Vol 6 No 3 Agustus 2025

E-ISSN :2722-0877

PENGABDIAN MASYARAKAT

Optimalisasi Manajemen Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta

Adam Nur Rahman[1], Safari Wahyu Jatmiko[2]

[1] Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia
[2] Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

Email: adam.nurrahman94@gmail.com

Abstrak: Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan terhadap manajemen waktu tunggu pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Pendekatan penyuluhan interaktif digunakan dalam pelatihan yang melibatkan 20 peserta dari kalangan tenaga medis dan administrasi. Metode evaluasi menggunakan pre-test dan post-test serta analisis statistik Wilcoxon Signed-Rank Test. Hasil menunjukkan peningkatan skor median dari 80 menjadi 85 dan perbedaan signifikan (p = 0,000). Sebanyak 75% peserta mengalami peningkatan nilai. Diskusi menunjukkan bahwa penyuluhan berbasis pengalaman kontekstual dan partisipatif berdampak positif terhadap pemahaman dan kesiapan implementasi. Pelibatan mahasiswa dalam kegiatan juga memperkuat pembelajaran berbasis praktik. Kegiatan ini terbukti efektif sebagai model edukasi dalam pengabdian masyarakat di sektor kesehatan.
Kata kunci: Edukasi Kesehatan, Instalasi Gawat Darurat, Pelatihan, Penyuluhan, Waktu Tunggu.

E-ISSN :2722-0877

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan krusial dalam sistem rumah sakit yang berfungsi memberikan tindakan medis segera kepada pasien dengan kondisi kegawatdaruratan. Kecepatan dan ketepatan pelayanan di IGD menjadi indikator utama dalam penilaian mutu layanan rumah sakit. Salah satu aspek penting dalam pelayanan IGD adalah waktu tunggu pasien, yakni rentang waktu sejak pasien tiba hingga memperoleh penanganan medis pertama. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang melebihi standar dapat berdampak pada menurunnya kepuasan pasien dan meningkatnya risiko klinis, khususnya bagi pasien dalam kondisi kritis yang membutuhkan intervensi segera[1,2]. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu mencakup keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, alur kerja yang belum efisien, kelemahan sistem triase, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung[3,4,5].

Upaya optimalisasi alur pelayanan dan implementasi sistem triase yang tepat telah terbukti secara signifikan menurunkan waktu tunggu dan length of stay pasien di IGD[6,7]. Selain itu, pelayanan yang cepat dan efektif juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien dan efisiensi pengambilan keputusan medis [8,9].

Namun demikian, sebagian besar studi terdahulu masih berfokus pada pendekatan retrospektif atau deskriptif berbasis data sekunder rumah sakit. Kegiatan edukasi langsung di lapangan yang bersifat partisipatif dan kontekstual masih jarang dilakukan, terutama yang melibatkan tenaga kesehatan sebagai subjek pelatihan aktif. Di sisi lain, belum banyak program pengabdian yang secara sistematis melibatkan mahasiswa sebagai fasilitator dalam edukasi pelayanan IGD. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan (gap) dalam model intervensi edukatif yang mampu membangun kompetensi teknis sekaligus mendorong perubahan perilaku

E-ISSN :2722-0877

tenaga kesehatan secara langsung di lingkungan kerja.

Menjawab kesenjangan tersebut, kegiatan ini menghadirkan kebaruan (novelty) dalam pendekatan pelatihan, yaitu melalui penyuluhan interaktif berbasis studi kasus nyata, integrasi prinsip Lean Management dalam alur pelayanan IGD, serta penguatan komunikasi dan koordinasi lintas profesi melalui diskusi partisipatif. Pelibatan mahasiswa program magister sebagai fasilitator kegiatan menjadi nilai tambah yang mengintegrasikan dimensi experiential learning dalam pendidikan tinggi bidang kesehatan.

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan tenaga medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dalam mengelola waktu tunggu pasien secara efektif dan efisien. Secara operasional, kegiatan ini mencakup tiga sasaran utama: memberikan pelatihan mengenai manajemen waktu tunggu dan sistem triase berbasis standar pelayanan darurat nasional, menerapkan pendekatan edukatif yang kontekstual melalui diskusi dan studi kasus berbasis pengalaman kerja peserta, serta melakukan evaluasi terhadap peningkatan pemahaman peserta melalui pengukuran pre-test dan post-test menggunakan metode statistik yang sesuai[10,11].

