



HUBUNGAN *EMERGENCY DEPARTMENT LENGTH OF STAY* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PRIORITAS 2 DI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN PROBOLINGGO

Ahmad Fathoni Aziz¹, Sunanto², Alwin Widhiyanto³

^{1,2,3}Stikes Hafshawaty Pesantren Zainul Hasan Genggong Probolinggo,
ahmadfathoniaziz@gmail.com

ABSTRAK

Emergency Department Length of Stay (EDLOS) dikatakan sebagai lama waktu pasien di IGD, mulai dari pendaftaran sampai secara fisik pasien meninggalkan IGD. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan emergency department length of stay dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 2 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Untuk mengetahui hubungan *emergency department length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 2. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan korelasional menggunakan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui korelasi variabel independen *emergency department length of stay* dan variabel dependen tingkat kepuasan pasien prioritas 2. Pengumpulan data menggunakan observasi langsung terhadap pasien prioritas 2 dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Sampel pada penelitian ini berjumlah 482 responden yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisa data menggunakan uji *spearman rank*. Hasilnya didapatkan emergency department length of stay sebagian besar > 6 jam sebanyak 291 pasien (60,4%), tingkat kepuasan pasien sebagian besar sedang sebanyak 444 responden (92,1%) dan emergency department length of stay > 6 jam sebagian besar kategori sedang sebanyak 279 responden (57,9%). Hasil uji statistic dengan menggunakan analisa spearman rank didapatkan nilai p-value sebesar 0,000 dan $\alpha = 0,05$ ($p < 0,05$). Jadi hipotesis penelitian ini diterima yaitu ada hubungan signifikansi antara *emergency department length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 2. Terdapat hubungan yang signifikan antara *emergency department length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 2. Diharapkan tingkat kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan dalam mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci: *Emergency Department Length Of Stay*, Tingkat Kepuasan Pasien, Pasien Prioritas 2

ABSTRACT

Emergency Department Length of Stay (EDLOS) is said to be the length of time the patient is in the emergency room, starting from registration until the patient physically leaves

the emergency room. Patient satisfaction can be said to be the level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services he gets, after the patient compares with what he expects. The purpose of this study is to determine the relationship between emergency department length of stay with the level of satisfaction of priority 2 patients in the Emergency Department of Waluyo Jati Kraksaan Hospital. To determine the relationship between emergency department length of stay and priority 2 patient satisfaction level. This study is a quantitative study with a correlation design using a cross sectional approach to determine the correlation of the independent variable emergency department length of stay and the dependent variable level of priority 2 patient satisfaction. Data were collected using direct observation of priority 2 patients and patient satisfaction questionnaires. The sample in this study amounted to 482 respondents taken using accidental sampling techniques. Data analysis using spearman rank test. The results found that emergency department length of stay was mostly > 6 hours as many as 291 patients (60.4%), patient satisfaction level was mostly moderate as many as 444 respondents (92.1%) and emergency department length of stay > 6 hours most of the medium category as many as 279 respondents (57.9%). The results of statistical tests using spearman rank analysis obtained a p-value of 0.000 and $\alpha = 0.05$ ($p < 0.05$). So the hypothesis of this study is accepted that there is a significant relationship between emergency department length of stay and the level of satisfaction of priority 2 patients. There was a significant relationship between emergency department length of stay and priority 2 patient satisfaction. It is expected that the level of patient satisfaction can continue to be improved in the quality of health services.

Keywords: *Emergency Department Length Of Stay, Patient Satisfaction Level, Priority Patient 2*

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) atau *Emergency Department* merupakan salah satu unit pelayanan rumah sakit yang berfungsi sebagai pintu utama dalam memberikan pelayanan 24 jam dan memberikan penanganan segera, baik pasien dengan penyakit akut, parah, mendesak ataupun cedera untuk mengurangi resiko kematian ataupun kecacatan (Sahensolar et al., 2021). IGD memiliki peran sebagai gerbang utama masuknya penderita gawat darurat (Amanda, 2022). Pelayanan pasien gawat darurat merupakan pelayanan yang memerlukan tindakan segera, yaitu cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Pelayanan gawat darurat adalah tindakan medis yang dibutuhkan oleh korban/pasien gawat darurat dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan (Aryono, 2016).

Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Kepadatan ini ketika permintaan untuk layanan melebihi kapasitas IGD untuk memberikan keperawatan berkualitas dalam kerangka waktu yang tepat. Pelayanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan di dalam pelayanan IGD. Akan tetapi, pelayanan di IGD dapat terhambat jika kondisi di dalam IGD penuh dengan pasien. Adanya kondisi pasien yang memenuhi IGD disebabkan oleh tidak sesuainya jumlah pasien yang berkunjung ke IGD dengan tenaga di IGD. Kondisi seperti ini dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain menambah waktu tunggu pasien untuk diperiksa oleh dokter, banyaknya pasien yang meninggalkan IGD tanpa diperiksa, Length Of Stay (LOS) di IGD yang panjang, dan waktu tunggu pasien yang lama untuk pindah ke bangsal atau stagan (Rhee & Klompas, 2022).

Length Of Stay tidak hanya melihat lama nya perawatan saat di Instalasi gawat darurat tetapi juga bisa melihat hari lama perawatan di ruang inap suatu rumah sakit. Pada Instalasi gawat darurat untuk menilai tingkat Length Of Stay terkait dengan pelayanan maka dipakai

standar Length Of Stay, selain itu digunakan untuk melihat tingkat kepadatan dan kinerja klinis (Peltan et al., 2022). Apabila pelayanan yang diterima memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa kecewa (Karina et al., 2022).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan harapan. Kepuasan pelanggan menurut model kebutuhan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi (Mailita & Rasyid, 2022). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kusuma et al., 2021).

Di Indonesia standar pelayanan IGD diatur dalam Kepmenkes No. 856 tahun 2009 tentang standar pelayanan minimal bahwa pelayanan IGD dilakukan selama 24 jam penuh, 7 hari terhadap kasus gawat darurat, resusitasi dan stabilisasi (*life saving*). Pada kondisi kepadatan pasien manajemen IGD dapat menerapkan lama rawat di IGD < 6-8 jam (Depkes, 2011). Salah satu contoh rumah sakit dunia yang mengalami LOS yang memanjang > 6-8 jam adalah Rumah Sakit Alnoor mekkah di Arab Saudi, 44% pasien menunggu di IGD selama 59 menit, 32,6 % menghabiskan waktu selama 1-4 jam, 15,2% menghabiskan waktu 4-8 jam, dan 8,2 % menghabiskan waktu > 8 jam (Romiko, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya Data Rekam Medis IGD RSUD Dr. Soetomo Surabaya selama tahun 2016 mencatat sebanyak 56.452 kunjungan ke IGD dimana 19.239 nya dirawat (MRS). Data supervisi IGD bulan Agustus 2017 mencatat sekitar 47,2 % menghabiskan waktu lebih dari 6 jam di IGD dimana 28,1 % nya menunggu lebih dari 12 jam dan 5,1 % meninggal dalam rentang waktu perawatan di IGD (Ismail, 2017). Penelitian lain menurut Sari (2019) menunjukkan bahwa hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden sebanyak 39 (84,8%) responden, sedangkan untuk kepuasan pasien sebagian besar puas terhadap pelayanan sebanyak 27 (58,7%) responden.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan Mei 2022, kunjungan pasien di IGD RSUD Waluyo Jati Kraksaan sebanyak 744 pasien, pasien prioritas 2 sebanyak 552 pasien dengan pasien ≤ 6 jam di IGD sebanyak 403 pasien dan pasien ≥ 6 jam di IGD sebanyak 149 pasien. Sedangkan bulan Juni 2022 jumlah kunjungan pasien sebanyak 829 pasien, pasien prioritasi 2 sebanyak 638 pasien dengan pasien ≤ 6 jam di IGD sebanyak 422 pasien dan 216 pasien ≥ 6 jam selama mendapatkan perawatan di IGD. Studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Juni 2022 di IGD RSUD Waluyo Jati Kraksaan menunjukkan bahwa dari 10 responden, sebanyak 8 responden diantaranya mengeluh dan komplain terkait pelayanan yang lama serta merasa kurang puas karena tidak dipindah ke ruang rawat inap. Dari hasil studi pendahuluan ini dijadikan acuan untuk melakukan penelitian yang dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien selama mendapatkan perawatan di IGD hingga pasien tersebut pindah ke ruang perawatan.

