



**ANALISIS FAKTOR PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT SARI MULIA BANJARMASIN
(Tinjauan Aspek Lama Waktu Tunggu Laboratorium, Jenis Pembiayaan, Tingkat
Kegawatan, Luaran, dan Lama Waktu Tunggu di IGD)**

**Ramadhan Maulana Hikmat¹✉, Mohammad Bakhriansyah², Mohammad Isa³, Ardik
Lahdimawan⁴, Muhammad Abdan Shadiqi⁵**

^{1,2,3,4,5} Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung
Mangkurat

ramadhanmhrizal@gmail.com, bakhriansyah@gmail.com, isa.abas79@gmail.com, ardikunlam@gmail.com,
abdan.shadiqi@ulm.ac.id

Abstrak

Kepuasan merupakan ungkapan emosi yang dapat berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan sesuatu yang diharapkan atau diinginkan dengan hasil dari suatu produk pelayanan. Beberapa pakar menganggap bahwa kepuasan pasien dan kepuasan penyelenggara sebagai aspek psikososial dari keefektifan layanan kesehatan. Menganalisis hubungan waktu tunggu laboratorium, jenis pembiayaan, tingkat kegawatan, luaran, dan lama waktu tunggu di IGD terhadap kepuasan pasien IGD RS Sari Mulia Banjarmasin. Penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional berjumlah 211 responden pasien IGD RS Sari Mulia Banjarmasin dengan metode accidental sampling menggunakan kuisioner dan rekam medis dengan uji univariat dan uji regresi logistik multinomial untuk analisis bivariat dan multivariat Terdapat hubungan tingkat jenis pembiayaan umum dengan tingkat kepuasan baik ($p=0,029$) dan tingkat kepuasan sangat baik ($p=0,005$). Tidak terdapat hubungan kepuasan terhadap lama tingkat kegawatan ($p>0,05$). Data tidak dapat dianalisis pada faktor lama waktu tunggu laboratorium dan luaran pasien karena terdapat variabel dengan jumlah 0 responden. Terdapat hubungan jenis pembiayaan umum dan tingkat kepuasan baik dan sangat baik pada pasien di IGD RS Sari Mulia Banjarmasin

Kata Kunci: *Kepuasan, IGD (Instalasi Gawat Darurat), waktu tunggu laboratorium, jenis pembiayaan, tingkat kegawatan, luaran, lama waktu tunggu IGD*

Abstract

Satisfaction is an emotional expression which can be a feeling of joy or disappointment that arises after comparing something that is expected or desired with the results of a service product. Some experts consider patient satisfaction and provider satisfaction to be psychosocial aspects of health service effectiveness. Analyzing the relationship between laboratory waiting time, type of financing, level of emergency, outcomes, and length of waiting time in the ER on patient satisfaction in the ER at Sari Mulia Hospital, Banjarmasin. Quantitative research with a cross sectional approach totaling 211 emergency room patient respondents at Sari Mulia Hospital Banjarmasin using the accidental sampling method using questionnaires and medical records with univariate tests and multinomial logistic regression tests for bivariate and multivariate analysis. There is a relationship between the level of general types of financing and the level of satisfaction is good ($p= 0.029$) and the level of satisfaction is very good ($p=0.005$). There was no relationship between satisfaction and the duration of the emergency level ($p>0.05$). The data could not be analyzed on the factors of laboratory waiting time and patient outcomes because there were variables with 0 respondents. There is a relationship between the type of general financing and the level of good and very good satisfaction among patients in the emergency room at Sari Mulia Hospital, Banjarmasin.