Dengan pendekatan tersebut, diharapkan kegiatan ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan IGD, sekaligus memperkuat peran pendidikan tinggi dalam membangun kapasitas sumber daya kesehatan melalui pengabdian berbasis keilmuan.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan edukatif-partisipatif yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dalam mengelola waktu tunggu pasien secara sistematis dan efisien. Model pelatihan disusun

E-ISSN :2722-0877

dalam bentuk penyuluhan interaktif berbasis studi kasus kontekstual, partisipasi aktif peserta, dan refleksi berbasis praktik (experiential learning) sebagaimana direkomendasikan dalam pelatihan profesional tenaga kesehatan (1,2).

Program ini dilaksanakan selama dua hari, yaitu pada Rabu–Kamis, 25–26 Juni 2025, bertempat di ruang pertemuan IGD. Sebanyak 20 peserta mengikuti kegiatan ini, terdiri atas perawat, dokter jaga, dan staf administrasi. Peserta dipilih berdasarkan rekomendasi kepala IGD untuk mewakili berbagai shift kerja dan fungsi pelayanan, sehingga keterlibatan lintas profesi dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif dalam diskusi.

Hari pertama pelatihan difokuskan pada penyampaian materi konseptual dan diskusi interaktif. Materi disusun berdasarkan kajian literatur terbaru dan regulasi nasional, mencakup: konsep dasar waktu tunggu pasien dan determinan alur pelayanan[3],standar pelayanan IGD sesuai kebijakan Kementerian Kesehatan[4], sistem triase berbasis Emergency Severity Index (ESI)[5], pengembangan alur pelayanan IGD berbasis Lean Management[6], dan strategi komunikasi tim medis dalam pelayanan cepat tanggap[7].

Penyampaian materi dilakukan secara interaktif oleh dosen dan mahasiswa Magister Administrasi Rumah Sakit. Kegiatan ini memanfaatkan media visual, studi kasus nyata, dan diskusi kelompok untuk menstimulasi keterlibatan peserta serta memperkuat transfer pengetahuan berbasis konteks kerja. Keterlibatan mahasiswa sebagai fasilitator merupakan bagian dari penguatan model pembelajaran berbasis praktik (experiential learning) dalam pendidikan profesi[8].

Pada hari kedua, peserta mengikuti sesi studi kasus terapan dan refleksi kelompok. Evaluasi pemahaman dilakukan menggunakan instrumen pre-test (hari pertama) dan post-test (hari kedua) yang terdiri dari 10 soal pilihan ganda identik. Penempatan post-test di hari kedua bertujuan untuk mengurangi pengaruh short-term memory dan

E-ISSN :2722-0877

mengukur retensi pemahaman secara lebih valid[9].

Selain itu, lembar observasi partisipasi aktif peserta dan formulir umpan balik berbasis skala Likert digunakan untuk menilai aspek afektif dan persepsi peserta terhadap efektivitas metode dan materi pelatihan.

Data pre-test dan post-test dianalisis secara deskriptif menggunakan median, nilai minimum, dan maksimum. Uji normalitas dilakukan menggunakan Shapiro–Wilk, dan karena data tidak berdistribusi normal ($p < 0,05$), digunakan Wilcoxon Signed-Rank Test dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.0 (IBM Corp., Armonk, NY, USA).

Penambahan waktu pelatihan menjadi dua hari memberikan ruang yang lebih memadai bagi peserta untuk menyerap materi dan mendiskusikan penerapannya. Hal ini juga mendukung validitas hasil evaluasi dan menjadi dasar bagi pengembangan pelatihan lanjutan serta monitoring implementasi kebijakan pelayanan IGD[10].

HASIL

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat bertajuk "Optimalisasi Manajemen Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat" telah dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan melibatkan 20 peserta. Peserta terdiri dari tenaga medis, perawat, dan staf administrasi yang bekerja di unit IGD. Tujuan utama kegiatan ini adalah meningkatkan pemahaman peserta terhadap strategi manajemen waktu tunggu pasien, melalui penguatan konsep triase, efisiensi alur kerja pelayanan gawat darurat, serta komunikasi lintas tim yang efektif dalam praktik kerja sehari-hari[11]

Untuk mengukur efektivitas kegiatan, dilakukan evaluasi pengetahuan menggunakan metode pre-test dan post-test. Evaluasi berbasis pada capaian pembelajaran pelatihan yang mengacu pada konsep waktu tunggu dalam layanan kesehatan[12], regulasi nasional (PMK No. 47 Tahun 2018), sistem triase

E-ISSN :2722-0877

Emergency Severity Index (ESI)[13], serta pendekatan Lean Management dalam efisiensi pelayanan[14].

