

Available online at www.jurnal.abulyatama.ac.id/acehmedika
ISSN 2548-9623 (Online)

Universitas Abulyatama Jurnal Aceh Medika



Analisis *Waiting Time* Terhadap Kecemasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu Dan Anak Pemerintah Aceh

Fakhrizal*¹, Marthoenis², Nizam Ismail¹

¹Pascasarjana Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh, Indonesia

²Department of Psychiatry and Mental Health Nursing Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia

*Email Korespondensi: fakhrizal89@gmail.com

Diterima 15 Agustus 2020; Disetujui 18 September 2020; Dipublikasi 6 Oktober 2020

Abstract Waiting time is one of the problems in the Emergency Room of the Aceh Government Mother and Child Hospital where there is a buildup of patients in the triage room which causes long waiting times for patients, long laboratory results, doctors' decisions about when the patient will go home or be hospitalized, and the administration process that takes a long time so that makes patients anxious about the conditions they experienced in the emergency room. The research objective was to determine the relationship between triage time, doctor response time, laboratory examination time, specialist doctor consul time, and administration time to patient anxiety in the Emergency Room of the Aceh Government Mother and Child Hospital. Methods: The research design used was analytic descriptive design with cross sectional approach, and the object of research was 43 respondents with accidental sampling sampling technique. The study was conducted from April 17 to May 5, 2020 in the Emergency Department of the Government of Aceh's Women's and Children's Hospitals, as well as data analysis using logistic regression tests. Results: The results of the statistical test showed that there was a correlation between laboratory service waiting time (P. value 0.001), time of the consultancy specialist doctor (P. value 0.002), and time to administer administration (P. value 0.005) with patient anxiety in the emergency room of the Government of Aceh's Mother and Child Hospital. Based on multivariate analysis of the third factor above, there are two factors that are most dominant from the time of laboratory service (OR: 11.4, P. Value 0.010), and the time to consult a specialist (OR: 6.5, P. Value 0.025). Suggestion: For hospitals in the service of patients in the emergency room for waiting times for laboratory services, consul specialist doctors, and administration time, it is expected that the hospital's attention can be controlled so that performance does not exceed the standards set by the hospital. So that anxiety patients who visit the emergency room become lighter and faster in handling the disease and can maintain and improve the quality of health services for patients who come, especially in terms of laboratory services, early medical treatment, availability of health workers and facilities.

Keywords: *Waiting Time, Patient Anxiety*

Abstrak: Waiting time merupakan salah satu masalah di IGD Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh dimana terjadi penumpukan pasien di ruang triage yang menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lama, hasil laboratorium yang lama, keputusan dokter kapan pasien akan pulang ataupun rawat inap, serta proses administrasi yang memakan waktu yang panjang sehingga

membuat pasien cemas terhadap keadaan yang dialaminya di IGD. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan waktu triase, waktu tangap dokter, waktu pemeriksaan laboratorium, waktu konsul dokter spesialis, dan waktu administrasi terhadap kecemasan pasien di IGD Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh. Metode: Desain penelitian yang digunakan adalah desain deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional, dan objek penelitian berjumlah 43 responden dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling. Penelitian dilakukan mulai tanggal 17 April sampai dengan tanggal 5 Mei 2020 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh, serta analisis data menggunakan uji regresi logistik. Hasil: Hasil penelitian uji statistik menunjukkan ada hubungan waktu tunggu pelayanan laboratorium (P. Value 0,001), waktu konsul dokter spesialis (P. Value 0,002), dan waktu pengurusan administrasi (P. Value 0,005) dengan kecemasan pasien di IGD Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh. Berdasarkan analisa multivariat dari ketiga faktor di atas, maka terdapat dua faktor yang paling dominan yaitu waktu pelayanan laboratorium (OR: 11,4, P. Value 0,010), dan waktu konsul dokter spesialis (OR: 6,5, P. Value 0,025). Saran: Bagi Rumah Sakit dalam pelayanan pasien di IGD untuk waktu tunggu pelayanan laboratorium, konsul dokter spesialis, dan waktu pengurusan administrasi, diharapkan dapat jadi perhatian rumah sakit untuk dapat dikontrol performanya agar tidak melebihi standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Sehingga kecemasan pasien yang berkunjung di IGD menjadi lebih ringan dan cepat dalam penanganan penyakitnya serta dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi pasien yang datang, khususnya dari segi pelayanan laboratorium, penanganan awal medis, ketersediaan tenaga kesehatan dan fasilitasnya.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kecemasan Pasien

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit krusial dari suatu rumah sakit yang berfungsi sebagai pintu utama dalam penanganan kasus kegawatdaruratan. Kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) mencapai 4.402.205 (13,3%) dari total seluruh kunjungan di RSUD dengan jumlah kunjungan 12% merupakan rujukan dari Rumah Sakit Umum yang berasal dari 1.033 Rumah Sakit Umum dari 1.319 (Ardiyani *et al.*, 2015).

