Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu
Volume 1 ; Nomor 3 ; September 2023 ; Page 78-82
Doi : https://doi.org/10.59435/gjmi.v1i3.49
Website : https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi

E-ISSN : 2988-5760

Hubungan *Waiting Time* Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota

Nur Intan Khairunnisa[1*], Surianto [2], Widyawaty Situmorang [3]

[1 23]Prodi Ners, Universitas Widya Nusantara
201901027@stikeswnpalu.ac.id

Info Artikel

Masuk:
05 Sep 2023
Diterima:
10 Sep 2023
Diterbitkan:
15 Sep 2023

Kata Kunci:
Waiting time,
Kepuasan pasien

Abstrak

Salah satu bentuk mutu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah waktu tunggu (*waiting time)*. *Waiting time* yaitu waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien mulai dari masuk di IGD sampai di lakukan pemeriksaan oleh dokter. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kabelota. Penelitian ini menggunakan desain analitik deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien *triage* kuning dengan metode *purposive sampling* sebanyak 60 responden. Data *waiting time* diperoleh dengan cara observasi menggunakan lembar observasi dan metode *check list* dengan alat bantu *stopwach*, sedangkan untuk mengetahui kepuasan pasien didapatkan dengan cara memberikan kuesioner. Analisa data menggunakan Uji *Fisher Exact*. Hasil penelitian menunjukkan dari 60 responden memiliki *waiting time* efektif berjumlah 43 responden (71,7%), dan *waiting time* tidak efektif sebanyak 17 responden dengan (28,3%). Sebagian besar responden puas yaitu sebanyak 48 responsden (80,0%) dan sebagian kecil responden tidak puas yaitu 12 responden (20,0%). Hasil analisis bivariat dengan Uji *Fisher Exact* diperoleh terdapat Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kabelota yaitu nilai p 0,027 > 0,05. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota. Saran kepada peneliti selanjutnya di harapkan depat melakukan penelitian lebih lanjut terkait *waiting time* dengan kepuasan pasien dengan menambahkan variabel, jumlah responden, dan menggunakan metode penelitian yang berbeda.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah pusat kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara personal, meliputi pelayanan suportif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan lembaga sosial yang mempunyai misi memberikan pencegahan, pengobatan dan pelayanan menyeluruh kepada masyarakat (Permenkes nomor 47, 2018).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan gawat darurat dan titik kontak pertama bagi pasien dengan kondisi gawat darurat, non gawat darurat dan darurat tidak gawat, atau kondisi non gawat darurat dan tidak gawat tidak darurat berdasarkan urutan prioritas pasien. Mencegah kecelakaan yang menyebabkan kecacatan dan mengurangi morbiditas dan mortalitas. Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah unit pelayanan rumah sakit yang bertindak sebagai pintu gerbang utama untuk pelayanan 24 jam, memberikan perawatan segera kepada pasien dengan penyakit atau cedera akut, serius, mendesak untuk mengurangi risiko kematian atau cedera (Permenkes nomor 47, 2018).

Indonesia merupakan salah satu negara ASEAN dengan jumlah pasien yang mengunjungi klinik gawat darurat cukup tinggi. Menurut data, pada tahun 2017 terdapat 4.402.205 pasien yang dirawat di IGD. Angka tersebut merupakan peningkatan kunjungan IGD sebesar 12% dari RSU rujukan atau 1.033 unit dan 1.319 unit rumah sakit lainnya. Kemudian pada tahun 2018 terdapat 1.990.104 kunjungan pasien ke rumah sakit di Jawa Tengah (Kemenkes RI, 2019). Triase adalah proses seleksi penentuan prioritas penanganan dipengaruhi oleh jumlah pasien yang masuk, kemampuan petugas gawat darurat, ketersediaan alat bantu dan ruang (Kristiani dkk, 2017).

Pelayanan kesehatan dianggap baik jika dapat menimbulkan kepuasan antara pasien. Kepuasan pasien tercermin tidak hanya pada ketersediaan layanan dan infrastruktur kesehatan, tetapi juga pada bagaimana perawat memperlakukan pasien sesuai dengan kualifikasinya dan bagaimana mereka berkomunikasi dan berperilaku baik dengan semua pasien, tanpa memandang kondisi pasien. Jika pasien merasa puas setelah dirawat inap maka perlu upaya mempertahankan pasien tersebut agar tidak beralih ke rumah sakit lain *customer retention* (Supriyanto, 2010).

