

Analisis Hubungan *Patient Boarding* (Lama Tinggal Pasien Di IGD) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Adjidarmo

Dianahan¹, Purwanti Aminingsih², Costy Pandjaitan³
¹²³Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia
dianahan1981@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: *Patient boarding* atau lama tinggal pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) setelah keputusan rawat inap ditetapkan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu alur pelayanan rumah sakit. RSUD Dr. Adjidarmo sebagai rumah sakit umum daerah menghadapi tantangan tingginya kunjungan IGD yang berpotensi menyebabkan *patient boarding* berkepanjangan dan berdampak pada kepuasan pasien rawat inap. **Tujuan penelitian:** untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor *patient boarding* (ketersediaan tempat tidur, *overcrowding*, proses administrasi, dan ketersediaan tenaga kesehatan) terhadap kepuasan pasien rawat inap. **Metode penelitian:** penelitian kuantitatif dengan desain *explanatory cross-sectional*. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap yang masuk melalui IGD tahun 2025. Sampel dipilih menggunakan teknik *probability sampling* dengan rumus Slovin (*margin error* 10%) berjumlah 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan di analisis menggunakan uji korelasi serta regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. **Hasil penelitian:** terdapat korelasi positif antara faktor ketersediaan tempat tidur, proses administrasi dan ketersediaan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien, dan terdapat korelasi negatif antara faktor *overcrowding* dengan kepuasan pasien. Secara parsial, *overcrowding* dan proses administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p > 0,05$). Sebaliknya, ketersediaan tempat tidur dan tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan, dengan tenaga kesehatan sebagai faktor dominan ($t = 8,320$; $p < 0,05$). Secara simultan, keempat variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($F = 76,098$; $R^2 = 0,752$). **Kesimpulan:** *Overcrowding* mempunyai korelasi negatif terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien rawat inap dipengaruhi oleh ketersediaan tempat tidur dan tenaga kesehatan.

Kata Kunci: *Patient Boarding*, *Overcrowding*, IGD, Kepuasan Pasien, Tempat Tidur, Tenaga Kesehatan

Abstract

Background: Patient boarding, or the length of stay in the Emergency Department (ED) after an inpatient admission decision has been made, is an important indicator in assessing the quality of hospital service flow. RSUD Dr. Adjidarmo, as a district general hospital, faces the challenge of high ED visits that potentially cause prolonged patient boarding and negatively impact inpatient satisfaction. **Purpose:** This study aims to analyze the influence of patient boarding factors (bed availability, overcrowding, administrative processes, and health worker availability) on inpatient satisfaction. **Methods:** A quantitative study with an explanatory cross-sectional design was conducted. The study population consisted of 19,200 inpatients

admitted through the ED in 2025. The sample was selected using probability sampling with the Slovin formula (margin of error 10%), resulting in 100 respondents. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed with correlation tests and multiple linear regression using SPSS. **Results:** The findings revealed a positive correlation between bed availability, administrative processes, and health worker availability with inpatient satisfaction, and a negative correlation between overcrowding and satisfaction. Partially, overcrowding and administrative processes did not significantly affect satisfaction ($p > 0.05$). Conversely, bed availability and health worker availability had a positive and significant effect, with health worker availability being the most dominant factor ($t = 8.320$; $p < 0.05$). Simultaneously, all four variables significantly influenced patient satisfaction ($F = 76.098$; $R^2 = 0.752$). **Conclusion:** Overcrowding has a negative correlation with patient satisfaction, while inpatient satisfaction is primarily influenced by bed availability and health worker availability.

Keywords: Patient Boarding, Overcrowding, Emergency Department, Patient Satisfaction, Bed Availability, Health Workers

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan bermutu. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu masuk utama pasien dalam kondisi darurat dan menjadi indikator penting mutu pelayanan rumah sakit. Pasien yang dilayani di IGD umumnya berada dalam kondisi kritis, cemas, dan memiliki ketergantungan tinggi terhadap tenaga kesehatan, sehingga pengalaman pelayanan di unit ini sangat menentukan kepuasan pasien terhadap rumah sakit secara keseluruhan (Boudi et al, 2020)

Dalam konteks nasional, kepuasan pasien di IGD menjadi isu penting seiring meningkatnya tuntutan masyarakat

terhadap pelayanan kesehatan yang responsif dan manusiawi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien IGD di Indonesia berkaitan erat dengan kenyamanan, kejelasan informasi, dan sikap tenaga kesehatan (Wulandari, Y., Utami, R. S., & Prasetyo, P., 2020). Fenomena *patient boarding* atau lama tinggal pasien di IGD setelah keputusan rawat inap ditetapkan masih menjadi tantangan besar. Boarding yang berkepanjangan berimplikasi pada ketidaknyamanan, keterbatasan privasi, serta persepsi pelayanan yang kurang optimal (King, et al, 2021).