Sedangkan menurut Sartitaningrum dalam Romiko (2018) di Indonesia sendiri, salah satu contohnya di UGD RSPAU dr. S. Hardjolukito, waktu tunggu rata-rata keseluruhan yang dihabiskan oleh pasien selama mendapatkan penanganan di UGD yaitu waktu sejak pasien tersebut memasuki pintu UGD sampai dengan meninggalkan UGD untuk pulang atau masuk ke bangsal perawatan rata-rata 67,12 menit. Hal ini disebabkan karena keterbatasan SDM dan ruang rawat.

Pasien yang datang ke IGD akan mengalami

proses triage/pemilihan. Pasien akan mendapatkan pelayanan sesuai kondisinya (hijau, kuning, merah atau hitam). Pada saat proses atau setelah proses triage, maka keluarga pasien/pengantar secara bersamaan diarahkan untuk mendaftarkan identitas pasien. Di IGD pasien akan dilayani oleh dokter jaga dan perawat. Untuk diagnosa dan terapi, dokter jaga akan melengkapi pemeriksaan fisik dan penunjang (laboratorium, radiologi). 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. Diakhiri proses pelayanan, pasien dan keluarga akan menyelesaikan administrasi, sedangkan untuk pasien dirawat, maka penyelesaian administrasi pada saat pasien pulang dirawat (Keputusan Menteri Kesehatan, 2009).

Semakin baik waktu tunggu di IGD, maka tingkat kecemasan pasien pun akan menurun. Dengan menurunnya kecemasan pasien, tentu dapat

meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD (Tambengi *et al.*, 2017).

Tindakan penanggulangan kegawatdaruratan selalu mengutamakan keselamatan pasien, dimana saat melakukan tindakan kegawatdaruratan perawat harus bertindak cepat dan akhirnya cenderung mengesampingkan kecemasan pasien. Suatu tindakan medis menyelamatkan jiwa dapat mendatangkan kecemasan, karena terdapat ancaman integritas tubuh (Oroh *et al.*, 2017).

Kecemasan merupakan keadaan individu atau kelompok mengalami kegelisahan dan meningkatnya aktifitas syaraf otonom ketika mengalami ancaman yang tidak jelas. Kecemasan dapat memperburuk kondisi kesehatan fisik dan mental pasien. Respon kecemasan umumnya ditandai dengan gejala nafas pendek, nadi dan tekanan darah meningkat, muka berkerut, terlihat tidak tenang dan juga sukar tidur. Kondisi lingkungan IGD yang *overcrowded* menambah ketidaknyamanan dan menambah tingkat kecemasan pasien. Perubahan status kesehatan individu mengakibatkan terjadinya kecemasan. Banyaknya pasien yang datang di IGD membuat perawat harus memilah pasien dengan cepat dan tepat sesuai prioritas bukan berdasarkan nomor antrian. Tindakan perawat dalam melakukan perawatan pasien harus bertindak cepat dan memilah pasien sesuai prioritas, sehingga mengutamakan pasien yang lebih diprioritaskan dan memberikan waktu tunggu untuk pasien dengan kebutuhan perawatan yang kurang mendesak (Budiaji & Jadmiko, 2016).

Berdasarkan data yang diperoleh pada Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh yaitu kunjungan rawat jalan pada tahun 2017 sebanyak 17.719 orang dengan rata-rata

Analisis *Waiting Time*...

(Fakhrizal, Marthoenis, & Ismail, 2020)

kunjungan perbulan 1.477 orang, tahun 2018 sebanyak 14.022 orang dengan rata-rata kunjungan perbulan 1.169 orang, tahun 2019 terjadi peningkatan sebanyak 20.012 orang dengan nilai rata-rata kunjungan tiap bulannya sebesar 1.668 orang, dan pada tahun 2020 di bulan Januari sebanyak 1.487 orang, bulan Februari sebesar 1.292 orang, Maret sebesar 1.136 orang. Pada bulan Januari sampai Maret terjadinya penurunan kunjungan pasien di IGD RSIA Pemerintah Aceh disebabkan oleh adanya faktor Pandemi Covid-19. Jumlah orang meninggal di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh pada tahun 2018 adalah sebanyak 24 orang, dan pada tahun 2019 sebanyak 9 orang, sedangkan bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2020 sebanyak 3 orang pasien yang meninggal.