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kristiani dkk,2017) tentang hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas III di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang, didapatkan bahwa waktu tunggu pasien untuk mendapatkan tindakan medis sebagian besar sesuai dengan standar yaitu 77,5 % dan waktu tunggu yang tidak sesuai standart yaitu 22.5% p-value >0,05. Dengan anggapan bahwa seseorang yang datang lebih dahulu akan dilayani terlebih dahulu. Ketidaktahuan pasien tentang sistem kerja di Instalasi Gawat Darurat dan latar belakang mereka yang beragam membuat persepsi mereka tentang pelayanan di Instalasi Gawat Darurat kurang cepat dan tidak memuaskan ketika mereka tidak segera menerima pelayanan (Kristiani dkk,2017). Berdasarkan konsep tersebut sesuai hasil penelitian yang dilakukan oleh fatrida menyatakan bahwa hasil dan pembahasan penelitian tentang hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan Sebanyak 49 orang yang menjawab mengatakan bahwa waktu tunggu yang paling lama adalah waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. (55,1%). Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 57 responden (52,8%) terhadap pelayanan di puskesmas kambang (Fatrida dan Saputra, 2019).

Studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Kabelota Donggala pada tanggal 29 Maret 2023, data kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabelota Donggala pada bulan Januari-Maret berjumlah 889 orang . dan perawat di IGD berjumlah 16 orang dan terbagi dalam 3 shift , dokter jaga di IGD sebanyak 1 orang, bed tempat tidur pasien yaitu sebanyak 10 bed, pasien yang datang setiap harinya yaitu 12 pasien, tetapi tidak jarang jumlahnya dapat meningkat atau menurun setiap bulannya, jumlah pasien yang datang tidak menentu. Fenomena yang terjadi yang diberikan pada saat penanganan pasien yang dilakukan oleh 3 perawat di IGD rata-rata *waiting time* >30 menit. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada 5 pasien yang telah masuk ke IGD yang termasuk pada kategori *triage* kuning, dari 5 pasien terdapat 3 pasien yang mengatakan respon tindakan perawat yang diberikan kepada pasien masih sangat lambat, keterbatasan jumlah tenaga kerja dapat mengurangi kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan akhirnya mengurangi kepuasan pasien.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif dengan menggunakan desain peneliti *ananalitik deskriptif* dengan pendekatan *cross sectional studi* ini adalah jenis penelitian yang menekan waktu pengukuran atau pengamatan data variabel independen dan dependen hanya sekali, pada suatu waktu. Peneliti akan melakukan penelitian tentang Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia, jenis kelamin dan pendidikan pasien diruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota Tahun 2023 (*f*=60)[a]

Karakteristik Responden	Frekuensi (*f*)	Presentanse (%)
Usia		
17-25 tahun (Remaja)	26	43.3
26-35 tahun (dewasa awal)	18	30.0
36-45 tahun (dewasa akhir)	13	21.7
46-55 tahun (lansia awal)	3	5.0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	53.3
Perempuan	28	46.7
Pendidikan		
S1	9	15.0
SMA	24	40.0
SMP	17	28.3
SD	7	11.7
Tidak Sekolah	3	5.0
Pekerjaan		
Buruh	14	23.3
Nelayan	13	21.7
Wiraswasta	21	35.0
PNS	5	8.3
Dll	7	11.7

Sumber : Data Primer 2023 Kategorik Umur Berdasarkan Depkes (2009)

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa dari 60 responden pada penelitian ini, umur pasien yang paling banyak berada pada kategori remaja dengan umur 17-25 tahun sebanyak 26 responden (43,3%) dan paling sedikit lansia awal umur 46-55 tahun sebanyak 3 responden (5,0%). Jenis kelamin pasien paling dominan adalah berjenis kelamin laki-laki

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

sebanyak 32 responden (53.3%), dan minoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 28 responden (46,7%). Riwayat pendidikan pasien yang paling banyak yaitu memiliki pendidikan SMA (Sekolah Menengah Pertama) sebanyak 24 responden (40,0%), dan paling sedikit pasien yang tidak sekolah sebanyak 3 responden (5,0%). Pekerjaan pasien menunjukan bahwa dari 60 responden mayoritas yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 21 responden (35,0%), dan yang bekerja sebagai PNS sebanyak 5 responden (8,3%).

