

## Analisa Indikator Mutu IGD Terhadap Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Mataram

Oktaviana Rinduan<sup>1</sup>, Atik Kridawati<sup>2</sup>, Dedy Nugroho<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup> Program Studi Administrasi RS Program Magister FIKES Universitas Respati Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Magister FIKES Universitas Respati  
Indonesia

Email: oktorinduoktorindu@gmail.com

### Abstrak

**Latar Belakang:** Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang optimal merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. RS Bhayangkara Mataram terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan IGD, namun masih ditemukan tantangan terkait waktu respon triase, waktu tunggu pelayanan, dan waktu transfer pasien IGD ke ruang rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara ketiga indikator mutu tersebut terhadap kepuasan pasien di IGD RS Bhayangkara Mataram. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan analitik korelasional. Sampel dipilih menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang mendapatkan pelayanan di IGD sampai dipindahkan ke ruang rawat inap. Pengumpulan data dilakukan dengan lembar observasi untuk mengukur indikator mutu, serta kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien berdasarkan model *SERVQUAL* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Analisis data dilakukan dengan uji bivariat menggunakan korelasi *Spearman rho* dan uji multivariat menggunakan regresi linier berganda. **Hasil:** Analisis uji *spearman rho* menunjukkan bahwa waktu respon triase memiliki korelasi negatif sedang ( $r = -0,404$ ;  $p = 0,000$ ), waktu tunggu pelayanan memiliki korelasi negatif lemah ( $r = -0,232$ ;  $p = 0,020$ ), dan waktu transfer pasien memiliki korelasi negatif kuat ( $r = -0,538$ ;  $p = 0,000$ ). Analisis multivariat menunjukkan bahwa ketiga indikator secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $F = 26,082$ ;  $p = 0,000$ ). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan signifikan antara indikator mutu IGD (waktu respon triase, waktu tunggu pelayanan dan waktu transfer pasien IGD ke ruang rawat inap) dengan kepuasan pasien di IGD RS Bhayangkara Mataram.

**Kata Kunci :** Indikator Mutu, IGD, Kepuasan Pasien, *SERVQUAL*, Waktu Respon Triase, Waktu Tunggu, Waktu Transfer

### Abstract

**Background:** Optimal Emergency Department (ED) services are crucial for increasing patient satisfaction. Bhayangkara Mataram Hospital continuously strives to improve ED service quality, but there are still challenges related to three quality indicators such as triage response time, waiting time for services, and transfer time for emergency room patients to the inpatient room. This study aims to analyze the relationship between these three quality indicators and patient satisfaction in the ED of Bhayangkara Mataram Hospital. **Method:** This study employed a quantitative design with a correlational analytic approach. Samples were selected using a purposive sampling method with a total of 100 respondents who received treatment in the ED until they were transferred to the inpatient room. Data was collected using observation sheets to measure quality indicators, and questionnaires to calculate

patient enjoyment based on the SERVQUAL model (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). Data analysis was performed using the Spearman rho correlation test for bivariate analysis and multiple linear regression for multivariate analysis. **Results:** Spearman rho test analysis showed that triage response time had a moderate negative correlation ( $r = -0.404$ ;  $p < 0.000$ ), service waiting time had a weak negative correlation ( $r = -0.232$ ;  $p = 0.020$ ), and patient transfer time had a strong negative correlation ( $r = -0.538$ ;  $p < 0.000$ ). Multivariate analysis showed that the three indicators simultaneously had a significant effect on patient satisfaction ( $F = 26.082$ ;  $p = 0.000$ ). **Conclusion:** There is a significant relationship between ED quality indicators—triage response time, service waiting time, and patient transfer time—and patient satisfaction in the ED of Bhayangkara Mataram Hospital.

**Keywords:** Quality Indicators, Emergency Department, Patient Satisfaction, SERVQUAL, Triage Response Time, Waiting Time, Transfer Time

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang wajib dipenuhi oleh pemerintah dan penyelenggara fasilitas kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan layanan yang berkualitas, terutama pada unit yang berperan penting dalam penanganan kasus kritis seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD menjadi garis depan dalam menyelamatkan nyawa pasien melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat sesuai standar yang telah ditetapkan (Kemenkes RI, 2018).