Berdasarkan data kunjungan tersebut diatas sangat berpengaruh kepada pemberian pelayanan yang cepat dan tepat pada pelayanan IGD. Adapun salah satu faktor waktu tunggu pasien yaitu banyaknya kunjungan pasien yang meningkat setiap tahunnya. Sehingga tidak jarang pasien yang menunggu terlalu lama untuk di diagnosa dan dilakukan perawatan yang dapat menyebabkan kecemasan.

Berdasarkan hasil survey awal yang telah dilakukan peneliti di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh pada beberapa pasien yang datang berobat, dimana banyaknya pasien yang datang tidak sebanding dengan tenaga medis dan paramedis yang ada sehingga terjadi penumpukan pasien di ruang triage yang menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lama, hasil laboratorium yang membutuhkan waktu yang lama, keputusan dokter untuk memutuskan bahwa

pasien akan pulang ataupun rawat inap, serta proses administrasi yang memakan waktu yang panjang sehingga membuat pasien cemas terhadap keadaan yang dialaminya di IGD.

Wawancara dengan tiga pasien observasi didapatkan informasi bahwa dua pasien mengatakan cemas karena terlalu lama menunggu dan terganggu bila datang pasien baru. Sementara satu pasien mengatakan takut bila ada pasien baru yang gawat dan pasien korban kecelakaan. Selain itu, ketiga pasien mengatakan tidak nyaman karena IGD yang ramai dan terbuka. Oleh karena itu waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi kondisi pasien sehingga memberikan efek negatif pada pasien dan membuat pasien cemas dengan kondisi yang dialaminya. Menelaah kondisi tersebut, maka peneliti tertarik meneliti tentang “Analisis *Waiting Time* terhadap Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh Tahun 2020”.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan desain *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali, pada satu saat (Setiadi, 2013).

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pasien baru dan pasien lama yang berkunjung ke IGD dan dirawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh, pada bulan Januari sampai Maret 2020 dengan rata-rata pasien berobat 43 orang per hari.

Proses pengumpulan data dilakukan peneliti di

Instalasi Gawat Darurat pada bulan Mei 2020. Sebelum melakukan pengumpulan data setiap responden dalam penelitian ini akan dimintai persetujuan dengan mengisi lembar *informed consent* yang berisikan tujuan, manfaat dan kejelasan tentang kerahasiaan subyek. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer melalui observasi dan wawancara langsung kepada pasien dengan menggunakan lembar kuesioner

Analisis data menggunakan uji *chi-square* menggunakan program *STATA 14.2* dengan kaidah jika nilai $p < (\alpha = 0,005)$ maka H_0 ditolak dan jika nilai $p > (\alpha = 0,005)$ maka H_0 diterima. Analisis multivariat dilakukan menggunakan regresi linear ganda dengan tujuan untuk menggambarkan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen secara simultan dalam populasi.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Analisa Univariat

No.	Variabel	Jumlah		
		Nilai Rata-Rata	N	%
1.	Waktu Triase			
	- >2 Menit	2,2 Menit	16	37,2
- <2 Menit	27		62,8	
2.	Waktu Tanggap Dokter			
	- >5 Menit	4,3 Menit	13	30,2
- <5 Menit	30		69,8	
3.	Waktu Pelayanan Laboratorium			
	- >60 Menit	64,3 Menit	31	72,1
- <60 menit	12		27,9	
4.	Waktu Konsul Dokter Spesialis			
	- >60 Menit	60 Menit	28	65,1
- <60 Menit	15		34,9	
5.	Waktu Pengurusan Administrasi			
	- >60 Menit	60 Menit	29	67,4
- <60 Menit	14		32,6	
TOTAL			43	100