Tabel 2 Distribusi *Waiting time* pasien di IGD RSUD Kabelota Tahun 2023 (*f*=60)[a]

Waiting time	Frekuensi (*f*)	Presentase (%)
Efektif	43	71.7
Tidak efektif	17	28.3

Sumber : Data Primer 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 60 responden menunjukan hasil dari kedua kategori, dimana *waiting time* efektif berjumlah 43 responden dengan presentase (71,7%), dan *waiting time* tidak efektif sebanyak 17 responden dengan presentase (28,3%).

Tabel 3 Distribusi Kepuasan pasien di IGD RSUD Kabelota Tahun 2023 (*f*=60)[a]

Kepuasan pasien	Frekuensi (*f*)	Presentase (%)
Puas	48	80.0
Tidak puas	12	20.0

Sumber : Data Primer 2023

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 60 responden, 43 responden memiliki waiting time yang efektif dengan kategori puas sebanyak 38 responden (63,3%) dan kategori tidak puas 5 responden (8,3%). Sedangkan 17 responden memiliki waiting time tidak efektif dengan kategori puas 10 responden (16,7%) dan kategori tidak puas sebanyak 7 responden (11,7%). Serta nilai p menunjukkan angka 0,027. Oleh karena *p vaulue* < 0,05, maka secara statistik terdapat hubungan antara *waiting time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota.

B. Pembahasan

1. *Waiting time* di IGD RSUD Kabelota

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil terdapat data sebanyak 43 *waiting time* efektif dengan presentase (71,7%) serta *waiting time* tidak efektif sebanyak 17 responden dengan presentase (28,3%). Yang dapat dilihat dari hasil observasi langsung ditempat penelitian yang dilakukan oleh peneliti sendiri.

Asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian *waiting time* yang tidak efektif di IGD RSUD Kabelota lamanya waktu tunggu yang dialami oleh pasien disebabkan karena jumlah kunjungan pasien di IGD tidak seimbang dengan jumlah tenaga medis dan *bed* (tempat tidur) untuk pasien yang penuh serta waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium/pemeriksaan penunjang lainnya yang lama. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering di keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu akan mempengaruhi suatu mutu pelayanan di IGD. Pada penelitian ini petugas kesehatan di IGD kurang cepat dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan waktu tunggu yang terbilang lama yang disebabkan karena adanya kesenjangan antara pasien yang datang ke IGD dengan petugas kesehatan yang ada di IGD.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Abdurrab dkk 2020) yang mengatakan faktor yang paling kuat mempengaruhi *waiting time* yaitu dimana setiap pasien yang masuk IGD pada *triage* kuning tetap akan menunggu hasil pemeriksaan penunjang seperti pemeriksaan laboratorium untuk dapat diberikan advice selanjutnya oleh dokter dan tindakan apa yang harus dilakukan. Sehingga hal ini sangat berdampak pada *waiting time* pasien yang memanjang di IGD. Waktu kembalinya hasil pemeriksaan laboratorium yang memanjang disebabkan karena ketersediaan sarana dan prasarana serta petugas laboran yang terbatas, dan banyaknya permintaan pemeriksaan laboran, meskipun alat yang digunakan sudah menggunakan sistem komputerisasi.

2. Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Kabelota

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan uji univariat tentang kepuasan pasien di IGD RSUD Kabelota menunjukkan sebanyak 48 responden dengan presentase (80,0%) yang merasa puas, dan sebanyak 12 responden dengan presentase (20,0%) yang merasa tidak puas Hal ini dapat dilihat dari pengisian kuesioner yang dilakukan pasien.

Menurut analisis peneliti menunjukkan bahwa sebagian besar pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada. Pasien merasa puas dikarenakan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan dan respon diterima sesuai dengan harapan pasien. Pasien merasa tidak puas hal ini disebabkan oleh dimensi *tangibles* merupakan tampilan rumah sakit secara visualisasi yang akan dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien seperti fasilitas, kebersihan ruangan, kerapian perawat, apabila hal ini belum terpenuhi maka pasien akan merasakan tidak puas. Tampilan rumah sakit secara visualisasi yang akan dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien seperti fasilitas, kebersihan ruangan, kerapian perawat, apabila hal ini belum terpenuhi maka pasien akan merasakan tidak puas karena mengganggap bahwa tiap-tiap aspek pernyataan pada dimensi *tangible* adalah

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

penting sehingga menimbulkan harapan pasien terlalu tinggi terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Kabelota, sehingga pada saat kenyataan mereka tidak sesuai dengan harapan akan menimbulkan rasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan tersebut.

