

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) TERHADAP LAMA WAKTU TUNGGU PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI RSUD dr. SOEDONO MADIUN

Sudarmi¹, Ariani Arista Putri Pertiwi², Sri Setiyarini³

ABSTRAK

Latar belakang : waktu tunggu pasien di Instalasi Gawat Darurat merupakan indikator utama kualitas dalam pelayanan pasien. Faktor –faktor pelayanan pasien di IGD sangat berpengaruh terhadap lama waktu tunggu pasien pada masa pandemi Covid-19 di RSUD dr. Soedono madiun . Dampak dari lamanya waktu tunggu akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, pelayanan kurang baik atau tidak maksimal, penumpukan pasien dan mengurangi kualitas perawatan

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan faktor – faktor pelayanan di IGD diantaranya pelayanan dokter; pelayanan laboratorium; pelayanan radiologi; pelayanan farmasi dan pelayanan admisi rawat inap terhadap lama waktu tunggu pasien pada masa pandemi Covid-19 di RSUD dr. Soedono.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif jenis penelitian deskriptif analitik dengan melakukan observasi/pengamatan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada tanggal 01 Februari sampai dengan tanggal 19 Maret 2021 dengan besar sampel 308 sampel. Alat pengukur penelitian dengan menggunakan observasi atau pengamatan di IGD RSUD dr. Soedono Madiun.

Hasil : ada hubungan yang signifikan menunggu pelayanan dokter dan menunggu pelayanan admisi rawat inap berpengaruh terhadap lama waktu tunggu pasien di IGD RSUD dr. Soedono madiun, dengan nilai $p = 0,000$ untuk menunggu pelayanan dokter dan nilai $p = 001$ menunggu pelayanan admisi rawat inap.

Kesimpulan : faktor yang paling berpengaruh terhadap lama waktu tunggu pasien adalah menunggu pelayanan dokter, rata-rata waktu tunggu pasien sampai dari masuk IGD hingga mendapatkan pelayanan dokter dan rata-rata waktu tunggu pasien dari kedatangan ke IGD sampai admisi rawat inap di IGD RSUD dr. Soedono Madiun pada masa pandemi Covid-19 tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal.

Kata Kunci : pasien, pelayanan di IGD, lama waktu tunggu, Instalasi Gawat Darurat, Covid-19

¹ = Mahasiswa Keperawatan, Fakultas Kedokteran Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada

² = Dosen Magister Keperawatan, Fakultas Kedokteran Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada

**FACTORS ANALYSIS OF SERVICES IN THE EMERGENCY
INSTALATION (ER) ON THE LONG WAITING TIME OF PATIENTS
DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN RSUD dr. SOEDONO MADIUN**

Sudarmi¹, Ariani Arista Putri Pertiwi², Sri Setiyarini³

ABSTRACT

Background: waiting time for patients in the Emergency Room is the main indicator of quality in patient care. The factors of patient care in the ER greatly affect the length of patient during the Covid-19 pandemic waiting time. The impact of the long waiting time will greatly affect patient satisfaction, poor or not optimal service, accumulation of patients and reducing the quality of care.

Objectives: To determine the relationship of service factors in the ER including doctor's services; laboratory services; radiology services; pharmacy services and inpatient admission services on the length of waiting time for patients in the emergency room of RSUD dr. Soedono.

Methods: This research is a quantitative research type of analytical descriptive research by making observations using a cross sectional research design. The study was conducted on February 1 to March 19, 2021 with a sample size of 308 sampelts. The measuring instrument of the study was using observation or observations in the emergency room of RSUD dr. Soedono Madiun.

Results: there is a significant relationship waiting for doctor's services and waiting for inpatient admission services has an effect on the length of time waiting for patients in the emergency room at RSUD dr. Soedono Madiun, with p value = 0.000 for waiting for doctor services and p value = 0.001 waiting for inpatient admission services.

Conclusion: the factors that most influence the patient's waiting time are waiting for doctor's services, the average waiting time for patients to arrive from the ER to getting doctor's services and the average waiting time for patients from arrival to the ER to inpatient admission at the ER RSUD dr. Soedono Madiun during the Covid-19 pandemic does not comply with minimum service standards.

Keywords: patient, emergency room service, long waiting time, Emergency Room, Covid-19

¹ = Student of Nursing, Faculty of Medicine, Public Health and Nursing, Gadjah Mada University

² = Lecturer of Master of Nursing, Faculty of Medicine, Public Health and Nursing, Gadjah Mada University