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kegawatdaruratan, Pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 yang mengatur standar pelayanan IGD, termasuk waktu tanggap medis (*response*

*time*) kurang dari 5 menit untuk pasien dalam kondisi *emergensi* (Kemenkes RI, 2009). Selain *response time*, waktu tunggu pelayanan dan waktu *transfer* pasien ke ruang rawat inap menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas layanan IGD. Keterlambatan dalam salah satu aspek ini berpotensi memperburuk kondisi pasien dan menurunkan kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit (Novita, 2023).

RS Bhayangkara Mataram, sebagai rumah sakit tipe C di Nusa Tenggara Barat, memiliki standar waktu tanggap triase  $\leq 5$  menit, waktu tunggu pelayanan maksimal 60 menit, dan *observasi* pasien di IGD maksimal 6 jam. Meski demikian, standar waktu *transfer* ke ruang rawat inap masih mengacu pada standar nasional, yakni  $\leq 60$  menit sejak pasien dinyatakan rawat inap. Dengan jumlah kunjungan IGD yang

terus meningkat, penting untuk mengevaluasi indikator mutu pelayanan guna memastikan kualitas layanan tetap terjaga (Hidayat *et al.*, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara indikator mutu pelayanan IGD, yaitu waktu respon triase, waktu tunggu pelayanan, dan waktu *transfer* pasien IGD ke ruang rawat inap, terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RS Bhayangkara Mataram. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan IGD secara berkelanjutan, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai secara optimal.

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

IGD adalah unit rumah sakit yang memberikan pelayanan medis darurat bagi pasien kritis yang memerlukan penanganan segera untuk menyelamatkan nyawa (Kemenkes RI, 2018). Standar pelayanan IGD mengatur respons cepat maksimal 5 menit, pelayanan 24/7, prosedur triase, serta larangan meminta uang muka pada kasus gawat darurat (Kepmenkes No. 856/2009; Permenkes No. 47/2018). IGD dipimpin oleh dokter, didukung tim multidisiplin, dan dilengkapi sarana memadai untuk stabilisasi dan resusitasi pasien.

Indikator mutu menjadi tolak ukur kualitas pelayanan, termasuk ketepatan waktu triase, kepatuhan identifikasi pasien, kemampuan tindakan *life-saving*, respon dokter, dan waktu transfer ke ruang rawat (Kemenkes RI, 2008). Waktu tunggu menjadi indikator utama yang diterapkan di seluruh rumah sakit, termasuk RS Bhayangkara Mataram, untuk meningkatkan keselamatan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Indikator penting untuk menilai efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan RI, standar waktu pelayanan di IGD mencakup waktu triase  $\leq 5$  menit, waktu tunggu hasil laboratorium  $\leq 2$  jam, waktu tunggu hasil radiologi  $\leq 3$  jam, waktu tunggu pelayanan farmasi  $\leq 60$  menit, dan waktu konsultasi dengan dokter penanggung jawab pelayanan (DPJP)  $< 2$  jam. Secara keseluruhan, total waktu pelayanan di IGD idealnya tidak melebihi 6 jam agar pelayanan tetap optimal. Selain itu, *model Emergency Model of Care* dari NSW Health mengusulkan bahwa pelayanan IGD diselesaikan dalam waktu maksimal 4 jam untuk menjaga kualitas dan keamanan pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2019; NSW Health, 2012).

Kepuasan pasien adalah respons emosional yang muncul dari pengalaman interaksi dengan layanan kesehatan, yang sering diukur menggunakan model *SERVQUAL*. Model ini menilai lima dimensi utama: *tangible* (fasilitas fisik dan kenyamanan), *reliability* (keandalan layanan), *responsiveness* (ketanggapan tenaga medis), *assurance* (jaminan keamanan dan kompetensi), dan *empathy* (kepedulian terhadap kebutuhan pasien). Evaluasi kepuasan melalui *SERVQUAL* membantu rumah sakit mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi atau melampaui harapan pasien, memperkuat loyalitas, dan meningkatkan reputasi fasilitas kesehatan (Parasuraman *et al.*, 1988; Nursalam, 2022).