RSUD dr. Adjidarmo sebagai rumah sakit umum daerah menghadapi tantangan tingginya volume kunjungan IGD yang tidak sebanding dengan

kapasitas tempat tidur rawat inap. Meskipun standar operasional rumah sakit menetapkan durasi ideal *patient boarding* kurang dari 8 jam, dalam praktiknya masih banyak pasien yang mengalami waktu tunggu lebih lama sebelum mendapatkan ruang perawatan. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan pasien rawat inap yang berasal dari IGD (Suhendri, G., & Aprilla, G. A. 2025)

Berdasarkan penilaian publik melalui platform Google Review, RSUD dr. Adjidarmo memperoleh rata-rata rating sebesar 3,5 dari 1.115 ulasan. Jumlah ulasan yang cukup besar ini menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki reputasi pelayanan yang dikenal luas oleh masyarakat, namun masih terdapat ruang perbaikan terutama terkait keluhan pasien mengenai lamanya waktu tunggu di IGD. Fenomena tersebut menegaskan bahwa *patient boarding* menjadi isu krusial yang tidak hanya berdampak pada mutu pelayanan, tetapi juga pada persepsi dan kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor *patient boarding*, meliputi ketersediaan tempat tidur, kondisi *overcrowding*, proses administrasi, dan ketersediaan tenaga

kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Adjidarmo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory cross-sectional*. Desain ini dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antar variabel pada satu titik waktu tertentu secara efisien (Sugiyono, 2022). Populasi penelitian adalah pasien rawat inap yang masuk melalui IGD RSUD dr. Adjidarmo selama tahun 2025. Sampel penelitian berjumlah 100 responden, ditentukan dengan teknik *probability sampling* menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10 %. Penelitian menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert (1–4) yang telah diuji validitas menggunakan Pearson dan reliabilitas dengan Cronbach Alpha.

Analisis data menggunakan program SPSS meliputi: Uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memenuhi asumsi klasik, analisis univariat untuk distribusi karakteristik responden, analisis bivariat menggunakan uji T dan uji korelasi Pearson serta analisis multivariat menggunakan regresi linier berganda untuk melihat pengaruh

simultan variabel independen terhadap kepuasan pasien. (Ghozali,2021)

5	Wiraswasta	16	16
6	PNS/P3K/TNI/ Polri	17	17
7	Pegawai swasta	4	4
Jumlah		100	100

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil analisis univariat karakteristik responden

No	Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin			
1	Laki - Laki	54	54
2	Perempuan	46	46
Jumlah		100	100
Usia			
1	18 - 30 tahun	15	15
2	31 - 45 tahun	18	18
3	46 - 59 tahun	37	37
4	> 60 tahun	30	30
Jumlah		100	100
Pendidikan			
1	SD /SMP	59	59
2	SMA/SMK	24	24
3	Diploma	5	5
4	S1/S2	12	12
Jumlah		100	100
Pekerjaan			
1	Tidak bekerja	14	14
2	Buruh	19	19
3	Ibu Rumah Tangga	27	27
4	Pelajar/ Mahasiswa	3	3

Status pembayaran			
1	BPJS/JKN	98	98
2	Asuransi swasta	0	0
3	Umum	2	2
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 100 responden, mayoritas berjenis kelamin laki laki sebanyak 54 responden (54%), responden berusia 46 - 59 tahun sebanyak 37 responden (37%) dan > 60 tahun sebanyak 30 responden (30%). Pada karakteristik pendidikan diketahui sebagian besar responden adalah dengan pendidikan SD/SMP sebanyak 59 responden (59 %), sedangkan untuk karakteristik pekerjaan, mayoritas sebanyak 27 responden (27%) merupakan ibu rumah tangga. Untuk jaminan kesehatan hampir seluruh responden yaitu 98 responden (98%) menggunakan jaminan BPJS/JKN.