Keywords: *Satisfaction, IGD (Emergency Room), laboratory waiting time, type of financing, level of emergency, outcome, length of waiting time for the ER*

©Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2024

✉ Corresponding author : Ramadhan Maulana Hikmat

Address : Jl. Melati 1 No 31 RT 2 Kebun Bunga Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan

Email : ramadhanmhrizal@gmail.com

Phone : 0811-5121-041

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu utama masuk rumah sakit (RS) bagi sebagian besar pasien, yang melayani pasien dengan kondisi gawat darurat (Mamengko, 2021). Pasien yang masuk ke IGD tentu membutuhkan pertolongan yang cepat dan tepat, maka diperlukan standar dalam pelayanan gawat darurat yang sesuai dengan kompetensi dan kemampuan (Nurhidayah & Dody, 2019).

Keanekaragaman pasien di IGD yang datang dari berbagai latar belakang dari sisi sosial ekonomi, kultur, pendidikan dan pengalaman membuat persepsi pasien atau masyarakat berbeda-beda. Pasien merasa puas dengan pelayanan perawat di IGD apabila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, optimal, interaksi yang baik serta kenyamanan ruang dan bangunan. Namun pasien atau masyarakat sering menilai kinerja perawat kurang mandiri dan kurang cepat dalam penanganan pasien di IGD (Nurlina dkk., 2019). Pasien yang masuk ke IGD tentu membutuhkan pertolongan yang cepat dan tepat, maka diperlukan standar dalam pelayanan gawat darurat yang sesuai dengan kompetensi dan kemampuan (Nurhidayah & Dody, 2019).

Kepuasan pasien merupakan ungkapan emosi yang dapat berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan sesuatu yang diharapkan atau diinginkan dengan hasil dari suatu produk pelayanan. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa dimensi antara lain: dimensi tangible (bentuk fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (Rochana & Noeh, 2020).

Kepuasan pasien merupakan konsep yang sedang berkembang dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Lama waktu tunggu laboratorium dapat menjadi salah satu indikator penentu kualitas layanan. Menurut Kaushik et al (2018), penurunan lama waktu tunggu laboratorium selama 1 menit dapat menambah 0,5 menit lama tunggu di IGD, semakin lama waktu tunggu di IGD maka akan mempengaruhi kepuasan pasien. Koeh et al (2014) mengidentifikasi beberapa indikator kualitas yang mempengaruhi kepuasan pasien di antaranya adalah lama waktu tunggu laboratorium (Purbosari, 2019).

Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit (RS) Sari Mulia merupakan salah satu IGD swasta dengan jumlah mencapai 20-60 pasien per hari atau berkisar 800 – 1.000 pasien per bulan. Jumlah

kunjungan pasien pada tahun 2018 diketahui sebanyak 13.683, 2019 sebanyak 12.896, 2020 sebanyak 8.830, sedangkan pada 2021 sebanyak 5.916 dan 2022 sebanyak 7.004 pasien. Terdapat tren penurunan jumlah pasien dalam 5 tahun terakhir, sehingga perlu dianalisis apa penyebab terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien salah satunya adalah menganalisa mutu layanan rumah sakit yang tergambar pada kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu yang dinilai oleh RS Sari Mulia, namun jumlah responden yang sangat sedikit menjadi kendala analisis data. Didapatkan hanya sebanyak 26 responden pada bulan Juli 2023 dengan total kunjungan pasien IGD 861 pasien. Data kepuasan pasien ini juga belum pernah dihubungkan dengan faktor-faktor yang dianggap berkaitan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Sari Mulia.

METODE

Jenis Penelitian ini bersifat observasional analitik dengan pendekatan survei *cross sectional*. Populasi yang diambil untuk penelitian ini adalah seluruh pasien IGD RS Sari Mulia Banjarmasin dengan sampel berjumlah 211 menggunakan metode *accidental sampling*. Penelitian ini dilaksanakan di RS Sari Mulia Banjarmasin pada bulan Oktober-November 2023. Riset dilakukan selama 2 bulan. Penelitian ini sudah mendapatkan Kelaikan Etik (Ethical Clearance) dengan 21/KEPK-FK ULM/ECXI/2023. Pengambilan data dilakukan secara langsung kepada pasien. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah lama waktu tunggu laboratorium, jenis biaya pelayanan, tingkat kegawatan, jenis luaran pasien, dan lama waktu tunggu di IGD RS Sari Mulia. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD RS Sari Mulia. Uji yang digunakan yaitu uji regresi logistik pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

