lebih menerima dibandingkan dengan pasien yang lebih muda.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti berpendapat bahwa *waiting time* erat hubungannya dengan penilaian kepuasan pasien yang terjadi di IGD pada suatu rumah

sakit yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya. IGD harus memperhatikan pengelompokan pasien berdasarkan prioritas yang ada dan mengatur waktu *waiting time* serta kepuasan pasien terutama pasien-pasien prioritas 3. Problem-problem ini merupakan masalah khusus dalam manajemen rumah sakit yang harus diubah untuk meningkatkan pengelolaan manajemen mutu pelayanan di IGD RS.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dengan judul Hubungan *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di IGD RS Tk II Robert Wolter Mongisidi Manado dengan menggunakan uji *Chi Square* maka dapat disimpulkan Terdapat hubungan yang signifikan antara *Waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di IGD RS Tk II Robert Wolter Mongisidi Manado dengan hasil *Waiting Time* atau waktu tunggu di IGD RS Tk II Robert Wolter Mongisidi Manado sebagian besar Sesuai Standar dan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di IGD RS Tk II Robert Wolter Mongisidi Manado sebagian besar merasa puas.

2. Saran

Semoga hasil penelitian ini menjadi ilmu pengetahuan khususnya dibidang Keperawatan Gawat Darurat dan pembelajaran bagi mahasiswa serta dapat dijadikan bahan referensi bagi institusi pendidikan. Penelitian ini dapat juga dipakai untuk sumber masukan rumah sakit di IGD untuk aktif mengawasi pelayanan yang diberikan kepada pasien selalu cepat merespon dan menanggapi keluhan pasien, untuk menekankan betapa pentingnya waktu menunggu dan kepuasan pasien Prioritas 3. Untuk peneliti lanjutan agar bisa menjelaskan kepada pasien mengenai standar waktu tunggu untuk pasien prioritas 3 dan juga dapat menambah jumlah responden lebih banyak lagi agar penelitian yang dilakukan bisa lebih baik lagi.

DAFTAR REFERENSI

Ahmad Priyadi, Hediyan Yusup, Ahmad Syaripudi. (2020). *Hubungan Pengetahuan Pasien Tentang Pelayanan Trase Dengan Kecemasan Pasien Label Kuning Di*

Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon. Jurnal Kesehatan Mahardika. Vol 7 No.1 Hal. 12-15

- Al Anfal. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*. Vol 3 No 2 Hal 1-19
- Anton., (2021). *Pelayanan di IGD berdasarkan Prioritas Kegawatan Pasien, Bukan Berdasarkan Urutan Kedatangan.*, Online.(<http://rsprospira.jogjaprovo.go.id/pelayanan-di-igd-berdasarkan-prioritas-kegawatan-pasien-bukan-brdasarkan-urutan-kedatangan/>).(Di akses 16 mei 2023, jam 22.00 WITA)
- Fidia Kemala,. 2022. Mengenal Sistem Triase IGD, Alasan kenapa Pasien Lain Lebih Di Utamakan. Online. (<https://hellosehat.com/hidup-sehat/pertolongan-pertama/triase/>).(Diakses 16 mei 2023, jam 22.00 WITA)
- Laeliyah, N. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalandengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indra Mayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol 1, No 2, P 102
- Muhammad Zukri Malik, I Kade Wijaya, Yani. 2021. *Analisa Penerapan Model Triase Emergency Severity Index (ESI) Di Ruang Instalasi Gawat Darurat : Literatur Review*.*Jurnal Keperawatan*.Vol. 13 No.3 pp.199-204
- Muzer, Achmat. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga*. Skripsi. Surakarta. Program studi magister manajemen. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Permenkes RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*. Jakarta: Berita Negara Republik Indonesia
- Riswahyuni Widhawati, Yohana Mariati Ningsy. 2021. *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X*. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*.Vol 4, No 1, pp 15-20
- Siagian, S. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- World Health Organization. (2021). *Kegawatdaruratan (IGD) Rumah Sakit*. WHO.
- Yeni Kristiani, Ani Sutriningsih, Vita Maryah Ardiyani. (2017). *Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di Instalasi Gawat Darurat RS Panti Waluya Sawahan Malang*. *Nursing News*.Vol 2, No 2, pp 163-168