Hasil survey pada tahun 2021 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUD Waluyo Jati Kraksaan dengan nilai 77,25 atau kategori Baik. Hasil survey IKM IGD RSUD Waluyo Jati dengan nilai 75,20 atau kategori Cukup. Aspek pelayanan yang paling rendah yaitu waktu pelayanan, perilaku pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan kritik. Hingga saat ini belum ada standar pasti mengenai LOS pasien selama berada di IGS, namun secara internasional waktu LOS pasien di IGD yaitu ≤ 8 jam umumnya dianggap diterima (Rose et. al., 2012) *Canadian Association of Emergency Physician* merekomendasikan target nasional yang dapat digunakan untuk mengurangi dampak negatif dari kepadatan di IGD yaitu 8-12 jam (Affleck et. al., 2013).

Pasien yang datang ke IGD akan mengalami proses triage/pemilihan. Pasien akan mendapatkan pelayanan sesuai kondisinya (merah, kuning, hijau atau hitam) (Puspitasari et

al., 2021). Pada saat proses atau setelah proses triage, maka keluarga pasien/pengantar secara bersamaan diarahkan untuk mendaftarkan identitas pasien (Saidah & Setyaningrum, 2020). Di IGD pasien akan dilayani oleh dokter jaga dan perawat. Untuk diagnosa dan terapi, dokter jaga akan melengkapi pemeriksaan fisik dan penunjang (laboratorium, radiologi, dll). Dokter jaga IGD juga didukung oleh dokter spesialis yang lengkap dan siap on call 24 jam. Setelah mendapat pelayanan di IGD, pasien dapat dirawat, pulang atau bahkan ada yang meninggal (Fa'riatul Aeni et al., 2021).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan). Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika pergi berobat karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien (Amanda, 2022).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan yaitu desain *analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini teknik *nonprobability sampling* dengan teknik *accidental sampling* sehingga diperoleh sebanyak 482 pasien. Sampel penelitian ini adalah pasien prioritas 2 di IGD yang mengacu pada kriteria inklusi dan eksklusi. Penelitian ini menggunakan lembar observasi dan kuesioner sebagai instrument penelitian. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui hubungan antara variabel independen *emergency department length of stay* dan variabel dependen tingkat kepuasan pasien prioritas 2. Penelitian ini dilakukan di IGD RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo dari 30 Agustus 2022 hingga September 2022. Sampel penelitian ini berjumlah 482 responden dengan kriteria inklusi pasien IGD dengan kategori prioritas 2, pasien dalam kondisi sadar penuh (E4V5M6), pasien yang dinyatakan stabil oleh petugas kesehatan, pasien mampu berkomunikasi baik secara verbal dan pasien dengan usia diatas 18 tahun. Sedangkan kriteria eksklusi pasien dengan kondisi panik, pasien dengan gangguan psikis atau kejiwaan dan pasien dengan indikasi rujuk atau pulang paksa.

Pengukuran pada variabel *emergency department length of stay* menggunakan lembar observasi yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional yang berlaku < 6 jam. Variabel tingkat kepuasan pasien menggunakan lembar kuesioner yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan *tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance*. Peneliti menggunakan skala penilaian Likert yang dikembangkan oleh Ransis Likert dengan modifikasi yang terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu : 5=Sangat Puas, 4= Puas, 3= Cukup Puas, 2= Tidak Puas, dan 1= Sangat Tidak Puas. Teknik pengumpulan data dengan Uji Spearman Rank. Penelitian ini sudah mendapatkan layak etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Stikes Hafshawaty Pesantren Zainul Hasan Genggong dengan nomor KEPK/147/STIKes-HPZH/VIII/2022.

HASIL PENELITIAN

Data umum melampirkan karakteristik responden yang meliputi nama responden (inisial), Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir Dan Asuransi. Hasil penelitian tersebut ditampilkan berbentuk tabel.

Tabel 1. Data Umum Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir Dan Asuransi

Karakteristik	Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Usia reponsden	18 – 30 tahun	66	13,7 %
	31 – 50 tahun	135	28,1 %
	≥ 51 tahun	281	58,2 %
Jenis kelamin	Laki-laki	260	53,9 %
	Perempuan	222	46,1 %
Pendidikan terakhir	SD/Sederajat	264	54,8 %
	SLTP/Sederajat	66	13,7 %
	SLTA/Sederajat	81	16,8 %
	Diploma/Sarjana	28	5,8 %
	Tidak sekolah	43	8,9 %
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	16	3,3 %
	PNS	17	3,5 %
	Pegawai Swasta	27	5,6 %
	Pedagang	26	5,5 %
	Petani	113	23,4 %
	Wiraswasta	80	16,6 %
	Polisi	4	0,8 %
	Nelayan	8	1,7 %
	Guru	6	1,3 %
	Ibu Rumah Tangga	125	25,9 %
	Tidak Bekerja	60	12,4 %
Asuransi	BPJS/Asuransi Lain	399	82,8 %
	Umum	72	14,9 %
	SKTM atau DP	11	2,3 %