Rekapitulasi Nilai Pre-Test dan Post-Test

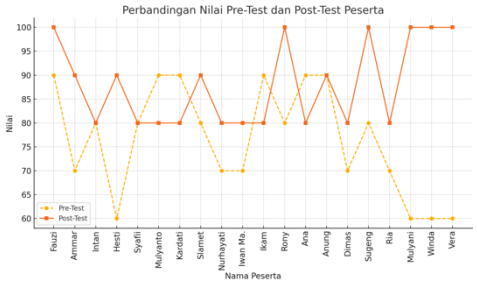
Hasil penilaian menunjukkan bahwa nilai pre-test peserta berkisar antara 60 hingga 90, dengan nilai median 80. Setelah pelatihan, nilai post-test meningkat menjadi rentang 80 hingga 100, dengan median 85. Hal ini menunjukkan peningkatan pemahaman peserta secara umum.

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai Pre-Test dan Post-Test Peserta

No	Nama Peserta	Nilai Pre-Test	Nilai Post-Test	Selisih
1	Fauzi	90	100	+10
2	Ammar	70	90	+20
3	Intan	80	80	0
4	Hesti	60	90	+30
5	Syafii	80	80	0
6	Mulyanto	90	80	-10
7	Kardati	90	80	-10
8	Slamet	80	90	+10
9	Nurhayati	70	80	+10
10	Iwan Ma.	70	80	+10
11	Ikam	90	80	-10
12	Rony	80	100	+20
13	Ana	90	80	-10
14	Anung	90	90	0
15	Dimas	70	80	+10
16	Sugeng	80	100	+20
17	Ria	70	80	+10
18	Mulyani	60	100	+40
19	Winda	60	100	+40
20	Vera	60	100	+40

Catatan: Data pre-test dan post-test dikumpulkan melalui Google Form dan dihitung selisihnya untuk melihat perubahan nilai.

Gambaran visual perubahan nilai individual ditampilkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Perubahan Nilai Pre-Test ke Post-Test per Peserta

Gambar di atas menunjukkan perbandingan nilai pre-test dan post-

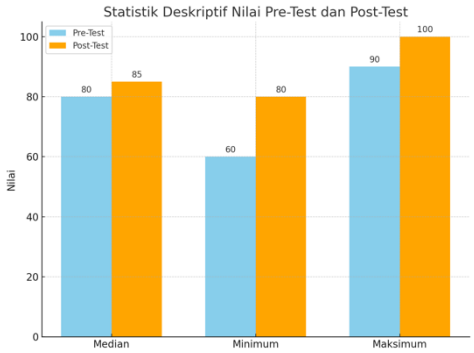
E-ISSN :2722-0877

test dari masing-masing peserta. Sebagian besar peserta mengalami peningkatan nilai setelah pelatihan, ditunjukkan dengan garis post-test yang berada di atas garis pre-test. Beberapa peserta mengalami peningkatan signifikan, terutama peserta dengan nilai awal rendah (misalnya peserta Mulyani, Winda, dan Vera), yang meningkat dari nilai 60 ke 100. Hal ini menegaskan bahwa pelatihan berhasil secara merata, terutama dalam memperbaiki pemahaman peserta dengan kompetensi awal yang lebih rendah.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Nilai Pre-Test dan Post-Test

Parameter	Pre-Test	Post-Test
Median	80	85
Minimum	60	80
Maksimum	90	100

Catatan: Median digunakan karena distribusi data tidak normal (hasil uji Shapiro-Wilk $p < 0,05$).