Tabel 2. Analisa Bivariat

No.	Variabel	Kecemasan Pasien				Total		OR (CI 95%)	P-Value
		Berat		Ringan		N	%		
		N	%	N	%				
1.	Waktu Triase								
	>2 Menit	10	62,5	6	37,5	16	100	1,1 (0,3 – 4,1)	0,834
<2 Menit	16	59,3	11	40,7	27	100			
2.	Waktu Tanggap Dokter								
	>5 Menit	9	69,2	4	30,8	13	100	1,7 (1,4 – 6,8)	0,441
<5 Menit	17	56,7	13	43,3	30	100			
3.	Waktu Pelayanan Laboratorium								
	>60 Menit	24	77,4	7	22,6	31	100	17,1 (3 – 97,3)	0,001
<60 Menit	2	16,7	10	83,3	12	100			
4.	Waktu Konsul Dokter Spesialis								
	>60 Menit	22	78,6	6	21,4	28	100	10,1 (2,3 – 43,3)	0,002
<60 Menit	4	26,7	11	73,3	15	100			
5.	Waktu Pengurusan Administrasi								
	>60 Menit	22	75,9	7	24,1	29	100	7,9 (1,9 – 33,1)	0,005
<60 Menit	4	28,6	10	71,4	14	100			

Tabel 3. Analisa Multivariat

No.	Variabel	Kategori	Odds Ratio	95% CI	P. value
1.	Waktu pelayanan laboratorium	- >60 Menit	11,4	1,8 – 72,8	0,010
		- <60 Menit			
2.	Waktu konsul dokter spesialis	- >60 Menit	6,5	1,3 – 33,1	0,025
		- <60 Menit			

PEMBAHASAN

Hubungan Waktu Triase dengan Kecemasan

Berdasarkan hasil perhitungan uji *chi square* diperoleh P. Value $0,834 \geq 0,05$ yang artinya tidak ada hubungan waktu tunggu triase dengan

kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai OR (*Odd Ratio*)

sebesar 1,1 yang berarti bahwa pasien dengan waktu tunggu pelayanan triase di atas 2 menit berpeluang 1,1 kali terhadap tingkat kecemasan berat dibandingkan pasien dengan waktu triase di bawah 2 menit.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Romiko (2018) yang dilakukan kepada 54 responden, sehingga didapatkan hasil rata-rata lama triase terhadap pasien adalah 1,11 menit. Lama triase terhadap pasien tercepat adalah 1 menit dan triase terlama adalah 2 menit. Hasil uji statistika didapatkan nilai $p=0,891$ ($p\ value > \alpha\ 0,05$), sehingga H_0 diterima. Dengan demikian maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara lama triase dengan lama tunggu pasien di IGD. Triase merupakan salah satu komponen yang dapat mempengaruhi *overcrowding* IGD. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan *triage level* dapat membantu meminimalkan terjadinya kecemasan pada pasien di IGD, membantu mempercepat tindakan terutama pada pasien dengan *time sensitivity*.

Hasil penelitian ini berbeda berdasarkan hasil penelitian Hayaturrahmi dan Halimuddin (2018) bahwa kecemasan keluarga dengan triase pasien *emergency* paling banyak pada kecemasan sedang, yaitu 51,7%. Kecemasan keluarga dengan triase pasien *non-emergency* paling banyak juga mengalami kecemasan sedang, yaitu 59,5%. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p\text{-value}$ 0,003, maka $p\text{-value} < 0,05$ sehingga H_0 ditolak, hal ini menunjukkan bahwa triase pasien mempengaruhi tingkat kecemasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh (Hayaturrahmi & Halimuddin, 2018).

Berdasarkan perbandingan diatas dan hasil penelitian, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa lama waktu triase tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap lama waktu tunggu pasien. Namun terjadinya perbedaan pendapat diatas kemungkinan terjadi disebabkan oleh perbedaan tipe rumah sakit, jumlah kunjungan, kapasitas tempat tidur IGD maupun rawat inap, fasilitas rumah sakit, serta faktor rujukan. Hasil peneliti ini mungkin akan berbeda bila penelitian dilakukan di RS pusat rujukan seperti RSUZA Banda Aceh. Pada RS Ibu dan Anak Pemerintah Aceh ini sistem triase dan penentuan triase level sudah berjalan dengan cepat, sehingga tidak terlalu lama pasien menunggu untuk mendapat pelayanan dari perawat dan dokter, sehingga dapat meminimalkan lama waktu tunggu pasien di IGD serta tingkat kecemasan pasien dapat menurun.

Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Dokter dengan Kecemasan

Berdasarkan hasil perhitungan uji *chi square* diperoleh $P\ Value\ 0,441 \geq 0,05$ yang artinya tidak ada hubungan waktu tanggap pelayanan dokter dengan kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai OR (*Odd Ratio*) sebesar 1,7 yang berarti bahwa pasien dengan waktu tunggu tanggap dokter di atas 5 menit berpeluang 1,7 kali mengalami kecemasan berat dibandingkan pasien dengan waktu tanggap dokter di bawah 5 menit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Bukhari *et al* (2014) menyebutkan dari hasil

penelitiannya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara lama assesmen dokter dengan lama waktu tunggu pasien di IGD. Hal lain juga menurut Romiko (2018) bahwa hubungan lama assesmen dokter dengan lama waktu tunggu pasien didapatkan $r=0,143$. Hasil ini menunjukkan bahwa antara lama assesmen dokter dengan lama waktu tunggu terdapat korelasi yang sangat lemah dengan arah korelasi positif. Hasil uji statistika didapatkan nilai $p=0,302$ ($p \text{ value} > \alpha 0,05$). Dengan demikian maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara lama assesmen dokter dengan lama waktu tunggu pasien di IGD.

Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pada indikator ketepatan waktu pelayanan dokter berada dalam kategori baik. Ini dapat dilihat dari proses jadwal pelayanan rumah sakit (visite) yang dilakukan oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) sudah tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau aturan yang ada. Pada indikator akurasi pelayanan petugas kesehatan dengan memberikan keterangan yang cepat dan tepat atas keadaan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang diberikan IGD RSIA Pemerintah Aceh adalah pelayanan yang siap tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien sehingga kecemasan pasien dapat berkurang.

Dokter mampu memberikan pertolongan pertama, menetapkan diagnosis penyakit dan bebas dari kesalahan-kesalah sehingga dapat mengurangi kecemasan pada pasien. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan indikasi penyakit pasien dengan mengikuti Standar Prosedur Operasional RSIA Pemerintah Aceh. Pada keahlian petugas kesehatan

berkomunikasi dengan selalu menanyakan respon balik terhadap tindakan yang diberikan. Sehingga pasien terlayani dan segera mendapat tindakan yang tepat. Meski tidak terdapat hubungan, namun lama waktu assesmen dokter ini tetap merupakan salah satu faktor utama dalam pelayanan IGD yang dapat menurunkan tingkat kecemasan pasien, sehingga perlu dijaga performanya.

Hubungan Waktu Pelayanan Laboratorium dengan Kecemasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar atau sebanyak 72,1% pasien dengan pelaksanaan waktu tunggu pelayanan laboratorium di IGD Rumah Sakit Ibu dan Anak di atas 60 menit. Berdasarkan hasil perhitungan uji *chi square* diperoleh P. Value $0,001 \leq 0,05$ yang artinya ada hubungan waktu tunggu pelayanan laboratorium dengan kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai OR (*Odd Ratio*) sebesar 17,1 yang berarti bahwa pasien dengan waktu tunggu pelayanan laboratorium di atas 60 menit berpeluang 17,1 kali mengalami kecemasan berat dibandingkan pasien dengan waktu pelayanan laboratorium di bawah 60 menit.

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah pelayanan pemeriksaan laboratorium, yaitu suatu pemeriksaan penunjang yang sangat diperlukan oleh dokter untuk mendiagnosis, memantau dan meramalkan penyakit seorang pasien. Unit laboratorium merupakan salah satu unit atau fasilitas di rumah sakit yang mempunyai fungsi sebagai penyelenggara seluruh kegiatan pekerjaan

laboratorium yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Sebagai salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan, hasil pemeriksaan laboratorium sangat diperlukan dalam hal penetapan diagnosis, pemberian pengobatan, pemantauan hasil pengobatan, dan penentuan prognosis (Junjungsari *et al.*, 2019).

Dengan didapatnya hasil terdapat hubungan yang signifikan antara lama pemeriksaan laboratorium dengan kecemasan pasien di IGD, maka lama pemeriksaan laboratorium memerlukan perhatian khusus guna menjaga kualitas pelayanan dan menurunkan kecemasan terhadap pasien di IGD. Dengan cepatnya pelayanan laboratorium, maka penentuan diagnosa pasien pun menjadi cepat.

Waktu tunggu pada pelayanan laboratorium masih sering menjadi masalah di beberapa rumah sakit. Dan lamanya waktu tunggu pun merupakan salah satu faktor dari kualitas mutu pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pada unit laboratorium mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit itu sendiri. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman (Junjungsari *et al.*, 2019).

Dari hasil diatas, peneliti berpendapat bahwa cepat lambatnya hasil laboratorium dipengaruhi oleh jumlah pemeriksaan laboratorium dalam satu shift kerja. Terjadinya penumpukan permintaan pemeriksaan laboratorium ini yaitu pada shift pagi, dimana pasien rawat inap, pasien poli rawat jalan dan pasien IGD sama-sama memeriksakan

laboratorium sehingga terjadi penumpukan yang berakibat lamanya hasil laboratorium tersebut keluar. Ini lah yang dapat berdampak pada lama waktu tunggu pemeriksaan laboratorium pasien yang meningkat. Sehingga dalam penerapannya diperlukan monitoring kecepatan pemeriksaan laboratorium demi mengurangi tingkat kecemasan pasien di IGD.