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik korelasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara indikator mutu pelayanan IGD (waktu respon triase, waktu tunggu pelayanan, dan waktu *transfer* pasien IGD ke ruang rawat inap) dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Bhayangkara Mataram. Desain ini memungkinkan untuk menguji apakah terdapat hubungan

signifikan antara variabel-variabel yang diteliti.

Penelitian ini dilaksanakan di IGD RS Bhayangkara Mataram, dengan waktu penelitian pada bulan November 2024 - Maret 2025.

Populasi Seluruh pasien yang mendapatkan layanan di IGD RS Bhayangkara Mataram. Sampel Teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang mendapatkan pelayanan di IGD sampai dipindahkan ke ruang rawat inap.

Teknik Pengumpulan Data Observasi Menggunakan *stopwatch* dan lembar observasi untuk mengukur waktu respon triase, waktu tunggu, dan waktu *transfer* pasien.

Kuesioner Menggunakan kuesioner *SERVQUAL* dari Nursalam (2022) untuk mengukur kepuasan pasien melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Instrumen Penelitian Waktu respon triase:  $\leq 5$  menit (sesuai standar),  $> 5$  menit (tidak sesuai standar), Waktu tunggu pelayanan:  $\leq 60$  menit (sesuai standar),  $> 60$  menit (tidak sesuai standar), Waktu transfer pasien:  $\leq 60$  menit (sesuai standar),  $> 60$  menit (tidak sesuai standar). Kepuasan pasien Diukur dengan skala

Likert (1–4), dengan *cut-off point* 62,5 ( $\geq$  62,5 puas,  $<$  62,5 tidak puas).

Pengolahan Data menggunakan Excel dan SPSS 25. Analisis Bivariat Menggunakan uji *Spearman Rho* untuk menguji hubungan antara masing – masing indikator mutu IGD dengan tingkat kepuasan pasien. Analisa Multivariat menggunakan uji regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh indikator mutu IGD terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – laki	52	52
Perempuan	48	48
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Usia</b>		
$\leq$ 20 tahun	8	8
21 – 30 tahun	26	26
31 – 40 tahun	19	19
41 – 50 tahun	24	24
51 – 60 tahun	11	11
$\geq$ 61 tahun	12	12
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Tingkat Pendidikan</b>		

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SD	6	6
SMP	5	5
SMA	54	54
Diploma / Sarjana	28	28
Lainnya	7	7
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Swasta	13	13
Wiraswasta	17	17
Pelajar / Mahasiswa	9	9
BUMN	2	2
Pegawai Negeri / TNI/ POLRI	30	30
Lainnya	29	29
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Penjaminan</b>		
Umum	3	3
BPJS	97	97
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 100 responden, mayoritas memiliki usia 21 – 50 tahun sebanyak 69 responden (69%) dan sebanyak 52 responden (52%) berjenis kelamin laki-laki dan 48 responden (48%) perempuan. Sebagian besar responden berpendidikan

SMA (54%) dan Diploma/Sarjana (28%). Pada karakteristik pekerjaan sebanyak 30 responden (30%) adalah ASN, TNI, atau POLRI. Sebanyak 97 responden (97%) menggunakan BPJS, dan 3% pasien umum.