Tabel 2. Hasil analisis univariat waktu *patient boarding*

Waktu <i>patient boarding</i>	f	%
Sesuai standar (<8 jam)	44	44
Tidak sesuai standar (≥8 jam)	56	56
Total	100	100

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 44 responden (44%) mengalami *boarding* sesuai standar (< 8 jam) dan 56 responden (56%) dari 100 responden mengalami *boarding* tidak sesuai standar (≥ 8 jam)

Tabel 3. Hasil analisis bivariat Korelasi

		Pearson				
		Correlations				
		Keterse diaan Tempat Tidur Rawat Inap (X1)	Overcro wding (X2)	Proses Adm istrasi (X3)	Keters edi aan Ten aga Kes eha tan (X4)	Kep uas an Pasi en (Y)
Keterse diaan Tempat Tidur Rawat Inap (X1)	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 100	- 100	,21 100	,67 100	,72 100
Overcro wding (X2)	Pearson Correlation	- 100	1 100	- 100	- 100	- 100

	Sig. (2-tailed)	,000		,969	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Proses Administrasi (X3)	Pearson Correlation	,211*	-	1,488**	,382**	
	Sig. (2-tailed)	,035	,969	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100
Ketersediaan Tenaga Kesehatan (X4)	Pearson Correlation	,676**	-	,488**	1,848**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson Correlation	,725**	-	,382**	,848**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,415**	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan Tabel 3, hasil analisis menunjukkan bahwa ketersediaan tempat tidur rawat inap (X1) memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,725 dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,01$), yang menunjukkan hubungan kuat. Selain itu, ketersediaan tenaga kesehatan (X4) juga memiliki hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan dengan kepuasan pasien, ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,848 dengan nilai signifikansi 0,000. Sementara itu, proses administrasi (X3) memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien dengan koefisien korelasi sebesar 0,382 dan nilai signifikansi 0,000, yang menunjukkan hubungan lemah.

Sebaliknya, variabel *overcrowding* (X2) menunjukkan hubungan negatif dan signifikan dengan kepuasan pasien dengan

nilai koefisien korelasi sebesar -0,415 dan nilai signifikansi 0,000, yang berarti semakin tinggi tingkat *overcrowding* di IGD maka kepuasan pasien rawat inap cenderung menurun.

Tabel 4. Hasil analisis bivariat Uji T (parsial)

Coefficients ^a		
	t	Sig.
Ketersediaan Tempat Tidur Rawat Inap (X1)	3,742	0,000
Overcrowding (X2)	-0,307	0,760
Proses Administrasi (X3)	0,082	0,935
Ketersediaan Tenaga Kesehatan (X4)	8,320	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan Tabel 4, variabel ketersediaan tempat tidur rawat inap (X1) menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 3,742 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan tempat tidur rawat inap secara statistik berperan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien

rawat inap di RSUD Dr. Adjidarmo. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Wulandari et al. (2020) serta Rochana & Djogotuga (2020) yang menyatakan bahwa ketersediaan tempat tidur rawat inap berkontribusi terhadap kepuasan pasien melalui pengurangan waktu tunggu dan peningkatan kepastian pelayanan.

Variabel *overcrowding* (X2) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hal ini terlihat dari nilai t sebesar -0,307 dengan nilai signifikansi 0,760 ($p > 0,05$), yang mengindikasikan bahwa tingkat kepadatan pasien di IGD secara individu belum memberikan dampak yang berarti terhadap kepuasan pasien rawat inap. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Kbarek & Muskita (2024), yang menyatakan bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan interaksi tenaga kesehatan dibandingkan kondisi fisik dan kepadatan fasilitas semata. Hal ini memperkuat hasil penelitian bahwa *overcrowding* bukan satu-satunya faktor penentu kepuasan pasien rawat inap yang berasal dari IGD

Variabel proses administrasi rawat inap (X3) memiliki nilai t sebesar 0,082 dengan nilai signifikansi 0,935, yang lebih

besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa proses administrasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap. Latuihamallo dan Haryono (2024) juga menegaskan bahwa efektivitas administrasi lebih berpengaruh secara simultan bersama faktor lain, seperti kompetensi perawat dan pelayanan dokter. Hal ini menunjukkan bahwa peran proses administrasi terhadap kepuasan pasien bersifat tidak langsung dan sangat dipengaruhi oleh konteks pelayanan serta variabel pendukung lainnya.

