

HUBUNGAN LAMA TINGGAL DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RSUD SIDOARJO

Petrus Rohadi

Program Studi S1 Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto
petrusrohadi831@gmail.com

Atikah Fatmawati

Program Studi S1 Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto
tikaners87@gmail.com

Anndy Prastya

Program Studi S1 Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto
anndyprastya@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan tujuan penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terkait dengan pelayanan kesehatan dan penyedia pelayanan Kesehatan. Waktu Pelayanan yang memanjang merupakan permasalahan global yang dialami rumah sakit di dunia, waktu sebagai alat yang penting untuk mengukur kualitas dari pelayanan mutu di Instalasi gawatdarurat, jika lama waktu tunggu pasien di Instalasi gawat darurat yang memanjang akan menimbulkan *overcrowded* dan akan memberikan dampak pada pelayanan Kesehatan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan lama tinggal dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo.

Desain penelitian ini adalah korelasional dengan teknik sampling *cross sectional* dan jumlah sampel adalah 367 pasien pada bulan februari 2023. Penelitian ini dilakukan pada bulan februari 2023.

Hasil penelitian bahwa Sebagian besar pasien memiliki kepuasan sedang sebanyak 49,31% (181 orang), kepuasan tinggi sebanyak 12,80%, dan 37,89% (139 orang) memiliki kepuasan rendah.

Berdasarkan perhitungan uji statistic *spearman rho* dengan nilai taraf signifikan =0.000 diperoleh hasil $r = -0,983$. Maka H_0 ditolak, jadi ada hubungan negatif yang sempurna antara kedua variable, variable bergerak berlawanan arah., yaitu lama tinggal pasien dengan kepuasan pasien.

Sehingga bila semakin cepat lama tinggal pasien (waktu lama tinggal <4 jam), maka kepuasan pasien akan cenderung meningkat.

Kata Kunci: lama tinggal (LOS), kepuasan, pasien

Abstract

Patient satisfaction is an important goal in the health care system. Many factors influence patient satisfaction related to health services and health service providers. Extended service time is a global problem experienced by hospitals in the world, time is an important tool for measuring the quality of service quality in emergency departments, if the long waiting time for patients in emergency departments is prolonged it will lead to overcrowding and will

have an impact on health services. The research objective was to determine the relationship between the length of stay and patient satisfaction in the RSUD Sidoarjo.

The design of this study was correlational with a cross-sectional sampling technique and the number of samples was 367 patients in February 2023. This research was conducted in February 2023.

The results of the study showed that most patients had moderate satisfaction of 49.31% (181 people), high satisfaction of 12.80%, and 37.89% (139 people) had low satisfaction.

Based on the Spearman rho statistical test calculation with a significant level value = 0.000, the result is $r = -0.983$. Then H_0 is rejected, so there is a perfect negative relationship between the two variables, the variables move in opposite directions, namely the length of stay of the patient and patient satisfaction.

So, if the patient's length of stay is shorter (length of stay <4 hours), then patient satisfaction will tend to increase.

Keywords: length of stay, satisfaction, patient

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan tujuan penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terkait dengan pelayanan kesehatan dan penyedia pelayanan kesehatan. Pasien akan beranggapan bahwa pelayanan kesehatan buruk apabila sakit yang diderita tidak cepat sembuh, waktu tunggu yang lama, dan petugas kesehatan yang tidak ramah walaupun profesional (Wijono D, 1999). Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat yang tinggi. Data secara Nasional menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat mencapai 4.402.205 pasien pada tahun 2017 (Kementrian Kesh RI, 2019).