### Hasil Analisis Univariat

Tabel 2. Waktu Respon Triase

Waktu Respon Triase	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Sesuai Standar (<math>\leq 5</math> menit)</b>	97	97 %
<b>Tidak Sesuai Standar (<math>&gt;5</math> menit)</b>	3	3 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

#### Waktu Respon Triase.

Berdasarkan tabel 2 diatas, mayoritas pasien di IGD RS Bhayangkara Mataram (97%) menerima respon triase sesuai standar, yaitu dalam waktu  $\leq 5$  menit. Hanya 3% pasien yang mengalami keterlambatan ( $>5$  menit), yang kemungkinan disebabkan oleh lonjakan jumlah pasien atau keterbatasan tenaga medis saat *shift* sibuk. Proses triase secara keseluruhan sudah berjalan baik dan sesuai standar pelayanan, menunjukkan efisiensi tenaga medis dalam menentukan prioritas kegawatdaruratan pasien. Faktor-

faktor yang memengaruhi waktu respon mencakup ketersediaan tenaga medis yang memadai (Akbar *et al.*, 2023), efisiensi proses administrasi dan triase (Atmojo *et al.*, 2024), serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat akses data pasien (Dwisari & Sari, 2024). Dengan tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap waktu respon, IGD RS Bhayangkara Mataram telah memberikan pelayanan optimal, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan melalui penguatan sumber daya manusia dan optimalisasi teknologi.

Tabel 3. Lama Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu Tunggu Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Sesuai Standar (<math>\leq 60</math> menit)</b>	98	98 %
<b>Tidak Sesuai Standar (<math>&gt; 60</math> menit)</b>	2	2 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

#### Lama Waktu Tunggu Pelayanan.

Berdasarkan tabel 3 didapatkan sebagian besar pasien di IGD RS Bhayangkara Mataram (98%) menerima pelayanan dalam waktu yang sesuai standar ( $\leq 60$  menit), Hanya 2% pasien yang mengalami keterlambatan ( $>60$

menit), yang kemungkinan dipengaruhi oleh keterbatasan ruang tindakan, alat medis, atau antrean panjang pada jam sibuk. Secara umum, sistem pelayanan berjalan efisien, dengan waktu tunggu yang terkendali sesuai standar yang telah ditetapkan.

Beberapa faktor yang memengaruhi waktu tunggu di IGD telah dijelaskan dalam berbagai penelitian. Novita, Marlia, dan Heriana (2023) menyatakan bahwa jumlah dan kapasitas tenaga medis sangat berpengaruh — kekurangan tenaga medis dapat memperpanjang waktu tunggu dan menurunkan kepuasan pasien. Roselita *et al.* (2024) menunjukkan bahwa sistem informasi medis yang terintegrasi mempercepat proses administrasi dan penanganan pasien, sehingga mengurangi waktu tunggu secara signifikan. Sementara itu, penelitian Eliawati (2020) yang mengutip Fenny Virgin mengungkapkan bahwa pola kedatangan pasien, jenis kasus, tingkat kegawatdaruratan, respon time, hingga ketersediaan alat dan obat, semuanya berperan dalam menentukan lama waktu tunggu.

Dengan pemahaman ini, peningkatan kapasitas tenaga medis, optimalisasi sistem informasi, dan penyesuaian strategi operasional saat

antrean membludak dapat menjadi langkah efektif untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di IGD RS Bhayangkara Mataram.

Tabel 4. Lama Waktu *Transfer* Pasien dari IGD ke Ruang Rawat Inap.

<b>Waktu Transfer Pasien dari IGD ke Ruang Rawat Inap</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Sesuai Standar (<math>\leq 60</math> menit)</b>	72	72 %
<b>Tidak Sesuai Standar (<math>&gt; 60</math> menit)</b>	28	28 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Lama Waktu *Transfer* Pasien dari IGD ke Ruang Rawat Inap.

Berdasarkan tabel 4 didapatkan bahwa sebanyak 72% pasien IGD RS Bhayangkara Mataram dipindahkan ke ruang rawat inap sesuai standar waktu ( $\leq 60$  menit). Namun, 28% pasien mengalami keterlambatan ( $> 60$  menit), yang menunjukkan adanya hambatan dalam proses *transfer*. Hambatan ini bisa disebabkan oleh keterbatasan ruang rawat, prosedur administratif yang lambat, atau kurangnya koordinasi antarunit. Keterlambatan transfer dapat

memengaruhi kepuasan pasien, mengurangi efisiensi IGD, dan menghambat ketersediaan tempat tidur bagi pasien baru.