Berdasarkan table 1 (terlampir) bahwa berdasarkan usia responden terbanyak usia ≥ 51 tahun sejumlah 281 pasien (58,2%). Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki sejumlah 260 pasien (53,9%). Berdasarkan pendidikan responden terbanyak adalah pendidikan terakhir SD/ sederajat sejumlah 264 pasien (54,8%). Berdasarkan pekerjaan responden paling banyak adalah ibu rumah tangga sejumlah 125 pasien (25,9%). Dan berdasarkan asuransi yang digunakan pasien di IGD paling banyak adalah BPJS/asuransi lain sejumlah 399 pasien (82,8%).

Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan *Emergency Department Length Of Stay* Dan Tingkat Kepuasan Pasien Prioritas 2

Karakteristik	Variabel	Jumlah	Persentase (%)
<i>Emergency Department Length Of Stay</i>	< 6 Jam	191	60,4 %
	> 6 Jam	291	39,6 %
Tingkat Kepuasan Pasien	Rendah	10	2,1 %
	Sedang	444	92,1 %
	Tinggi	28	5,8 %

Karakteristik responden dapat dilihat pada table 2 (terlampir) bahwa karakteristik responden berdasarkan *emergency department length of stay* dengan kategori < 6 jam sebanyak 191 responden (39,6%) dan kategori > 6 jam sebanyak 291 responden (60,4%). Berdasarkan tingkat kepuasan pasien kategori rendah sebanyak 10 responden (2,1%), kategori sedang sebanyak 444 responden (92,1%) dan kategori tinggi sebanyak 28 responden (5,8%).

Tabel 3. Hubungan *Emergency Department Length Of Stay* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prioritas 2

Correlations			
		Tingkat Kepuasan Pasien Prioritas 2	Department Length Of Stay
Spearman's rho	Correlation	1.000	.258**
	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	482	482
	Correlation	.258**	1.000
	Coefficient		
Department Length Of Stay	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	482	482

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Selanjutnya pada table 3 (terlampir) dapat diketahui nilai p value yang dihasilkan sebesar 0,000 dengan (p -value < $\alpha = 0,005$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada

hubungan antara *emergency department length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 2 di instalasi gawat darurat di RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

PEMBAHASAN

***Emergency Department Length Of Stay* di Instalasi Gawat Darurat di RSUD Waluyo Jati Kraksaan**

Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa EDLOS responden < 6 jam sebanyak 191 responden (39,6%) dan > 6 jam sebanyak 291 responden (60,4%).

Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD mengakibatkan kepadatan di IGD. Kepadatan ini, ketika permintaan untuk layanan melebihi kapasitas IGD untuk memberikan keperawatan berkualitas dalam kerangka waktu yang tepat. Pelayanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan di dalam pelayanan IGD. Akan tetapi, pelayanan di IGD dapat terhambat jika kondisi di dalam IGD penuh dengan pasien. Adanya kondisi pasien yang memenuhi IGD disebabkan oleh tidak sesuainya jumlah pasien yang berkunjung ke IGD dengan tenaga di IGD. Kondisi seperti ini dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain menambah waktu tunggu pasien.

Emergency Department Length Of Stay (EDLOS) didefinisikan sebagai lama waktu pasien di IGD, mulai dari pendaftaran sampai secara fisik pasien meninggalkan IGD. *Length of Stay* (LOS) atau lama rawat merupakan jumlah hari pasien dirawat di rumah sakit, mulai hari masuk sampai dengan hari keluar atau pulang dan LOS di gunakan rumah sakit sebagai indikator pelayanan (HJ & Wariyanti, 2021). *Emergency Department Length Of Stay* digunakan sebagai indikator kunci penilaian efisiensi peningkatan kinerja operasional dan klinis.

Target yang direkomendasikan oleh Depkes (2011) bahwa lama rawat pasien di IGD tidak lebih dari 6-8 jam. Sedangkan standar yang direkomendasikan oleh *Joint Commission International* (JCI), 2013 tentang lama rawat pasien yang memenuhi syarat rawat inap < 4 jam. Penelitian lain menurut Sari (2019) menunjukkan bahwa hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden sebanyak 39 (84,8%) responden, sedangkan untuk kepuasan pasien sebagian besar puas terhadap pelayanan sebanyak 27 (58,7%) responden

Bahwa *Emergency Department Length Of Stay* atau waktu interval yang dibutuhkan pasien selama berada di IGD dimulai dari pendaftaran pasien hingga pasien dinyatakan secara fisik dipindahkan ke ruang perawatan sangat berpengaruh terhadap indeks kepuasan pasien.