Menurut Muninjaya, (2012) menyatakan upaya dalam memberikan kepuasan pasien khususnya pada pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat. Pasien yang menunggu lama cenderung menganggap layanan perawatan kesehatan kurang dapat diakses dan waktu tunggu kurang dapat di terima. Jaminan waktu tunggu yang cepat memberikan penilaian baik terhadap layanan yang di berikan, 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).

3. Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kabelota

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kabelota dari 60 responden, 43 responden memiliki *waiting time* yang efektif dengan kategori puas sebanyak 38 responden (63,3%) dan kategori tidak puas 5 responden (8,3%). Sedangkan 17 responden memiliki *waiting time* tidak efektif dengan kategori puas 10 responden (16,7%) dan kategori tidak puas sebanyak 7 responden (11,7%). Berdasarkan Hasil uji *fisher exact* diketahui bahwa *p*-value sebesar 0,027 (p value < 0,05) yang artinya secara statistik terdapat hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kabelota.

Menurut analisis peneliti terkait responden yang memiliki *waiting time* efektif tetapi ada beberapa yang tidak puas hal ini dikarenakan setiap pasien memiliki penilaian kepuasan yang berbeda-beda terhadap suatu pelayanan yang diberikan petugas kesehatan. Adapun pasien yang merasa tidak puas walaupun *waiting time* efektif hal ini disebabkan oleh dimensi *tangibles* merupakan tampilan rumah sakit secara visualisasi yang akan dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien seperti fasilitas, kebersihan ruangan, kerapian perawat, apabila hal ini belum terpenuhi maka pasien akan merasakan tidak puas. Namun hal ini juga bukan semata karena fasilitas yang tidak tersedia dengan baik tapi juga disebabkan karena pasien mengganggap bahwa tiap-tiap aspek pernyataan pada dimensi *tangible* adalah penting sehingga menimbulkan harapan pasien terlalu tinggi terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Kabelota, sehingga pada saat kenyataan mereka tidak sesuai dengan harapan akan menimbulkan rasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan tersebut. Pasien merasa puas pada dimensi *Responsiveness* artinya bahwa pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dalam hal kecepatan dan ketepatan, serta jelas dalam memberikan informasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristiani dkk (2017) tentang hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas III di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang, didapatkan bahwa waktu tunggu pasien untuk mendapatkan tindakan medis sebagian besar sesuai dengan standar yaitu 77,5 % dan waktu tunggu yang tidak sesuai standart yaitu 22.5% p-value >0,05. Beberapa pasien yang beranggapan jika seseorang yang datang lebih awal akan mendapatkan pelayanan terlebih dahulu. Ketidaktahuan pasien terhadap pelayanan petugas yang ada di Instalasi Gawat Darurat dikarenakan pasien memiliki latar belakang yang beragam sehingga menumbulkan pemahaman mereka tentang pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat tidak sesuai dengan harapan mereka dan tidak memuaskan ketika mereka tidak segera menerima pelayanan (Kristiani dkk, 2017).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 43 responden memiliki waiting time yang efektif dengan presesntase (71.7%).

Sedangkan pada responden yang memiliki *waiting time* yang tidak efektif dengan kategori pasien puas, peneliti melihat hal tersebut terjadi bahwa meskipun *waiting time* tidak efektif namum responden dapat merasa puas karena penilaian kepuasan tidak hanya dilihat dari satu aspek saja namun terdapat beberapa aspek yang dapat menimbulkan perasaan puas pada pasien. Menurut peneliti beberapa hal yang bisa saja memicu perasaan puas pada pasien yakni berupa perhatian yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasa diperdulikan. Penampilan juga dapat membuat pasien merasa nyaman dalam hal pandangan seperti berpakaian rapi sesuai ketentuan instansi serta kemahiran dalam melakukan tindakan pelayanan kesehatan dapat menumbulkan perasaaan puas pada pasien. Kepuasan pasien dalam dimensi *empathy*, pasien merasa puas terhadap pelayanan perawat di IGD, dimana dimensi empathy ini menunjukkan tingkat perhatian atau kepedulian yang diberikan kepada pasien, seperti kepedulian perawat kepada pasien, mendengarkan keluhan pasien, serta bersikap sabar.

Asumsi peneliti sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septiani (2016) di Sumedang yang mana dimensi *responsiveness* pada penelitian ini mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa 57% pasien merasa puas pada pelayanan di IGD pada dimensi ini. Hal ini dapat disebabkan karena mayoritas pasien mempunyai label triase warna kuning. Kondisi pasien yang *urgent* menuntut petugas IGD baik perawat dan dokter untuk memberikan respon yang cepat dan tanggap.