Beberapa faktor yang memengaruhi waktu transfer telah dibahas dalam penelitian sebelumnya. Akbar *et al.* (2023) menemukan bahwa keterbatasan ruang rawat inap menjadi faktor utama keterlambatan transfer. Firdausi (2018) mencatat bahwa tingginya jumlah pasien yang terdaftar di IGD dapat memperpanjang boarding time, terutama saat lonjakan pasien terjadi. Habibi *et al.* (2023) mengungkapkan bahwa manajemen rumah sakit yang kurang efisien, terutama dalam aspek administrasi dan koordinasi antarunit, berkontribusi terhadap keterlambatan transfer. Sementara itu, Dwisari dan Sari (2024) menunjukkan bahwa keterbatasan tenaga medis dan non-medis, termasuk petugas transportasi, dapat menghambat kecepatan pemindahan pasien. Untuk mengurangi waktu transfer, diperlukan optimalisasi manajemen tempat tidur, percepatan proses administrasi, dan penyesuaian alur koordinasi antarunit.

Tabel 5. Kepuasan Pasien di IGD RS Bhayangkara Mataram

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	96	96 %
Tidak Puas	4	4 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabel 6. Analisa Statistik Dimensi *SERVQUAL*

Dimensi <i>SERVQUAL</i>	Skor Rata-Rata
<i>Assurance</i> (Jaminan)	17,70
<i>Tangible</i> (Fasilitas Fisik)	17,46
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	17,42
<i>Empathy</i> (Empati Petugas Medis)	17,28
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	17,12

#### **Pembahasan Kepuasan Pasien di IGD RS Bhayangkara Mataram.**

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa analisa data dengan metode *SERVQUAL*, mayoritas pasien IGD RS Bhayangkara Mataram merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dimensi dengan skor tertinggi adalah *Assurance* (jaminan) dengan skor rata-rata 17,70, diikuti oleh *Tangibles* (fasilitas fisik) 17,46, *Reliability* (kehandalan) 17,42, *Empathy* (empati petugas medis) 17,28, dan *Responsiveness* (ketanggapan) 17,12. Secara keseluruhan, 96% pasien

menyatakan puas, sementara 4% merasa tidak puas.

Tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan bahwa pelayanan IGD telah memenuhi ekspektasi sebagian besar pasien, terutama terkait kecepatan respon, kenyamanan fasilitas, dan profesionalisme tenaga medis. Ketidakpuasan yang muncul kemungkinan besar disebabkan oleh faktor-faktor seperti waktu tunggu yang lama, keterlambatan transfer pasien, atau komunikasi yang kurang optimal antara pasien dan petugas medis.

Penemuan ini sejalan dengan penelitian Nursalam (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tercapai jika kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi, serta penelitian Wulandari *et al.* (2020) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor kompleks, termasuk kecepatan pelayanan, kemudahan akses, dan kenyamanan fasilitas kesehatan. Dengan mengoptimalkan aspek-aspek yang masih menjadi sumber ketidakpuasan, pelayanan IGD dapat terus ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

#### Hasil Analisis Bivariat

Tabel 7. Hasil Analisa Bivariat (*Spearman's rho Correlation*)

Variabel	Koefisie n	Sig. (2 tailed )	Interpretasi
Waktu Respon Triase vs Kepuasan Pasien	- 0,404	0,000	Korelasi negative sedang, signifikan
Waktu Tunggu Pelayana n vs Kepuasan Pasien	-0,232	0,020	Korelasi negative lemah, signifikan
Waktu Transfer Pasien vs Kepuasan Pasien	-0,538	0,000	Korelasi negative kuat, signifikan

#### Hubungan Waktu Respon Triase terhadap Kepuasan Pasien IGD RS Bhayangkara Mataram

Berdasarkan analisis bivariat dengan uji *Spearman Rho*, terdapat korelasi negatif sedang yang signifikan antara waktu respon triase dan kepuasan pasien dengan nilai korelasi -0.404 dan sig. (2-tailed) 0,000 < 0,05. Artinya, semakin lama waktu *respon* triase, semakin rendah

tingkat kepuasan pasien. Hasil ini menekankan pentingnya kecepatan *respons* awal dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di IGD.