Instrumen yang digunakan adalah kuisioner. Instrumen penelitian terbukti valid karena memiliki nilai r hitung (Q1, $r=0,931$; Q2, $r=0,931$; Q3, $r=0,861$; Q4, $r=0,662$; Q5, $r=0,771$; Q6, $r=0,691$; Q7, $r=0,562$, Q8, $r=0,854$; Q9, $r=0,516$) lebih besar daripada r tabel ($r=0,361$) dan terbukti reliabel karena memiliki nilai Cronbach alpha 0,90.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Tabel 1 Karakteristik dasar responden

Karakteristik	Total responden (n=211)	Kurang Baik (n=10)	Baik (n=99)	Sangat Baik (n=102)	p-value
Usia (rerata tahun±sd)	40,07±16,36	42,80±18,65	39,76±16,76	40,11±15,89	0,855 ^a
Jenis kelamin, n (%)					0,007*
● Laki-laki	65 (30,80)	2 (3,10)	41 (63,10)	22 (33,80)	
● Perempuan	146 (69,20)	8 (5,50)	58 (39,70)	80 (54,80)	
Pendidikan, n (%)					0,057 ^b
● Tidak sekolah	1 (0,50)	0 (0,00)	0 (0,00)	1 (100,00)	
● SD	21 (10,00)	1 (4,00)	8 (38,00)	12 (57,00)	
● SMP	21 (10,00)	4 (19,00)	8 (38,10)	9 (42,90)	
● SMA	87 (41,20)	0 (0,00)	43 (49,40)	44 (50,60)	
● S1	74 (35,00)	4 (5,40)	36 (48,60)	34 (45,90)	
● S2	7 (3,30)	1 (14,30)	4 (57,10)	2 (28,6)	
Pekerjaan, n (%)					0,560 ^b
● Swasta	122 (57,82)	7 (5,70)	62 (50,80)	53 (43,40)	
● Tidak Bekerja	51 (24,17)	1 (2,00)	19 (37,30)	31 (60,80)	
● PNS	23 (10,90)	1 (4,30)	11 (47,80)	11 (47,80)	
● Pelajar/Mahasiswa	15 (7,11)	1 (6,70)	7 (46,70)	7 (46,70)	

Keterangan:

SD = Sekolah Dasar; SMP = Sekolah Menengah Pertama; SMA = Sekolah Menengah Atas; S1 = Strata 1 (Sarjana); S2 = Strata 2 (Magister)

^a=uji ANOVA; ^b=uji *Chi-square*; *secara statistik bermakna (p<0,05)

Berdasarkan data pada tabel 1 didapatkan rerata usia responden adalah 40,07 tahun (sd ± 16,36) dengan rerata usia responden dengan tingkat kepuasan kurang baik adalah 42,80 tahun (sd ± 18,65). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (146 orang, 69,20%). Responden dengan tingkat kepuasan kurang baik juga terbanyak pada jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 8 orang dibandingkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 2 orang. Berdasarkan tingkat pendidikan

didapatkan sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA (87 orang, 41,20%) dengan pendidikan dengan tingkat kepuasan kurang baik terbanyak yaitu responden SMP dan S1 sebanyak masing-masing 4 orang. Dari 211 responden, sebagian besar memiliki pekerjaan swasta 122 orang (57,82%), dengan pekerjaan swasta memiliki jumlah responden terbanyak pada tingkat kepuasan kurang baik yaitu 7 orang.