Gambar 2. Gambar: Statistik Deskriptif Nilai Pre-Test dan Post-Test

Grafik ini menggambarkan perbandingan nilai median, minimum, dan maksimum antara hasil pre-test dan post-test. Terlihat adanya peningkatan pada ketiga parameter. Median meningkat dari 80 menjadi 85, nilai minimum meningkat dari 60 ke 80, dan nilai maksimum dari 90 menjadi 100. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya memberikan dampak bagi peserta dengan nilai rendah, tetapi juga mendorong capaian maksimal yang lebih tinggi. Kenaikan nilai minimum menunjukkan bahwa peserta dengan pemahaman awal terendah sekalipun memperoleh manfaat nyata dari kegiatan pelatihan ini.

E-ISSN :2722-0877

Untuk mengetahui efektivitas pelatihan secara statistik, dilakukan uji Wilcoxon Signed-Rank Test dengan tingkat signifikansi α = 0,05. Hasil uji menunjukkan nilai signifikansi sebesar p = 0,000, yang berarti terdapat perbedaan bermakna antara nilai sebelum dan sesudah pelatihan. Temuan ini memperkuat bahwa pendekatan pelatihan interaktif berbasis studi kasus memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kapasitas tenaga kesehatan di IGD. Distribusi perubahan nilai peserta diperlihatkan dalam Tabel 3. Dari 20 peserta, sebanyak 13 orang (65%) mengalami peningkatan nilai, 3 orang (15%) nilainya tetap, dan 4 orang (20%) mengalami penurunan nilai.

Tabel 3. Hasil Uji Wilcoxon Signed-Rank Test

Statistik Uji	Nilai
Z (Wilcoxon)	-3.920
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.000

Catatan: Uji Wilcoxon dilakukan karena data berpasangan dan tidak berdistribusi normal.

Uji Wilcoxon Signed-Rank digunakan untuk mengetahui signifikansi perbedaan antara nilai pre-test dan post-test, karena data tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian menunjukkan nilai statistik Z sebesar -3,920 dan nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Nilai ini jauh di bawah batas signifikansi α = 0,05, yang berarti terdapat perbedaan bermakna secara statistik antara skor sebelum dan sesudah pelatihan.

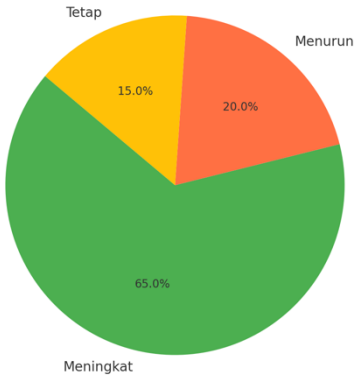
Selain itu, analisis distribusi nilai menunjukkan bahwa sebagian besar peserta (15 dari 20 orang) mengalami peningkatan nilai, 3 orang nilainya tetap, dan 2 orang mengalami penurunan nilai, sebagaimana dirangkum dalam Tabel 4**.**

Tabel 4. Distribusi Perubahan Nilai Peserta

Kategori Perubahan Nilai	Jumlah Peserta	Persentase
Meningkat	15	75%
Tetap	3	15%
Menurun	2	10%

Catatan: Kategori dihitung berdasarkan selisih nilai pre-test dan post-test.

E-ISSN :2722-0877



Tabel 3. Distribusi Perubahan Nilai Peserta

Grafik di atas menggambarkan distribusi perubahan nilai peserta setelah mengikuti pelatihan. Dari total 20 peserta, sebanyak 13 orang (65%) mengalami peningkatan nilai, 3 orang (15%) nilainya tetap, dan 4 orang (20%) mengalami penurunan nilai. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta memperoleh manfaat positif dari pelatihan yang diberikan.

Kenaikan nilai pada sebagian besar peserta mencerminkan efektivitas pendekatan pembelajaran yang digunakan, yakni interaktif, berbasis studi kasus, dan disertai simulasi praktis. Meskipun ada peserta yang nilainya tetap atau menurun, hal tersebut dapat menjadi dasar untuk evaluasi strategi pelatihan lanjutan yang lebih personal atau bersifat remedial[1].

Temuan ini sejalan dengan prinsip bahwa pelatihan berbasis interaktif dan kontekstual mampu membangun pemahaman berkelanjutan dan keterampilan terapan dalam sistem pelayanan darurat[20].