Penelitian Karni (2016) di RS Stella Maris Makassar menunjukkan bahwa respon cepat dari perawat dalam situasi darurat secara langsung meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, Roselita *et al.* (2024) menemukan bahwa waktu tanggap yang lama dapat menyebabkan pasien merasa diabaikan, yang berdampak negatif pada persepsi kualitas layanan rumah sakit.

Selain itu, Goto *et al.* (2018) mengungkapkan bahwa *response time* yang cepat berhubungan dengan *outcome klinis* yang lebih baik, terutama untuk kasus gawat darurat seperti serangan jantung atau trauma berat. Semakin cepat pasien menerima perawatan, semakin besar peluang mengurangi risiko komplikasi dan meningkatkan angka kesembuhan. Penelitian Suyatno & Kusnanto (2024) di rumah sakit besar Jakarta juga memperkuat temuan ini, bahwa *response time* yang optimal secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien.

### **Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien IGD RS Bhayangkara Mataram**

Berdasarkan tabel 7 hasil analisis uji *Spearman Rho*, ditemukan korelasi negatif lemah namun signifikan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien dengan nilai korelasi  $-0.232$  dan sig. (2-tailed)  $0,020 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa meskipun waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dampaknya tidak sebesar waktu respon triase atau waktu transfer pasien.

Penelitian Widhawati dan Ningsy (2021) mengungkapkan bahwa waktu tunggu yang lebih lama secara signifikan berhubungan dengan penurunan kepuasan pasien di IGD, meskipun kualitas perawatan medis tetap baik. Ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan memegang peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas rumah sakit.

Selanjutnya, Atmojo *et al.* (2024) dalam meta-analisisnya menemukan bahwa penurunan kepuasan pasien terkait waktu tunggu dapat diminimalkan dengan pengelolaan yang baik, misalnya melalui penerapan sistem triase yang tepat dan percepatan proses administrasi.

Sementara itu, penelitian oleh Habibi, Juando, dan Ginting (2023) menyoroti bahwa dampak waktu tunggu lebih terasa pada pasien dengan kondisi

kritis. Waktu tunggu yang lama dapat meningkatkan kecemasan dan memperburuk kondisi pasien, sehingga menurunkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Hubungan Waktu Transfer Pasien dari IGD ke Ruang Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien IGD RS Bhayangkara Mataram**

Berdasarkan tabel 7 hasil analisis menggunakan uji *Spearman Rho*, ditemukan korelasi negatif kuat dan signifikan antara waktu transfer pasien dari IGD ke ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai korelasi  $-0.538$  dan sig. (2-tailed)  $0,000 < 0,05$ . Semakin lama waktu transfer, semakin rendah kepuasan pasien, menunjukkan bahwa keterlambatan transfer menjadi faktor paling signifikan yang menurunkan kualitas pengalaman pasien, terutama dalam situasi darurat yang memicu kecemasan dan ketidaknyamanan.

Penelitian Wiryansyah dan Yusrina (2024) di RS Pelabuhan Palembang mendukung temuan ini, di mana waktu tunggu rawat inap yang lama secara signifikan menurunkan kepuasan pasien. Rasa tidak nyaman akibat keterlambatan transfer memperburuk pengalaman

pasien, meskipun pelayanan medis tetap optimal.

Studi Widhawati dan Ningsy (2021) di RS X juga menemukan bahwa waktu transfer yang panjang menyebabkan frustrasi dan kekecewaan pasien, memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya efisiensi dalam proses transfer untuk menjaga kepuasan pasien tetap tinggi.

Bahar, Windiyaningsih, dan Trigono (2023) dalam analisis mereka di RSUD Cengkareng menunjukkan bahwa pasien yang menunggu lama untuk dipindahkan ke ruang rawat inap cenderung merasa tidak puas, terlepas dari kualitas perawatan medis yang baik. Ini menegaskan bahwa kecepatan pelayanan sama pentingnya dengan kualitas tindakan medis.