Hubungan Waktu Konsul Dokter Spesialis dengan Kecemasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar atau sebanyak 65,1% pasien dengan pelaksanaan waktu tunggu konsul dokter spesialis di IGD Rumah Sakit Ibu dan Anak di atas 60 menit. Berdasarkan hasil perhitungan uji *chi square* diperoleh P. Value $0,002 \leq 0,05$ yang artinya ada hubungan waktu tunggu konsul dokter spesialis dengan kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai OR (*Odds Ratio*) sebesar 10,1 yang berarti bahwa pasien dengan waktu tunggu konsul dokter spesialis di atas 60 menit berpeluang 10,1 kali mengalami kecemasan berat dibandingkan pasien dengan waktu konsul dokter spesialis di bawah 60 menit.

Konsultasi sebagai salah satu parameter pengambilan keputusan disposisi pasien yang dirawat di IGD. *Delay* konsultasi berhubungan dengan LOS yang memanjang di IGD, peneliti beranggapan bahwa konsultasi dokter spesialis tetap merupakan hal yang tidak dapat dikesampingkan. Konsultasi dokter spesialis ini menjadi hal yang penting mengingat perlunya dokter spesialis penanggung jawab pasien untuk

pengambilan keputusan rawat maupun tidaknya pasien. Dengan konsistennya kecepatan dokter jaga IGD dalam pelaporan pasien, baik yang rawat inap maupun rawat jalan.

Menurut Tambengi et al., (2017) yang dikutip oleh Tumbuan (2015) dalam beberapa kasus, kecemasan disebabkan oleh kondisi medis yang memerlukan perawatan. Kecemasan atau ansietas adalah perasaan kuatir yang berlebihan dan tidak jelas, juga merupakan suatu respons terhadap stimuli eksternal maupun internal yang menimbulkan gejala emosional, kognitif fisik, dan tingkah laku.

Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa hasil ini terjadi karena dokter spesialis yang belum lengkap dan tersedia di RSIA Pemerintah Aceh. Apabila pasien tidak segera dilakukan tindakan oleh dokter spesialis maka akan muncul rasa kecemasan karena sebagai ancaman untuk kesehatannya. Disini kadang timbul rasa emosi dan cemas tentang tindakan medis yang tidak kunjung dilakukan.

Hubungan Waktu Pengurusan Administrasi dengan Kecemasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar atau sebanyak 67,4% pasien dengan pelaksanaan waktu tunggu pengurusan administrasi di IGD Rumah Sakit Ibu dan Anak di atas 60 menit. Berdasarkan hasil perhitungan uji *chi square* diperoleh P. Value $0,005 \leq 0,05$ yang artinya ada hubungan waktu tunggu pengurusan administrasi dengan kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh. Dari hasil perhitungan diperoleh

nilai OR (*Odd Ratio*) sebesar 7,9 yang berarti bahwa pasien dengan waktu tunggu pengurusan administrasi di atas 60 menit berpeluang 7,9 kali mengalami kecemasan berat dibandingkan pasien dengan waktu pengurusan administrasi yang baik.

Dengan didapatnya hasil terdapat hubungan yang signifikan antara Administrasi dengan lama tunggu pasien di IGD dengan OR 7,9, maka ini menandakan pentingnya control dalam pemberian layanan administrasi pasien IGD. Karena cepat lambatnya administrasi pasien yang rawat inap maupun rawat jalan, dapat menentukan tingkat kecemasan pada pasien di IGD. Terutama pasien yang akan masuk rawat inap, yaitu semakin lama pasien menunggu administrasi untuk masuk rawat maka semakin lama waktu tunggu pasien di IGD dan kecemasan pasien pun meningkat.

Menurut Yusri (2015) bahwa salah satu hambatan dalam pelayanan kesehatan pada suatu rumah sakit adalah waktu tunggu pada rumah sakit yang mencakup aspek administratif dan penerimaan layanan fungsional secara efektif dan efisien.

Lama waktu tunggu pasien di IGD dipengaruhi oleh lama penyelesaian kelengkapan administrasi, dimana pasien tidak dapat dipulangkan atau dipindahkan keruang perawatan jika administrasi pasien belum lengkap (Romiko, 2018).

