

INTISARI

Latar belakang: Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan jenis pelayanan di Rumah Sakit (RS) yang berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan pada pasien. Beberapa tahun terakhir telah terjadi peningkatan jumlah kunjungan ke IGD dan diprediksi ada peningkatan sebesar 30% di IGD seluruh RS dunia. Tingginya jumlah kunjungan ke IGD memicu terjadinya kepadatan yang berlebihan atau *overcrowding*. *Overcrowding* IGD telah menimbulkan dampak negatif bagi pelayanan pasien, diantaranya keterlambatan dalam pemberian layanan yang menurunkan kualitas pelayanan, khususnya tingkat kepuasan pasien.

Tujuan penelitian: Menganalisis hubungan antara *overcrowding* dan kepuasan pasien di IGD RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Metode: Penelitian ini merupakan jenis penelitian analitik korelatif menggunakan rancangan *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November-Desember 2020 kepada 113 pasien di IGD RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan menggunakan aplikasi NEDOCS dan *Press Ganey Patient Satisfaction Questionnaire*. Analisa data yang digunakan dalam penelitian adalah analisa univariat dan analisa bivariat. Analisa univariat digunakan untuk menganalisa karakteristik responden, variabel *overcrowding*, dan variabel kepuasan pasien sedangkan analisa bivariat *spearman's rank* digunakan untuk mengetahui adakah hubungan antara *overcrowding* dan kepuasan pasien di IGD.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat *overcrowding* IGD berada pada level 2 (sibuk). Sebagian besar responden dalam penelitian ini berada pada tingkat kepuasan tinggi (51,3%). Mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada tiap dimensi kepuasan, yaitu pelayanan perawat, pelayanan dokter, waktu tunggu, serta kenyamanan dan lingkungan. Hasil uji korelasi *spearman's rank* menunjukkan adanya hubungan atau korelasi negatif antara *overcrowding* dan kepuasan pasien di IGD dengan tingkat korelasi rendah ($p=0,021$; $r=-0,216$).

Kesimpulan: 1) Secara umum tingkat *overcrowding* IGD berada pada level 2 (sibuk); 2) Sebagian besar pasien berada pada tingkat kepuasan tinggi; 3) Terdapat hubungan antara *overcrowding* dan kepuasan pasien di IGD RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dengan tingkat keeratan hubungan atau korelasi rendah.

Kata kunci: Instalasi Gawat Darurat, kepuasan pasien, *overcrowding*

ABSTRACT

Background: Emergency Departement (ED) is kind of service in a hospital that acts as the front line in providing acute services to patients. The last few years there was increasing number of visits to the ED and it is predicted that there is an increase of 30% in the ED in all hospitals in the worldwide. The high number of visits to ED trigger overcrowding. ED *overcrowding* has a negative impact on patient care, including delays in providing services which reduce the quality of service, and results on decreasing the level of patient satisfaction.

Objective: To investigate the relationship between overcrowding and patient satisfaction at IGD RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Method: This research was a correlative analytic research using a cross sectional design with a quantitative approach. This research was conducted in November-December 2020 to 113 patients at IGD RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta which taken by purposive sampling technique. Data were collected using the NEDOCS application and the Press Ganey Patient Satisfaction Questionnaire. Univariate analysis and bivariate analysis were used to analyze data. Univariate analysis was used to analyze respondent characteristics, overcrowding variables, and patient satisfaction variables, while the bivariate spearman's rank analysis was used to determine whether there was a relationship between overcrowding and patient satisfaction in the ED.

Results: The results of the study showed that overall overcrowding level of the ED was level 2 (busy). Majority respondents had high level of satisfaction, in each dimension including nurse service, doctor service, waiting time, comfort and environment. There was a negative correlation between overcrowding and patient satisfaction in the ED with a weak correlation ($p = 0.021$; $r = -0.216$).

Conclusion: 1) Overall overcrowding level of the ED is level 2 (busy); 2) Most of the patients have high level of satisfaction; 3) There is a relationship between overcrowding and patient satisfaction at IGD RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta with a low level of correlation.

Keywords: emergency department, overcrowding, patient satisfaction