Menurut Eliawati dan Permanasari (2020) di RS Awal Bros Pekanbaru, *boarding time* yang lama dipengaruhi oleh ketersediaan ruang rawat, jumlah pasien, dan kapasitas rumah sakit. Faktor-faktor ini memperpanjang waktu tunggu dan berkontribusi pada penurunan kepuasan pasien secara keseluruhan.

### **Hasil Analisis Multivariat**

Tabel 8. Hasil Analisis Multivariat

Variabel	B	Beta	T	P-Value
(Constant)	120.773		23.176	.000
Waktu Respon Triase	-5.293	-.333	-4.242	.000
Waktu Tunggu Transfer	-.370	-.348	-4.425	.000
Waktu Transfer	-.090	-.332	-4.342	.000

Berdasarkan hasil analisis multivariat dengan menggunakan regresi linier berganda, ditemukan bahwa tiga variabel utama — waktu respon triase, waktu tunggu pelayanan, dan waktu transfer pasien ke ruang rawat inap — memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RS Bhayangkara Mataram.

#### Waktu Respon Triase

Memiliki koefisien negatif yang signifikan ( $p < 0,05$ ), artinya semakin cepat tenaga medis merespons pasien saat triase, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Parahita (2024) yang menunjukkan bahwa *respons* cepat meningkatkan rasa aman pasien saat menghadapi kondisi darurat. Sebaliknya,

*respons* yang lambat dapat meningkatkan ketidakpuasan dan berdampak negatif pada citra rumah sakit.

#### Waktu Tunggu Pelayanan

Juga menunjukkan koefisien negatif yang signifikan ( $p < 0,05$ ). Semakin lama pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan, semakin rendah tingkat kepuasan mereka, meskipun kualitas perawatan medis yang diterima baik. Hal ini selaras dengan penelitian Widhawati dan Ningsy (2021), yang mengungkapkan bahwa waktu tunggu yang panjang menurunkan kepuasan, terutama di IGD yang menuntut penanganan cepat.

#### Waktu Transfer Pasien dari IGD ke Ruang Rawat Inap

Faktor ini memiliki pengaruh paling kuat dengan koefisien negatif yang signifikan secara statistik ( $p < 0,05$ ). Semakin lama waktu transfer, semakin rendah kepuasan pasien. Keterlambatan transfer sering kali menimbulkan ketidaknyamanan dan meningkatkan kecemasan, terutama pada pasien dengan kondisi kritis. Penelitian Wiryansyah dan Yusrina (2024) menunjukkan bahwa *boarding time* yang panjang berdampak signifikan pada pengalaman negatif pasien.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Variabel	$R^2$
Tingkat Kepuasan	0.449

Dalam uji koefisien determinasi ( $R^2 = 0,449$ ), diketahui bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pasien sebesar 44,9%, sementara 55,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Faktor-faktor tersebut meliputi: Kompetensi dan Keterampilan Tenaga Medis. Kemampuan dokter dan perawat dalam menegakkan diagnosis, memberikan terapi yang tepat, serta bersikap empati berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien.

Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang jelas mengenai kondisi pasien, rencana perawatan, dan prosedur medis dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepuasan.

Beban Kerja dan Kesejahteraan Tenaga Medis: Kelelahan akibat beban kerja yang tinggi dapat mengurangi kecepatan dan kualitas pelayanan, berdampak pada ketidakpuasan pasien.

Fasilitas dan Infrastruktur Rumah Sakit: Ketersediaan ruang rawat inap, peralatan medis yang memadai, dan

kenyamanan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pasien selama di IGD.