Sebagai makhluk sosial manusia pada umumnya sangat membutuhkan pelayanan. Setiap hari masyarakat selalu ingin bagaimana pelayanan publik dapat memuaskan dan berkualitas sehingga dapat memberikan kesan positif bagi setiap masyarakatnya, meskipun demikian tuntutan

tersebut sering tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, karena pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, dan proses administrasi memakan waktu yang lama. Hal ini dapat menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan efektivitas pelayanan publik, apalagi bagi masyarakat awam yang ingin melakukan pengurusan dalam suatu urusan publik, setidaknya dalam pelayanan dapat memberikan rasa nyaman dan sesuai dengan apa yang diharapkan (Rizky & Zulkarnaini, 2016).

Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa dari data hasil penelitian didapatkan memanjangnya waktu tunggu pasien di IGD karena pasien yang harusnya masuk rawat inap namun masih tertahan di IGD karena keterbatasan ruang rawat. Sedangkan pasien yang rawat jalan atau pasien yang observasi di IGD, untuk penyelesaian administrasinya cenderung lebih cepat. Tentu ini dapat mempengaruhi kecemasan pasien. Sehingga kecepatan administrasi pasien di IGD memerlukan monitoring khusus demi menjaga kualitas pelayanan pasien di IGD.

Regresi Antara Waktu Pelayanan Laboratorium dengan Kecemasan

Berdasarkan analisa multivariat menunjukkan bahwa faktor waktu tunggu yang paling dominan berhubungan dengan kecemasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan laboratorium. Hasil uji statistik diperoleh *Odd Ratio* waktu pelayanan laboratorium di atas 60 menit yaitu 9,8 (95% CI: 1,2-77,2), dapat diartikan bahwa responden dengan waktu tunggu pelayanan laboratorium di atas 60 menit memiliki peluang 9,8 kali mengalami

kecemasan berat dibandingkan pasien dengan waktu pelayanan laboratorium di bawah 60 menit, secara statistik ada hubungan waktu tunggu pelayanan laboratorium dengan kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh (*P. Value* 0,031).

Menurut peneliti bahwa waktu tunggu dapat membuat pasien dan keluarga mengalami kebosanan, kecemasan, stres dan penderitaan bahkan dapat menurunkan kualitas hidup serta harapan hidup. Kecemasan pasien akan semakin meningkat apabila kondisi/keadaan pasien memiliki hasil laboratorium yang kurang baik apalagi dipengaruhi dengan waktu tunggu pelayanan laboratorium yang lama. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan sangat dibutuhkan untuk penatalaksanaan kecemasan pada pasien dan keluarga di ruang IGD agar pelayanan dapat optimal.

Waktu tunggu pada pelayanan laboratorium masih sering menjadi masalah di beberapa rumah sakit. Dan lamanya waktu tunggu pun merupakan salah satu faktor dari kualitas mutu pelayanan kesehatan. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman (Junjungsari *et al.*, 2019).

Menunggu dapat membuat pasien merasa cemas karena kondisinya yang dalam kondisi sakit memerlukan pertolongan segera dan dapat mengancam nyawa. Kecepatan dalam memberikan pelayanan dapat mencegah terjadinya kondisi yang buruk pada pasien. Selain itu, keluarga pasien tidak

menunggu lama untuk mendapatkan penanganan sehingga kecemasan pasien akan berkurang.

Salah satu penyebab lamanya waktu tunggu pada pelayanan laboratorium adalah terdapat variasi lama waktu pemeriksaan laboratorium yang signifikan antara pasien satu dengan yang lainnya berdasarkan jenis penyakitnya, dan jumlah tenaga yang masih belum mencukupi walaupun pembagian shiftnya sudah teratur. Hal ini diperjelas dengan hasil observasi bahwa petugas shift siang dan malam terlihat dua petugas yang mengerjakan 3 pekerjaan, yaitu menjaga administrasi laboratorium, mengambil sampel pasien, dan memeriksa sampel tersebut sehingga terjadi *waiting time*/waktu tunggu pada proses pelayanan laboratorium. Kemampuan dan pengalaman pegawai dalam melakukan pemeriksaan sampel dianggap berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan laboratorium, namun selama ini masih jarang diadakan pelatihan khusus bagi pegawai terkait pelayanan laboratorium.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan kelima faktor waktu tunggu yang diteliti, terdapat tiga faktor yang memiliki hubungan dengan kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh yaitu waktu tunggu pelayanan laboratorium (OR: 17,1, *P. Value* 0,001), waktu konsul dokter spesialis (OR: 10,1, *P. Value* 0,002), dan waktu pengurusan administrasi (OR: 7,9, *P. Value* 0,005). Adanya hubungan faktor-faktor tersebut dikarenakan terjadinya penumpukan

permintaan pemeriksaan laboratorium, ketersediaan tenaga laboratorium, dan lamanya waktu tunggu hasil laboratorium yang memperlambat konsul dokter spesialis menjadi tertunda serta proses pengurusan administrasi yang lama dan berbelit-belit, sehingga dapat meningkatkan kecemasan pada pasien.