Waktu Pelayanan yang memanjang merupakan permasalahan global yang dialami rumah sakit di dunia, di Amerika Serikat sebanyak 24,5% pasien memiliki waktu tunggu IGD selama 4 jam dan 47,7% memiliki waktu tunggu di IGD selama 6 jam (Horwitz, Green, & Bradely, 2011). Sedangkan di Indonesia contoh di IGD RSPAU dr. S. Hardjo lukito, waktu tunggu rata-rata

keseluruhan yang dihabiskan oleh pasien 67.15 menit (Romiko, 2018). Di RS UNAIR waktu pelayanan di IGD yang memanjang rata – rata di atas 2 jam adalah sebesar 42,96 % (data rekap triage IGD RS UNAIR th 2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Kusumaningrum and Winarti 2020) waktu sebagai alat yang penting untuk mengukur kualitas dari pelayanan mutu di Instalasi gawatdarurat, jika lama waktu tunggu pasien di Instalasi gawat darurat yang memanjang akan menimbulkan *overcrowded* dan akan memberikan dampak pada pelayanan kesehatan. Jika ada kondisi pasien satu jam tambahan *Length Of Stay* di Instalasi gawat darurat pada pasien prioritas satu akan berdampak meningkatnya morbiditas dan memberikan tingkat kepuasan yang rendah.

Dari hasil survey pendahuluan yang dilakukan penulis di selama 6 hari mulai dari 15 desember – 21 desember 2022, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidoarjo yang merupakan rumah sakit dengan fasilitas-fasilitas unggulan di sisi lain mengalami kondisi dimana pasien menunggu Di Instalasi gawat darurat untuk dipindahkan ke ruang rawat inap rata-rata waktu adalah 4 jam, jika berdasarkan hasil observasi sejak datang Di Instalasi gawat darurat hingga siap dipindahkan ke ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. Adapun kendala dan hambatan yang biasanya dijumpai yaitu *load* jumlah pasien terutama di waktu-waktu puncak (sore hari), adanya penumpukan pasien yang sudah dijadwalkan untuk pulang tetapi masih berada Di Instalasi rawat inap atau IRNA, dan menunggu hasil laboratorium yang proses memakan waktu rata-rata >2 jam yang dapat memperpanjang lama tinggal Di Instalasi gawat darurat. Hal ini berdampak pada ketidakpuasan

pasien terhadap pelayanan IGD, contohnya sering didapati oleh peneliti, pasien maupun keluarga selalu bertanya tentang kapan keluarnya hasil pemeriksaan penunjang dan kapan dipindahkan ke rawat inap.

Sebagai pelayanan publik, IGD RSUD Sidoarjo mengadakan survei indeks kepuasan masyarakat untuk mengevaluasi tingkat kualitas dari pelayanan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan menyampaikan kepada pihak manajemen Rumah Sakit untuk memperbaiki sistem layanan di IGD dengan mempercepat layanan perawatan di IGD, memperhatikan jumlah SDM (dokter dan perawat), fasilitas ruangan yang memadai sehingga LOS sesuai standar sehingga keluarga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan penelitian yang dilakukan (Kusumaningrum and Winarti 2020). Sehingga peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Lama tinggal Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Sidoarjo”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah penelitian yang melakukan pengukuran atau pengamatan untuk mengetahui hubungan antar variabel pada saat yang bersamaan atau dalam satu kali pada satu waktu dan dikumpulkan pada waktu pengukuran itu dilakukan (Notoadmojo, 2010). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Kabupaten Sidoarjo.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

DATA UMUM

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Data Umum

Tabel 4.1 Data Umum Responden di IGD RSUD Sidoarjo

No	Karakteristik Responden	Jumlah (Σ)	Presentase (%)
1.	Jenis Kelamin a. Perempuan	208	56,7
	b. Laki-laki	159	43,3
2.	Umura. 18-30 tahun	76	20,7
	b. 31-40 tahun	172	46,9
	c. 41 -55 tahun	108	29,4
	d. >55 tahun	11	3,0
3.	Pendidikan a. SD	0	0
	b. SMP	4	1,0
	c. SMA	323	88,0
	d. D -III/Sarjana	40	11,0
4.	Pekerjaan a. PNS/TNI	36	9,8
	b. Wiraswasta	149	40,5
	c. Swasta	98	26,7
	d. Tidak bekerja	84	22,9