DISKUSI

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pemahaman peserta mengenai manajemen waktu tunggu pasien di Instalasi Gawat Darurat setelah mengikuti pelatihan berbasis penyuluhan interaktif. Peningkatan ini tercermin dari naiknya median skor post-test menjadi 85 dibandingkan pre-test sebesar 80, dengan 75% peserta mengalami peningkatan nilai. Hasil uji Wilcoxon Signed-Rank Test juga menunjukkan signifikansi yang kuat ($p = 0,000$), yang mengindikasikan bahwa intervensi pelatihan ini berdampak secara statistik terhadap pemahaman peserta.

Pencapaian ini selaras dengan tujuan kegiatan yang difokuskan pada

E-ISSN :2722-0877

peningkatan kapasitas tenaga kesehatan melalui pendekatan edukatif kontekstual dan partisipatif. Temuan ini juga memperkuat hasil studi sebelumnya yang menyatakan bahwa pelatihan interaktif mampu meningkatkan retensi pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan, khususnya dalam konteks pelayanan gawat darurat[14,15,16]. Pendekatan studi kasus nyata, diskusi kelompok, serta penyampaian materi yang sesuai dengan kondisi kerja peserta mendorong pemahaman yang lebih mendalam dan relevan. Seperti yang dikemukakan oleh Suryadi et al., penyuluhan yang mengadaptasi konteks lokal terbukti lebih efektif dalam mendorong perubahan perilaku kerja dibandingkan metode konvensional yang bersifat satu arah [17]. Aspek kebaruan dari kegiatan ini terletak pada integrasi antara pendekatan experiential learning dan sistem Lean Management dalam alur pelayanan IGD. Berbeda dengan model pelatihan yang bersifat teoritis, kegiatan ini menyelaraskan penyampaian materi dengan praktik langsung, serta melibatkan mahasiswa sebagai fasilitator aktif. Pelibatan mahasiswa tidak hanya memberikan nilai tambah dalam pendidikan berbasis praktik, tetapi juga menjadi bagian dari upaya penguatan kolaborasi antarprofesi dalam sistem pelayanan rumah sakit. Hal ini mencerminkan kontribusi baru dalam praktik pengabdian berbasis keilmuan, di mana kegiatan tidak hanya bersifat transfer ilmu, tetapi juga penguatan sistem kerja melalui simulasi dan refleksi.

Dari sisi kontribusi akademik, kegiatan ini menyajikan model intervensi pelatihan yang dapat direplikasi pada konteks pelayanan serupa di rumah sakit lain. Selain memberikan dampak langsung terhadap peserta, kegiatan ini juga berkontribusi pada pengembangan metode pelatihan berbasis kolaboratif yang melibatkan civitas akademika. Prospek pengembangan model ini terbuka luas, khususnya dalam penguatan SOP triase, penerapan sistem antrean digital, serta monitoring real-time waktu tunggu pasien sebagai bentuk digitalisasi mutu layanan IGD.

E-ISSN :2722-0877

Meskipun hasilnya menunjukkan keberhasilan dalam aspek pemahaman peserta, terdapat beberapa keterbatasan. Pertama, kegiatan ini belum mencakup evaluasi jangka panjang terhadap implementasi hasil pelatihan di lapangan. Kedua, ketergantungan pada pengisian digital menyebabkan beberapa keterlambatan dalam pengumpulan data. Oleh karena itu, program tindak lanjut yang terintegrasi dengan pengembangan sistem antrean digital dan pelatihan SOP berbasis teknologi sangat disarankan untuk memperkuat hasil kegiatan dan memperluas dampaknya.

KESIMPULAN

Pelatihan bertema "Optimalisasi Manajemen Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat" terbukti efektif meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan di IGD RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan median nilai dari 80 (pre-test) menjadi 85 (post-test), serta adanya perbedaan yang signifikan secara statistik ($p = 0,000$). Sebanyak 65% peserta mengalami peningkatan nilai, mencerminkan keberhasilan pendekatan pelatihan berbasis studi kasus, simulasi, dan diskusi interaktif.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pelatihan singkat dengan metode kontekstual mampu meningkatkan pengetahuan dalam waktu yang relatif efisien. Model pelatihan ini dapat direplikasi pada fasilitas layanan gawat darurat lainnya sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan berbasis efisiensi waktu tunggu..

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh tenaga medis dan staf administrasi di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan pengabdian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak manajemen rumah sakit yang telah memberikan izin dan fasilitas dalam pelaksanaan program.