Berdasarkan analisa multivariat dari ketiga faktor waktu tunggu yang diteliti yaitu waktu pelayanan laboratorium, waktu konsul dokter spesialis, dan waktu pengurusan administrasi, maka terdapat dua faktor yang paling dominan berhubungan dengan kecemasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh yaitu waktu pelayanan laboratorium (OR: 11,4, *P. Value* 0,010) dan waktu konsul dokter spesialis (OR: 6,5, *P. Value* 0,025). Hal tersebut disebabkan oleh variasi lamanya waktu tunggu pemeriksaan laboratorium berdasarkan jenis penyakit yang diderita pasien dan jumlah tenaga laboratorium yang belum mencukupi, serta faktor tertundanya konsultasi dokter spesialis dikarenakan lamanya pasien menunggu hasil laboratorium, sehingga membuat pasien cemas dengan keadaan penyakitnya. Berdasarkan analisa bahwa waktu tunggu pelayanan laboratorium belum sepenuhnya mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di IGD RSIA Pemerintah Aceh.

Saran

Untuk mengurangi waktu tunggu terhadap kecemasan pasien pada pemberian hasil laboratorium di unit laboratorium RSIA Pemerintah Aceh, sebaiknya petugas melaksanakan pelayanan

sesuai dengan alur yang sudah ditetapkan. Mengefektifkan pengawasan pelaksanaan SOP oleh koordinator laboratorium agar pegawai pada unit laboratorium melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ada, serta diadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelayanan laboratorium.

Untuk mengurangi waktu tunggu pasien terhadap konsul dokter spesialis, diharapkan kepada dokter spesialis agar dapat memiliki komitmen dan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, pedoman dan kompetensi yang dimiliki secara konsisten dan terstruktur, sehingga pasien tidak cemas menunggu terlalu lama dokter spesialis dalam menetapkan diagnosa serta berkonsultasi terhadap penyakit yang dideritanya.

Untuk mengurangi kecemasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan administrasi sebaiknya manajemen RSIA Pemerintah Aceh merevisi Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala, sehingga petugas administrasi bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien yang datang berkunjung, dan pihak manajemen Rumah Sakit agar dapat memberikan kuesioner kepada pasien secara berkala untuk mengetahui tingkat kecemasan pasien dan kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, sehingga strategi perbaikan yang komprehensif dapat dilakukan untuk memperbaiki waktu tunggu proses administratif menjadi menjadi lebih cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyani, Andri W. & Eko K., Analisis Peran Perawat Triage Terhadap Waiting Time dan Length Of Stay pada Ruang Triage di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit dr. Saiful Anwar Malang, *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 2015;3(1):39-50.
- Budijaji W. & Jadmiko A.W., Hubungan Pengetahuan Tentang Triase Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Label Kuning di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2016.
- Hayaturrahmi & Halimuddin, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, *JIM FKPEP*, 2018;III No. 3.
- Junjungsari F.S., Arso S.P. & Fatmasari E.Y., Analisis Waktu Tunggu Pada Pelayanan Unit Laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2019;7, Nomor 1.
- Oroh A.C., Mulyadi N. & Hamel R., Hubungan Antara Kondisi Overcrowded dan Pemberian Informasi dengan Kecemasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pancaran Kasih GMIM Manado, *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2017;5(1):104815.
- Rizky A. & Zulkarnaini Z., Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien di

Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru: Riau University; 2016.

Romiko, Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Lama Waktu Tunggu Pasien di IGD RS Muhammadiyah Palembang, *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 2018;2(1).

Setiadi. Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan, Yogyakarta: Graha Ilmu; 2013.

Tambengi H., Mulyadi N. & Kallo V., Hubungan Waktu Tunggu dengan Kecemasan Pasien di Unit Gawat Darurat RSU GMIM Pancaran Kasih Manado, *Jurnal Keperawatan*, 2017;5(1).