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebaran jenis kelamin responden dapat dikatakan merata, yaitu 56,7% responden perempuan, dan 43,3% responden

merupakan laki-laki. Lalu rentang umur responden menunjukkan jika usia 31-40 tahun adalah mayoritas responden dengan presentase 46,9%. Selanjutnya mayoritas responden berpendidikan SMA sebesar 88%. Serta responden mayoritas berprofesi sebagai wiraswasta dengan presentase sebanyak 40,5%. Responden yang menjadi sampel penelitian ini Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan adalah pasien atau keluarga pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi, sample diambil sebanyak 367 orang.

DATA KHUSUS

Tabel 4.2 Data Waktu Lama Tinggal Pasien di IGD RSUD Sidoarjo

Responden	Presentase	Rata-rata waktu lama tinggal
218 pasien	59,4%	>4 jam 399 menit (6 jam 39 menit)
149 pasien	40,6%	<4 jam 105 menit (1 jam 45 menit)
Rata-rata		>4 jam 252 menit (4 jam 12 menit)

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa pasien yang masuk ke IGD RSUD Sidoarjo memiliki waktu lama tinggal rata-rata 252 menit (4 jam 12 menit) yang termasuk pada kriteria lama karena >4 jam. Pasien memiliki lama tinggal >4 jam adalah sebesar 218 pasien, dan 149 pasien memiliki lama tinggal <4 jam.

Tabel 4.3 Data Kepuasan Pasien di IGD RSUD Sidoarjo

No	Point	Jumlah responden	Presentase
1.	Rendah: < 70%	139 orang	37,89%
2.	Sedang: 70%-80%	181 orang	49,31%
3.	Tinggi: >80%	47 orang	12,80%

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari keseluruhan kunjungan pasien, mayoritas responden 49,31% (181 orang) menyatakan kepuasan sedang dengan rentang nilai 70%-80%, namun point rendah diberikan oleh 37,89% (139 orang). Sehingga tingkat kepuasan keseluruhan kunjungan IGD RSUD Sidoarjo berada pada tingkat sedang yang disusul dengan tingkat rendah.

Tabel 4.4 Tabulasi silang antara lama waktu dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Sidoarjo

No	Lama Waktu	Tingkat Kepuasan Pasien					Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
1	< 4 Jam	0 (0%)	13 (3,5%)	25 (6,8%)	76 (20,7%)	42 (11,4%)	156 (42,4)
2	> 4 Jam	2 (0,5%)	63 (17,1%)	89 (24,6%)	51 (13,8%)	6 (1,6%)	203 (55,3%)
Total		2 (0,5%)	70 (20,6%)	114 (31,4%)	135 (36,5%)	48 (13%)	367 (100%)

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebanyak 135 orang (36,5%) menyatakan puas, 114 orang (31,4%) menyatakan kurang puas, 48 orang (13%) menyatakan sangat puas dengan 42 orang (11,4%) berada pada kategori lama tinggal <4 jam. Serta 2 orang (0,5%) menyatakan sangat tidak puas karena berada pada kategori lama tinggal >4 jam. Di tabel data 4.4 juga tidak didapati responden yang menilai sangat tidak puas pada kategori lama waktu <4 jam. Lama tinggal merupakan waktu yang dihabiskan oleh pasien selama mendapatkan tindakan perawatan di IGD yang dihitung mulai dari pasien datang sampai dengan pasien dipulangkan atau dipindahkan ke Unit lain (Rathlev et al., 2012), ditandai dengan waktu yang dibutuhkan pasien dalam menerima perawatan (care), termasuk di dalamnya ada pengkajian (assessment), pemeriksaan diagnostik (complex diagnostik) dan pengobatan (treatment) (Affleck et al., 2013). Serta beberapa faktor yang dapat

mempengaruhi lama tinggal pasien selama berada di IGD antara lain proses administrasi pasien, jumlah dan kualitas tenaga kesehatan di IGD, usia pasien, fasilitas di ruang IGD, overcrowding pasien di IGD dan pemulangan pasien.