Dengan peningkatan mutu pelayanan yang lebih relatif cepat akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Dari hasil pengamatan peneliti sebagian besar pasien sebanyak 291 membutuhkan waktu > 6 jam untuk dipindahkan ke ruang perawatan.

Tingkat Kepuasan Pasien Prioritas 2 di Instalasi Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Waluyo Jati Kraksaan

Dari hasil analisa ini didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien rendah sebanyak 10 responden (2,1%), tingkat kepuasan sedang sebanyak 444 responden (92,1%) dan tingkat kepuasan tinggi sebanyak 28 responden (5,8%).

Tingkat kepuasan masing-masing pasien berbeda, namun sebagian besar dari pasien yang datang ke IGD. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Hakim & Suryawati, 2019). Menurut Parasuraman dalam Syafrudin (2011), terdapat 10 indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dalam perkembangan selanjutnya kesepuluh dimensi tersebut dirangkum menjadi lima dimensi yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness*,

assurance, tangible, empathy, dan reliability).

Menurut Syafrudin (2011) menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain yang bersangkutan dengan yaitu *pertama*, Pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien, terutama saat pertama kali datang. *Kedua*, Mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharap. *Ketiga*, Prosedur perjanjian. *Keempat*, Waktu tunggu. *Kelima*, Fasilitas umum yang tersedia. *Keenam*, Fasilitas RS untuk pasien seperti mutu makanan, privasi dan pengaturan kunjungan. *Ketujuh*, Outcome terapi dan perawatan yang diterima.

Hasil penelitian sebagian besar tingkat kepuasan pasien adalah sedang sebanyak 444 responden (92,1%). Dari pengamatan dan observasi yang dilakukan peneliti, pasien selama mendapatkan perawatan di IGD akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Sehingga dengan pemberian pelayanan yang maksimal akan memiliki pengaruh yang baik dan dapat meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pasien.

Analisis Hubungan *Emergency Department Length Of Stay* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prioritas 2 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Waluyo Jati Kraksaan

Berdasarkan analisa ini didapatkan *emergency department length of stay* < 6 jam kategori rendah sebanyak 1 responden (0,2%), kategori sedang sebanyak 165 responden (34,2%) dan kategori tinggi sebanyak 25 responden (5,2%). Dan *emergency department length of stay* > 6 jam kategori rendah sebanyak 9 responden (1,9%), kategori sedang sebanyak 279 responden (57,9%) dan kategori tinggi sebanyak 3 responden (0,6%).

Emergency Department Length of stay (EDLOS) merupakan lamanya pasien di rawat mulai kedatangan sampai dipindahkan ke ruang atau unit lain, sebagai indikator pengukuran terhadap proses pelayanan dan penanda kepadatan pasien. Pemeriksaan laboratorium, waktu *review* dan konsultasi serta transfer pasien ke ruang rawat ini merupakan faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin lama pasien berada di IGD akan mengurangi rasa kepuasan pasien, sehingga hal tersebut merupakan strategi dalam meningkatkan kepuasan pasien (Muhammad et al., 2020).

Hasil uji korelasi tersebut didapatkan nilai p-value sebesar 0,000 dan $\alpha = 0,05$, dapat disimpulkan bahwa $p\text{-value} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_1 diterima, artinya ada hubungan antara *emergency department length of stay* dengan tingkat kepuasan pasien prioritas 2 di RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien secara umum penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan kepadanya. Perasaan tersebut dapat dikaitkan dengan kenyataan dan harapan. Salah satu faktor indeks kepuasan pasien adalah waktu tunggu. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa semakin cepat pasien mendapatkan pelayanan dan dipindah ke ruang perawatan akan membuat pasien tersebut merasa puas begitu pula sebaliknya semakin lama pelayanannya akan membuat mereka tidak puas terhadap pelayanan yang mereka terima.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan di IGD RSUD Waluyo Jati Kraksaan dapat disimpulkan sebagai berikut *pertama*, *Emergency Department Length Of Stay* di Instalasi Gawat Darurat RSUD Waluyo Jati Kraksaan mayoritas > 6 jam yaitu sebanyak 291 responden (60,4%). *Kedua*, Tingkat kepuasan pasien prioritas 2 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Waluyo Jati Kraksaan mayoritas tingkat kepuasan sedang yaitu 444 responden (92,1%). *Ketiga*, Ada Hubungan yang signifikan antara *Emergency Department Length Of Stay* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prioritas 2 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Waluyo