Hasil Bivariat dan Multivariat

Tabel. 2 Hubungan kepuasan pada tingkat kepuasan baik

Karakteristik	Kepuasan		Tingkat Kepuasan Baik			
	Kurang baik (n=10)	Baik (n=99)	Analisis Bivariat		Analisis Multivariat	
			<i>Crude</i> POR (95% CI)	Nilai-p	<i>Adjusted</i> POR (95% CI)	Nilai-p
Jenis pembiayaan, n (%)						
● Asuransi swasta	1 (10,00%)	9 (90,00%)	0,42 (0,04-4,51)	0,475	0,39 (0,04-4,21)	0,457
● Umum	6 (18,80%)	26 (81,30%)	0,20 (0,05-0,87)	0,032*	0,19 (0,04-0,85)	0,030*
● BPJS	3 (4,50%)	64 (95,50%)	1	1	1	1
Triase, n (%)						
● Hijau	1 (9,10%)	10 (90,90%)	1,01 (0,12-8,83)	0,992	1,47 (0,15-14,48)	0,739
● Kuning	9 (9,20%)	89 (90,80%)	1	1	1	1
Lama waktu tunggu di IGD, n (%)						
● Cepat	9 (8,70%)	94 (91,30%)	2,09 (0,22-19,89)	0,522	2,58 (0,23-29,03)	0,444
● Lambat	1 (16,70%)	5 (83,30%)	1	1	1	1

Kategori referensi : Kurang Baik

Keterangan:

BPJS = Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; CI = *Confidence Interval*; IGD = Instalasi Gawat Darurat; POR = *Prevalence Odds Ratio*; *Adjusted* untuk jenis pembiayaan, triase, dan lama waktu tunggu di IGD

*=secara statistik bermakna ($p < 0,05$)

Tabel 3 Hubungan kepuasan pada tingkat kepuasan sangat baik

Karakteristik	Kepuasan		Tingkat Kepuasan Sangat Baik			
	Kurang baik (n=10)	Sangat baik (n=102)	Analisis Bivariat		Analisis Multivariat	
			<i>Crude</i> POR (95% CI)	Nilai-p	<i>Adjusted</i> POR (95% CI)	Nilai-p
Jenis pembiayaan, n (%)						
● Asuransi swasta	1 (11,10%)	8 (88,90%)	0,32 (0,03-3,45)	0,348	0,28 (0,03-3,05)	0,294
● Umum	6 (24,00%)	19 (76,00%)	0,13 (0,03-0,55)	0,006*	0,12 (0,03-0,53)	0,005*
● BPJS	3 (3,80%)	75 (96,20%)	1	1	1	1
Triase, n (%)			1,32 (0,15-11,25)			
● Hijau	1 (7,10%)	13 (92,90%)	1	0,803	2,20 (0,22-22,01)	0,501
● Kuning	9 (9,20%)	89 (90,80%)	1	1	1	1
Lama waktu tunggu di IGD, n (%)			11,22 (0,65-194,87)			
● Cepat	9 (8,20%)	101 (91,80%)	1	0,097	15,48 (0,75-319,12)	0,076
● Lambat	1 (50,00%)	1 (50,00%)	1	1	1	1

Kategori referensi : Kurang Baik

Keterangan:

BPJS = Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; CI = *Confidence Interval*; IGD = Instalasi Gawat Darurat; POR = *Prevalence Odds Ratio*; *Adjusted* untuk jenis pembiayaan, triase, dan lama waktu tunggu di IGD

*=secara statistik bermakna ($p < 0,05$)

Dari 211 responden, didapatkan sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan sangat baik sebanyak 102 orang (48,34%), diikuti dengan tingkat kepuasan baik sebanyak 99 orang (46,93%), kurang baik sebanyak 10 orang (4,73%), dan tidak

didapatkan responden dengan tingkat kepuasan tidak baik (0 orang, 0%). Tabel 2 dan 3 menunjukkan hasil analisis bivariat dan multivariat hubungan dari beberapa variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat

Tabel 4 Analisis bivariat lama waktu tunggu laboratorium terhadap tingkat kepuasan

Karakteristik	Tingkat Kepuasan			Nilai-p
	Kurang Baik (n=10)	Baik (n=99)	Sangat Baik (n=102)	
Lama waktu tunggu laboratorium, n (%)				0,256*
● Cepat	10 (4,90)	93 (45,80)	100 (49,30)	
● Lambat	0 (0,00)	6 (75,00)	2 (25,00)	

**Chi Square*

Tabel 5 Analisis bivariat luaran terhadap tingkat kepuasan

Karakteristik	Tingkat Kepuasan			Nilai-p
	Kurang Baik (n=10)	Baik (n=99)	Sangat Baik (n=102)	
Luaran pasien, n (%)				0,534*
● Rawat jalan	0 (0,00)	11 (52,38)	10 (47,62)	
● Rawat inap	10 (5,26)	88 (46,32)	92 (48,42)	

**Chi Square*

Pembahasan

Hubungan antara Lama Waktu Tunggu Laboratorium dengan Tingkat Kepuasan Pasien IGD RS Sari Mulia Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data tidak dapat dianalisis pada metode analisis multivariat. Data lama waktu tunggu laboratorium kemudian dilanjutkan dengan metode chi-square dengan menghapuskan pasien dengan tingkat kepuasan kurang baik dan didapatkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara lama tunggu laboratorium dengan tingkat kepuasan. Pada data yang dikumpulkan didapatkan bahwa hanya sebagian kecil pasien dengan waktu tunggu laboratorium yang cepat ataupun lambat memberikan kepuasan yang kurang baik yaitu sebanyak 10 responden (5%), terbagi menjadi lama laboratorium cepat 10 responden (5%) dan lama laboratorium lambat 0 responden (0%). Mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan baik sebanyak 99 responden dan sangat baik sebanyak 102 responden.

Berdasarkan lama tunggu laboratorium, sebagian besar pasien dengan lama tunggu yang cepat dengan tingkat kepuasan kurang baik merupakan perempuan yaitu sebanyak 8 orang (80%) (lampiran 8). Pada tingkat pendidikan, pasien dengan lama tunggu laboratorium cepat dengan tingkat kepuasan kurang baik terbanyak pada pasien dengan tingkat pendidikan S1 dan SMP masing-masing sebanyak 4 orang (40%). Berdasarkan jenis pekerjaan, pasien dengan pekerjaan swasta memiliki tingkat kepuasan kurang baik dengan lama tunggu laboratorium paling banyak, yaitu 7 orang (70%).

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Sumenge (2020) pada pelayanan rawat jalan laboratorium di RSUD Kabupaten Sorong menunjukkan terdapat 22 pasien (16,2%) merasa tidak puas terhadap lama waktu tunggu laboratorium. Sebuah hasil penelitian berupa systematic review yang dilakukan oleh Purbosari (2019) dengan mengumpulkan 21 penelitian terkait kepuasan dan lama waktu tunggu laboratorium disimpulkan bahwa lama waktu tunggu laboratorium menghasilkan peningkatan kualitas layanan kesehatan dan berdampak pada kepuasan pasien. Lama waktu tunggu menjadi elemen kunci keselamatan pasien yang berperan pada kepuasan pasien. Selain lama waktu tunggu laboratorium, terdapat

beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu tampilan fisik fasilitas, kehandalan petugas, dan empati petugas.

Pentingnya kepuasan pasien dalam mendorong peningkatan kualitas semakin dipertimbangkan dalam layanan laboratorium. Pasien merupakan pelanggan utama dari layanan laboratorium, namun selain pasien, dokter dan perawat juga dianggap sebagai pelanggan internal layanan laboratorium. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kinerja laboratorium. Layanan laboratorium yang baik harus berfokus pada kualitas layanan agar menunjang kepuasan pasien. Selain itu, analisis laboratorium dengan kecepatan yang tinggi diperlukan oleh unit dengan beban kerja tinggi seperti IGD. Peningkatan ini akan meningkatkan keselamatan pasien pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien.