Kami juga mengapresiasi dukungan teknis dari tim Program

E-ISSN :2722-0877

Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Surakarta, serta rekan-rekan mahasiswa yang telah terlibat dalam penyusunan materi dan pelaksanaan kegiatan. Kegiatan ini tidak akan terlaksana tanpa kolaborasi dan semangat kebersamaan dari seluruh pihak yang terlibat..

DAFTAR PUSTAKA

1. Ika IM, VIA SH. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Journal of Medical Science*. 2023.
2. Santoso IM. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tanggap Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit "X" Tahun 2016. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*. 2016.
3. Nurhidayah S, Setyawan D. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di instalasi gawat darurat. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan ….* 2019.
4. Timporok OP, Mulyadi N, et al. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Medik Rsup Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan ….* 2015.
5. Ismail A. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Length Of Stay Pasien di Instalasi Gawat Darurat Menggunakan Pendekatan Time Frame Guide Emergency Model Of Care. 2018.
6. Tamasoleng EY, Muharni S, et al. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Length Of Stay Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Batam. *… : Jurnal Sains, Teknologi ….* 2023.
7. Deli H, Hasanah O, Novayelinda R, Purwanti E. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi length of stay (Los) pasien anak di instalasi gawat darurat (IGD). *Link*. 2020.
8. Purawijaya H, Satar YP, Andarusito N, et al. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Length Of Stay (LOS) di Instalasi Gawat Darurat

E-ISSN :2722-0877

Rumah Sakit Hermina Ciputat. ... *Rumah Sakit* ... 2023.

9. Wahab EA, Jak Y, Kodyat AG. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan length of stay (LOS) pasien rawat inap di Instalasi Gawat Darurat RSUD Cibinong. ... *dan Administrasi Rumah Sakit* ... 2021.
10. Maghfiroh S, Priyanti RP, et al. Hubungan waktu tunggu dan length of stay (LOS) Dengan kepuasan pasien di instalasi Gawat darurat RSUD Jombang. *Jurnal Keperawatan* ... 2019.
11. Hikmat RM, Bakhriansyah M, Isa M, Lahdimawan A, et al. Analisis Faktor Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. *Jurnal Ners*. 2024.
12. Wiryansyah OA, Yusrina Y. Hubungan Waktu Tunggu Rawat Inap Dari Instalasi Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang Tahun .... *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2024.
13. Rifai A, Jamaluddin J. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien instalasi gawat darurat Rumah Sakit TNI AD Tk IV 02.07. 04 Bandar Lampung tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2019.
14. Tambengi H, Mulyadi N, Kallo V. Hubungan waktu tunggu dengan kecemasan pasien di unit gawat darurat RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan* ... 2017.
15. Parahita AM. Analisis Response Time Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Gawat Darurat: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2024.
16. Akhirul T, Fitriana NF. Hubungan response time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan* ... 2020.
17. Ardiyani VM. Analisis Peran Perawat Triage Terhadap Waiting Time Dan Length Of Stay Pada Ruang Triage Di

E-ISSN :2722-0877

Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Dr Saiful Anwar Malang. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*. 2015.

18. Hadiansyah T, Pragholapati A, et al. Gambaran stres kerja perawat yang bekerja di unit gawat darurat. *Jurnal Keperawatan BSI*. 2019.
19. Khairina I, Malini H, Huriani E. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pengambilan keputusan perawat dalam ketepatan triase di kota padang. *Indonesian Journal for Health ….* 2018.
20. Roselita W, Rining MKL, Abiyoga A, et al. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Length of Stay di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan ….* 2024.

E-ISSN :2722-0877

Lampiran 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai Pre Test dan Post-Test Peserta

No	Nama Peserta	Nilai Pre-Test	Nilai Post-Test	Selisih
1	Fauzi	90	100	+10
2	Ammar	70	90	+20
3	Intan	80	80	0
4	Hesti	60	90	+30
5	Syafii	80	80	0
6	Mulyanto	90	80	-10
7	Kardati	90	80	-10
8	Slamet	80	90	+10
9	Nurhayati	70	80	+10
10	Iwan Ma.	70	80	+10
11	Ikam	90	80	-10
12	Rony	80	100	+20
13	Ana	90	80	-10
14	Anung	90	90	0
15	Dimas	70	80	+10
16	Sugeng	80	100	+20
17	Ria	70	80	+10
18	Mulyani	60	100	+40
19	Winda	60	100	+40
20	Vera	60	100	+40