Jati Kraksaan yaitu $p = 0,000$ dengan ($p\text{-value} < \alpha = 0,05$). Bagi institusi pendidikan diharapkan untuk mengembangkan ilmu keperawatan gawat darurat, khususnya *Emergency Department Length Of Stay* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prioritas 2 di Instalasi Gawat Darurat. penuh agar bisa dialihkan ke ruangan lain. Pelayanan optimal dan maksimal dalam hal *Emergency Department Length Of Stay* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prioritas 2 di Instalasi Gawat Darurat. Bagi responden diharapkan untuk selalu mengoptimalkan dalam hal kesehatan dan mengetahui bagaimana sistem pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Bagi Penelitian Selanjutnya sebagai penambah informasi untuk pengembangan penelitian lebih lanjut, khususnya bagi peneliti keperawatan yang ingin melakukan pengembangan penelitian tentang *Emergency Department Length Of Stay* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prioritas 2 di Instalasi Gawat Darurat..

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, P. (2022). Penerapan Metode Lean Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan IGD di Rsud Cilincing Tahun 2017. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 2318–2336. <http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Aryono. (2016). *Kegawatdaruratan dan Bencana*. Rayyana Komunikasi Indo.
- Fa'riatul Aeni, H., Ali, M., & Milatul Zanah, S. (2021). Hubungan Sarana dan Prasarana Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Masa Pandemi Covid-19. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(2), 217–223.
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.157-162>
- HJ, H., & Wariyanti, A. (2021). Pengelolaan Rekam Medis Rawat Inap Di Puskesmas. *Link*, 17(2), 89–94. <https://doi.org/10.31983/link.v17i2.6914>
- Ismail. (2017). *Analysis factor affecting length of stay patients in emergency department using approach time frame guide emergency model of care*. Universitas Airlangga.
- Karina, S. D., Ratriwardhani, R. A., & Ibad, M. (2022). Gambaran Penggunaan APD Perawat IGD RSI Jemursari Surabaya Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 65–69.
- Kusuma, U., Surakarta, H., Di, P., Igd, R., & Simo, R. (2021). Gambaran Penerapan Australian Triage Scale (ATS) pada Pasien di Ruang IGD RSUD Simo Boyolali. *Program Studi Sarjana Keperawatan Dan Profesi Ners Fakultas Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta 2021*, 20, 1–10.
- Mailita, W., & Rasyid, W. (2022). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat Tentang Triage di IGD Rumah Sakit Semen Padang Hospital. *Humantech Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(2), 200–216.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|JIITUJ*, 4(2), 174–186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- Peltan, I. D., McLean, S. R., Murnin, E., Butler, A. M., Wilson, E. L., Samore, M. H., Hough,

- C. L., Dean, N. C., Bledsoe, J. R., & Brown, S. M. (2022). Prevalence, Characteristics, and Outcomes of Emergency Department Discharge Among Patients With Sepsis. *JAMA Network Open*, 5(2), e2147882. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2021.47882>
- Puspitasari, D. I., Suprayitno, E., & Bustami, B. (2021). Tingkat Stres Kerja Perawat Instalasi Gawat Darurat pada Masa Pandemi Covid-19. *Wiraraja Medika : Jurnal Kesehatan*, 11(1), 25–29. <https://doi.org/10.24929/fik.v11i1.1350>
- Rhee, C., & Klompas, M. (2022). Elucidating the Spectrum of Disease Severity Encompassed by Sepsis. *JAMA Network Open*, 5(2), 1–3. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2021.47888>
- Romiko. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Di Igd Rs Muhammadiyah Palembang. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 2(1), 11–20.
- Sahensolar, L. N., Bidjuni, H., & Kallo, V. (2021). Gambaran Tingkat Kegawat Daruratan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 1–8.
- Saidah, S., & Setyaningrum, N. (2020). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Response Time Pada Penanganan Pasien Di Igd Rsu Pku Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 11(1), 45–56.
- Sari, K. (2019). *hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Bayu Asih Purwakarta*. Universitas Bhakti Kencana.