Dari hasil tabulasi data tabel 4.4 didapatkan bahwa mayoritas kunjungan pasien yang masuk ke IGD RSUD Sidoarjo adalah pasien dengan MRS sebesar 218 pasien yang memiliki waktu lama tinggal rata-rata 252 menit (4 jam 12 menit) yang termasuk pada kriteria lama karena >4 jam.

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 (Irawan, 2003). Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat anda penuhi, maka pelanggan akan puas. Bagi sebuah Rumah Sakit kepuasan pasien merupakan keluaran (output) dari layanan kesehatan. Suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan. Dari hasil tabulasi data tabel 4.5 didapatkan bahwa mayoritas responden 49,31% (181 orang) menyatakan kepuasan sedang dengan rentang nilai 70%-80% selama berada di IGD RSUD Sidoarjo. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang memiliki standart kepuasan, yaitu berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan prosentase sebesar 56,7% (208 orang), dan 43,3% berjenis kelamin laki-laki. Jenis kelamin memiliki pengaruh

terhadap cara pandang pada jasa yang diberikan. Jenis kelamin perempuan akan lebih banyak melihat penampilan secara detail sedangkan jenis kelamin laki- laki lebih cuek (Utami, 2018). (Situmpol.J, 2012) menjelaskan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap jasa yang diberikan, perempuan cenderung lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan laki-laki.

Dari kriteria umur, mayoritas responden berada pada umur 31-40 tahun dengan prosentase sebesar 46,9% (172 orang), dan disusul oleh kelompok usia 41-55 tahun dengan prosentase 29,4% (108 orang). Individu yang berusia lebih tua cenderung menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang berusia lebih muda, karena yang berusia lebih tua akan bijaksana dalam menanggapi permasalahan (Pohan, 2006 dalam Oini, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa usia responden yang mengantar periksa di IGD sebagian besar merupakan usia produktif. Semakin bertambahnya usia maka penilaian terhadap suatu kualitas produk semakin tinggi. Usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien (Utami,2018).

Pendidikan dari tabel 4.1 didapatkan mayoritas Pendidikan pasien di IGD RSUD Sidoarjo adalah SMA yaitu 323 orang (88%), DIII/Sarjana sebanyak 40 orang (11%). Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka akan semakin tinggi pula standart kepuasan yang dimiliki seseorang. bagitu pula dengan pengetahuan, seseorang yang memiliki pengetahuan akan sesuatu akan lebih kritis atau memiliki kepuasan yang lebih tinggi dari pada orang biasa yang belum memiliki pengetahuan yang sama. Tingkat pendidikan mempengaruhi kepuasan, semakin tinggi taraf pendidikan semakin masyarakat maka banyak

pula tuntutan dan harapan mereka terhadap pelayanan, sehingga orang yang berpendidikan tinggi akan cenderung merasa tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah (Utami, 2018).

Serta pekerjaan, yang mayoritas responden berada pada kelompok pekerjaan wiraswasta dengan prosentase sebesar 40,5% (149 orang), dengan peringkat ke dua yaitu pekerja swasta dengan prosentase sebesar 26,7% (98 orang). Status pekerjaan sangat berhubungan dengan penilaian kualitas produk atau jasa. Responden yang berlatar belakang bekerja memungkinkan informasi mengenai produk atau jasa yang lebih baik (Utami, 2018).