Asumsi peneliti sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arifin dkk, 2019) Berdasarkan hasil uji statistik chi square diperoleh nilai sig. 0,030 dengan tingkat kemaknaan 95% (α=0,05), maka dapat disimpulkan nilai p-value <α (0,030<0,05), maka H0 ditolak artinya ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui bahwa terdapat sebanyak 52 responden (52%) dengan usia muda. Sebagian besar pada usia responden yang muda memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 35 responden (67,3%).

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Hasil penelitian ini *waiting time* yang tidak efektif 17 pasien dengan presentase (28.3%) kategori tidak puas sebanyak 7 responden dengan presentase (11,7%) .

Asumsi penelitian terkait kepuasan pasien yang miliki *waiting time* yang tidak efektif tingkat kepuasan pasien yang tidak puas peneliti berasumsi faktor penyebab pelayanan keperawatan kurang baik dapat terjadi karena faktor dari perawat itu sendiri, banyaknya pasien yang harus dilayani dan terbatasnya fasilitas. Sebagaimana pelayanan di IGD, pasien harus segera diberi tindakan, namun terhalang oleh banyaknya pasien yang harus ditangani menyebabkan pelayanan tidak optimal. Hal ini berhubungan dengan pelayanan yang baik dan juga memenuhi standar akan memberikan tingkat kepuasan sebanding dengan apa yang ditujukan. Setiap pasien yang datang ke IGD rumah sakit tentu membutuhkan pertolongan selain tepat dan cepat, juga dikelola oleh pemberi pelayanan yaitu dokter dan perawat yang dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin penanganan gawat darurat dengan *waiting time* sesuai standar pelayanan minimal.

Berdasarkan dari hasil penjumlahan skor kuesioner dapat dilihat total nilai skor yang paling rendah didapatkan yaitu 887 pada aspek *Tangibel* (Berwujud) pada pernyataan nomor 12 yang berbunyi "Di IGD tersedia ruangan tunggu untuk keluarga saat sedang menemani pasien" . Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Septiani (2016) yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Sumedang pada dimensi tangible juga merupakan yang paling rendah (68%). Dimensi *tangible* merupakan dimensi yang mempunyai pengaruh tertinggi terhadap kepuasan secara keseluruhan. Dimensi *tangible* (bukti fisik) dalam kualitas layanan merupakan ungkapan nyata kepuasan yang diberikan seseorang kepada lingkungan fisik sekitar sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatan yang dirasakan (Nursalam, 2015). Sementara total nilai skor yang tertinggi yaitu 1184 pada aspek *Responsivnes* (Cepat Tanggap) pada pertanyaan 1 yang berbunyi "Petugas IGD tanggap dalam membantu pasien yang datang ke Igd " . Hal ini dikarenakan begitu pasien tiba di IGD pasien langsung ditangani. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan dari pemberi pelayanan memberikan kesan positif kepada penerima pelayanan. Ketanggapan merupakan suatu respon dari berbagai keluhan mengenai bentuk pelayanan sehingga menghasilkan suatu respek positif (Nursalam, 2015).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara *waiting time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini kepada Bapak Ns, Surianto S.Kep., M.P.H dan ibu Widyawaty Situmorang, M.Sc yang telah membimbing dalam melaksanakan penelitian ini, Kepala dan petugas IGD RSUD Kabelota serta kepada pasien yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrab, J.K. Et Al. (2020) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waiting Time Pada Pasien Triage Kuning'.

Arifin, S. Et Al. (2019) Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung, Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia.

Fatrida, D. And Saputra, A. (2019) 'Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan', Jurnal 'AisyiyahMedika,4,Pp.1121.AvailableAt:Https://Doi.Org/10.36729/Jam.V4i1.229.

Kemenkes,2008 (2008) Kementerian Kesehatan (Kemenkes) Melalui Standar Pelayanan Minimal. Pelayanan Minimal Di Rawat Jalan Berdasar Kepmenkes Nomor 1129/Menkes/Sk/Ii/2008

Kristiani, Y. Et Al. (2017) Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di Instalasi Gawat Darurat Rs Panti Waluya Sawahan Malang, Nursing News

Muninjaya, A. A. G. 2011. Manajemen Kesehatan. Jakarta : EGC

Peraturan Menteri w Kesehatan Republik Indonesia Nomor r47 Tahun 20178 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan

Septiani A. (2016). Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Kabupaten Sumedang. Coopetition, VII(1), 1–21

Supriyanto (2010) Supriyanto. (2010). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta : Cv Andi Offset.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.