Variabel ketersediaan tenaga kesehatan (X4) menunjukkan pengaruh yang signifikan dan paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap, dengan nilai t sebesar 8,320 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang menegaskan pentingnya peran tenaga kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa ketersediaan tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kbarek dan Muskita (2024) serta Salendra et al. (2024) menemukan bahwa kecukupan tenaga medis dan keperawatan berkontribusi langsung terhadap persepsi kualitas

layanan dan kepuasan pasien, terutama di unit IGD

Tabel 5. Hasil analisis multivariat Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4956,825	4	1239,206	76,098	,000 ^b
	Residual	1547,015	95	16,284		
	Total	6503,840	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Ketersediaan Tenaga Kesehatan (X4), Overcrowding (X2), Proses Administrasi (X3), Ketersediaan Tempat Tidur Rawat Inap (X1)

Berdasarkan Tabel 5. hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 76,098 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan tempat tidur rawat inap, *overcrowding*, proses administrasi rawat

inap, dan ketersediaan tenaga kesehatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adjidarmo.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan Tabel 6. diperoleh nilai R Square sebesar 0,762 dan Adjusted R Square sebesar 0,752. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 75,2% variasi kepuasan pasien rawat inap dapat dijelaskan oleh variabel ketersediaan tempat tidur rawat inap, *overcrowding*, proses administrasi, dan ketersediaan tenaga kesehatan, sedangkan sisanya sebesar 24,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai R sebesar 0,873 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dan kepuasan pasien rawat inap.

KESIMPULAN Ketersediaan tempat tidur rawat inap berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adjidarmo. Kondisi ini

menunjukkan bahwa ketersediaan tempat tidur yang memadai mampu memperlancar alur pelayanan dan mengurangi *patient boarding* di IGD, sehingga dirasakan secara langsung oleh pasien sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan.

1. *Overcrowding* di IGD tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,873 a	0,762	0,752	4,035

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Tenaga Kesehatan (X4), *Overcrowding* (X2), Proses Administrasi (X3), Ketersediaan Tempat Tidur Rawat Inap (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

kepuasan pasien rawat inap. Tingkat kepadatan pasien belum menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan, selama pasien masih mendapatkan pelayanan yang memadai selama masa *patient boarding*.

2. Proses administrasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap. Meskipun proses administrasi dapat berkontribusi terhadap lama *patient boarding* di IGD, pengaruhnya terhadap kepuasan pasien bersifat tidak langsung dan lebih dirasakan sebagai bagian dari alur pelayanan, bukan sebagai penentu kepuasan.
3. Ketersediaan tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap dan menjadi faktor paling dominan dalam penelitian ini. Ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai mampu meningkatkan kepuasan pasien.
4. Secara simultan, ketersediaan tempat tidur rawat inap, *overcrowding*, proses administrasi, dan ketersediaan tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari interaksi berbagai aspek pelayanan selama proses *patient boarding* dan perawatan rawat inap di rumah sakit.

Ostlundh, L., Oneyji, C., Khalemsky, A., & Bellou, A. (2020). Association Between Boarding in The Emergency Department and In-Hospital Mortality: a Systematic Review. *PloS one*, 15(4), e0231253. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231253>

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kbarek, E., & Muskita, S. M. W. (2024). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Sele Be Solu Kota Sorong. *EBISMA: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 1(01), 20-24.

Khujaefah, K., Ratnawati, R., & Yuliyanti, S. (2020). Hubungan Tingkat Pencapaian Indikator Kapitasi Berbasis Kompetensi (KBK) Dengan Kepuasan Pasien. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 23(3), 205-213.

King, D. M., Vakkalanka, J. P., Junker, C., Harland, K. K., & Nugent, A. S. (2021). Emergency Department Overcrowding Lowers Patient

DAFTAR PUSTAKA

Boudi, Z., Lauque, D., Alsabri, M.,

- Satisfaction Scores. *Academic Emergency Medicine: Official Journal of the Society for Academic Emergency Medicine*, 28(3), 363–366.
<https://doi.org/10.1111/acem.14046>
- Laam, L. A., Wary, A. A., Strony, R. S., Fitzpatrick, M. H., & Kraus, C. K. (2021). Quantifying the Impact of Patient Boarding on Emergency Department Length of Stay: All Admitted Patients are Negatively Affected by Boarding. *JACEP Open*, 2(2), e12401.
- Latuihamallo, G. R. S., & Haryono, B. (2024). Analisis Pengaruh Kompetensi Perawat, Efektivitas Administrasi dan Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien IGD di RSUD Wamena. *Journal of Social and Economics Research*, 6(2), 55-69.
- Rochana, N., & Djogotuga, N. N. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), 12-20
- Salendra, T., Suciningtias, M., Tandy, F., & Bernarto, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Infrastruktur Teknologi Informasi, dan Ketersediaan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Sehat Indonesia (JUSINDO)*, 6(2), 924-933.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendri, G., & Aprilla, G. A. (2025). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 10, 267–281.
- Wulandari, Y., Utami, R. S., & Prasetyo, P. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Rawat Inap dari Unit Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Awal Bros Tahun 2019. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(1), 319053.