Merujuk hasil tabulasi kuesioner *RATER*, menunjukkan bahwa Sebagian besar responden 31,2% menyatakan puas dengan dimensi *Reliable*, 37,3% puas dengan dimensi *Assurance*, 45% puas dengan dimensi *Tangibles*, 28,7% kurang puas dengan dimensi *Empathy*, dan 34% puas dengan dimensi *Responsiveness*. Hasil dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa kepuasan pasien yang meliputi 5 (lima) dimensi *RATER* (*Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*) sebagian besar menyatakan puas dengan pelayanan di IGD dengan rentang nilai 70%-80%. Berdasarkan jawaban kuesioner yang dibagikan sebagian besar pasien menyatakan kurang puas dalam hal perhatian perawat, penjelasan tentang penyakit, gejala kekambuhan belum lengkap. Sedangkan untuk penampilan, penjelasan tindakan, pengurusan administrasi, fasilitas dan transpor.

Dari hasil tabulasi didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien ada pada point sedang sebanyak 49,31% (181 orang) menyatakan kepuasan sedang dengan rentang nilai 70%-80% dan tingkat kepuasan pasien ada pada

point tinggi sebanyak 12,80% (47 orang) dengan lama tinggal < dari 3 jam, dan 37,89% (139 orang) memiliki kepuasan rendah karena memiliki lama tinggal > dari 3 jam. Hasil perhitungan uji korelasi spearman rho sebesar $-.983^{**}$ dimana angka tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif yang sempurna antara kedua variabel, yaitu lama tinggal pasien dengan kepuasan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa variable bergerak berlawanan arah. Karena hasil dari penelitian menunjukkan mayoritas responden memberikan point kepuasan <80% dan rata-rata waktu lama tinggal dari 367 pasien adalah 4,2 jam, maka dapat dikatakan bila semakin cepat lama tinggal pasien (waktu lama tinggal <4 jam), maka kepuasan pasien akan cenderung meningkat.

Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan Adhytyo dan Mulyaningsih 2013). Kepuasan dimulai dari penerimaan pasien dari pertama kali datang sampai mendapatkan pelayanan, pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip service quality yaitu kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan dan kenyamanan layanan (Anjaryani 2009 dalam Adhytyo dan Mulyaningsih 2013). Menurut Pasuraman dalam Syofyanti 2014 dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari lima dimensi yaitu kehandalan (reliability) yaitu kemampuan petugas dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan dengan segera, akurat dan

memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan petugas dalam membantu pasien memberikan pelayanan dengan cepat, merespon permintaan pasien serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Jaminan (*assurance*) yaitu para petugas bersikap sopan dan menguasai pengetahuan, keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien. Empati (*empathy*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu keadaan fasilitas di rumah sakit, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit.

Kondisi lingkungan IGD yang *overcrowded* menambah ketidaknyamanan dan menambah tingkat kecemasan pasien. Stuart & Laraia (2005) mengatakan bahwa perubahan status kesehatan individu mengakibatkan terjadinya kecemasan. Banyaknya pasien yang datang di IGD membuat perawat harus memilah pasien dengan cepat dan tepat sesuai prioritas bukan berdasarkan nomor antrian. Tindakan perawat dalam melakukan perawatan pasien harus bertindak cepat dan memilah pasien sesuai prioritas, sehingga mengutamakan pasien yang lebih diprioritaskan dan memberikan waktu tunggu untuk pasien dengan kebutuhan perawatan yang kurang mendesak (Igede, 2012). Ketidaktahuan tentang penatalaksanaan pasien oleh perawat di ruang IGD berpengaruh terhadap kepuasan dan kecemasan pasien (Qureshi, 2008). Selain itu rasa puas terhadap pelayanan ditunjang juga dengan sikap peduli atau empati dan keramahan juga komunikasi yang baik antara keluarga pasien dengan petugas kesehatan khususnya perawat. Hal ini sesuai dengan penelitian Ekwall (2010) yang mengemukakan bahwa komunikasi antara perawat dan

pasien tentang penerimaan perawatan selama waktu tunggu di IGD harus diinformasikan secara rutin oleh perawat triase sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan penurunan tingkat kecemasan. Namun dengan berbagai macam faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan, tidak boleh menyurutkan semangat seluruh petugas dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien dan keluarga.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan antara lama tinggal dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Sidoarjo yang dilaksanakan pada bulan Februari 2023, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Lama tinggal rata-rata dari 367 responden adalah 4,2 jam yang termasuk dalam kategori lama.
2. Kepuasan sebagian besar pasien di IGD RSUD Sidoarjo berada pada rentang sedang dengan point antara 70%-80% sebesar 49,31% (181 orang).
3. Ada hubungan antara lama tinggal dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Sidoarjo dengan tingkat keceratan hubungann sebesar $p=0,000$ lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$.