Kondisi Psikologis dan Harapan Pasien: Tingkat kecemasan, ketakutan, dan ekspektasi yang tidak realistis dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan, meskipun secara objektif sudah sesuai standar.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

1. Analisis korelasi menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara indikator mutu dan kepuasan pasien:
  - Waktu Respon Triase: Korelasi negatif sedang ( $r = -0,404$ ;  $p = 0,000$ ).
  - Waktu Tunggu Pelayanan: Korelasi negatif lemah ( $r = -0,232$ ;  $p = 0,000$ ).
  - Waktu Transfer ke Ruang Rawat Inap: Korelasi negatif kuat ( $r = -0,538$ ;  $p = 0,000$ ).
2. Analisis multivariat menunjukkan bahwa ketiga indikator secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $F = 26,082$ ;  $p = 0,000$ ).

## DAFTAR PUSTAKA

Atmojo, J. T., Anasulfalah, H., Handayani, R. T., Nurhayati, I., Yuniarti, T., &

- Widiyanto, A. (2024). Waktu tunggu pelayanan (waiting time) dan kepuasan pasien di IGD: Meta analisis. *Jurnal Gawat Darurat*, 6(1), 30-37.
- Akbar, A., Gandini, A. L. A., & Setiani, D. (2023). The relationship between service response time and waiting time for transfer of IGD patients to inpatients with patient satisfaction. *Asian Journal of Healthcare Analytics*, 2(1), 181-192.
- Bahar, F. D., Windyaningsih, C., & Trigono, A. (2023). Analisis waktu tunggu pasien rawat inap di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(1), 59-64. ISSN 2865-6583 (Online), ISSN 2868-6298 (Print).
- Dwisari, G. A., & Sari, K. (2024). Length of stay di instalasi gawat darurat sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit X tahun 2024. *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 10(3), 1-8
- Eliawati, U., & Permanasari, V. Y. (2020). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan lamanya waktu tunggu rawat inap (boarding time) di UGD RS Awal Bros Pekanbaru tahun 2018. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(1), 14-20.
- Goto, Y., Funada, A. & Goto, Y. (2018) 'Relationship Between Emergency Medical Services Response Time and Bystander Intervention in Patients With Out-of-Hospital Cardiac Arrest', *Journal of the American Heart Association*, 7(9), p.e007568. doi: 10.1161/JAHA.117.007568.
- Habibi, M., Juando, & Ginting, C. N. (2023). Hubungan waktu tunggu dan length of stay (LOS) dengan kepuasan pasien. *JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan*, 3(2), 144-151. ISSN 2774-468X.
- Hidayat, A., Ridwan, M., & Putra, S. (2023). Pengaruh Manajemen Sumber Daya di IGD terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Pelayanan Medis*, 18(2), 69-79.
- Karni, K. (2016). Hubungan waktu tanggap (response time) perawat gawat darurat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Keputusan

- Menteri Kesehatan Nomor 856 Tahun 2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Novita, N., Marlia, I., & Heriana, S. (2023). Analisis faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Journal of Medical Science*, 4(2), 71-81. DOI: 10.55572/jms.v4i2.100
- Parahita, A. M. (2024). Analisis response time terhadap kepuasan pasien pada instalasi gawat darurat: Literature review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 4709-4715. ISSN 2774-5848 (Online), ISSN 2777-0524 (Cetak). ISSN 2684-9321 (Print), ISSN 2685-2268 (Online).
- Roselita, W., Rining, M. K. L., Abiyoga, A., & Rusdi. (2024). Faktor-faktor yang berhubungan dengan length of stay di instalasi gawat darurat. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 18-29. ISSN 2774-4558 (Print), ISSN 2774-9789 (Online).
- Suyatno, S. & Kusnanto, K. (2024) 'The Relationship of Emergency Installation Service Response Time with Patient Satisfaction at Specialized Hospital Duren Sawit, East Jakarta in 2023', *HEARTY*, 12(4), pp. 720–726. doi: 10.32832/heartly.v12i4.16163.
- Widhawati, R., & Ningsy, Y. M. (2021). Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit X. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, 4(1), 22-29.
- Wiriansyah, O. A., & Yusrina. (2024). Hubungan waktu tunggu rawat inap dari instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 4015-4021. ISSN 2774-5848 (Online), ISSN 2777-0524.