SARAN

1. Bagi Perawat

Selalu menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarganya, karena dapat meningkatkan kepuasan. Pasien serta petugas Kesehatan yang datang dan berada di IGD pasti memiliki tekanan yang lebih berat sehingga berpengaruh terhadap emosional, dan psikologis. Maka perlu di tekankan

untuk selalu berkomunikasi secara baik terutama dengan pasien dan keluarganya, karena hal ini dapat meminimalisir adanya keluhan dan complain.

2. Bagi peneliti

Hasil penelitian sebagai motivasi untuk meningkatkan pengetahuan dengan melaksanakan penelitian yang lebih baik dan sempurna.

3. Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan

Rumah Sakit, terutama pada Instalasi Gawat Darurat dapat mengembangkan dan mendukung pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan keluarga pasien salah satunya dengan mengembangkan sistem layanan di IGD dengan mempercepat layanan perawatan di IGD, memperhatikan jumlah SDM (dokter dan perawat), fasilitas ruangan yang memadai sehingga *LOS* sesuai standar.

DAFTAR PUSTAKA

- Affleck, A., Parks, P., Drummond, A., Rowe, B. H., & Ovens, H. J. 2013. Emergency departement overcrowding and access block. *CJEM* ;15(6): 359-370.
- Bukhari et al. 2014. Analysis of Waiting Time In Emergency Department Of Al-noor Specialist Hospital, Makkah, Saudi Arabia. *Journal Of Emergency Medicine*, (2) 67-73.
- Depkes RI. 2006. Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta: Depkes RI.

- Depkes RI. Undang-Undang Tentang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009. Jakarta: Depkes RI : 2009.
- Horwitz, L. I., Green, J., & Bradley, E. H. 2010. US Emergency Department Performance on Wait Time and Length of Visit. *Annals of Emergency Medicine*, Vol. 55, No. 2: 133.
- Kusumawinahyu, D. S. (2016). *Hubungan Response Time Pelayanan Insyalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam* Surakarta.
<https://stikespanakkukang.ac.id/assets/uploads/alumni/49936d407fc5554f54f0aaa5efaff77e.pdf>
- Nursalam. 2008. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2011. Manajemen Keperawatan. Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis/Nursalam. In *Jakarta: Salemba Merdeka*. Salemba Medika.
<https://api.penerbitsalemba.com/book/books/08-0284/contents/fc506312-5e09-4027-a661-9ba646dced46.pdf>
- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Parker, B.T., & Marco, C. 2014. Emergency Department Length of Stay: Accuracy of Patient Estimates. *The Western Journal of Emergency Medicine*. Vol. XV, No. 2: 170-175
- Ria Rizki Kusumasari. (2021). *PENGARUH LAMA WAKTU TUNGGU PERPINDAHAN PASIEN DARI INSTALASI GAWAT DARURAT KE RUANG RAWAT INAP TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI*

RUMAH SAKIT UMUM HIDAYAH BOYOLALI.
[https://etd.umsida.ac.id/id/eprint/6165/4/Bab I.pdf](https://etd.umsida.ac.id/id/eprint/6165/4/Bab%20I.pdf)

Riswahyuni Widhawati, Y. M. N. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro* |, IV. <http://jurnal.stikesimcbintaro.ac.id/index.php/djs/article/view/137/86>

Rorimpandei, A. mutiara. (2019). *Hubungan antara Length of stay (LOS) dengan tingkat kepuasan pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK II DR. Soepraoen Malang* (p. 124).