Hubungan antara Jenis Pembiayaan dengan Tingkat Kepuasan Pasien IGD RS Sari Mulia Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat perbedaan bermakna jenis pembiayaan umum terhadap kepuasan pasien di IGD RS Sari Mulia Banjarmasin dibandingkan dengan pasien dengan jenis pembiayaan BPJS baik pada analisis bivariat maupun multivariat. Pasien dengan pembiayaan umum sebagian besar memiliki tingkat kepuasan baik dan sangat baik terhadap pelayanan di IGD, masing masing 51% dan 37% (total 88%). Hal yang sama juga didapatkan untuk pasien dengan pembiayaan BPJS yaitu masing-masing sebesar 45% dan 53% (total 98%). Berdasarkan jenis kelamin, pasien dengan pembiayaan umum dengan tingkat kepuasan kurang baik paling banyak ialah pasien dengan jenis kelamin perempuan yaitu 5 orang (83%), sedangkan berdasarkan tingkat pendidikan ialah pasien SD sebanyak 4 orang (66%) dan berdasarkan jenis pekerjaan pada pasien dengan pekerjaan swasta yaitu 4 orang (66%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2022) yang melakukan penelitian pada pasien pembiayaan umum di pelayanan kesehatan rawat jalan. Pada penelitian tersebut didapatkan mayoritas pasien dengan pembiayaan umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 96,42%. Hasil penelitian ini juga sejalan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Hakim (2019) yang melakukan penelitian mengenai hubungan karakteristik pasien BPJS dengan tingkat kepuasan pasien. Pada penelitian tersebut didapatkan hasil terdapat hubungan yang bermakna antara status kepesertaan BPJS dengan tingkat kepuasan pasien.

Taborat (2020) menunjukkan bahwa status pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Menurut Adil (2016), variabel biaya berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien. Salah satu aspek pertimbangan pasien menggunakan jasa pelayanan kesehatan tertentu adalah aspek keterjangkauan biaya. Pada penelitiannya, keterjangkauan biaya termasuk faktor yang harus diprioritaskan untuk pasien. Dari hasil analisis data diinterpretasikan bahwa variabel biaya yang direfleksikan oleh keterjangkauan biaya perawatan dan harga obat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien RSUD Kota Bogor.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pasien dengan pembiayaan pribadi (umum) memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan pasien dengan pembiayaan BPJS. Christasani (2016) meneliti kepuasan pasien BPJS pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dia mendapatkan hubungan yang signifikan terhadap perbedaan status kepesertaan pembiayaan dengan penilaian kualitas pelayanan pasien. Pasien dengan iuran yang dibayarkan oleh pemerintah cenderung merasa puas dengan sistem yang ada. Keluhan dan pernyataan tidak puas banyak muncul dari pekerja penerima upah dan yang iurannya dibayar secara mandiri karena beberapa prosedur kepesertaan yang dirasa rumit dan kurangnya sosialisasi mengenai sistem BPJS yang sedang berjalan. Selain itu karena merasa telah memenuhi kewajibannya dengan membayar iuran setiap bulan maka harapan terhadap pelayanan kesehatan yang lebih baik menjadi lebih tinggi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Marga (2022) tersebut, pembiayaan pasien hanya dikategorikan menjadi BPJS dan non BPJS, tidak terdapat perbedaan kelompok pasien asuransi dan pasien umum. Penelitian yang dilakukan oleh Darmawati (2018) juga menunjukkan hasil yang tidak sejalan. Pada penelitian yang menganalisis perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS dan non BPJS, didapatkan

hasil sebagian besar responden BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan (77,4%), dan hampir seluruh responden Non BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan (94,9%) dan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kebidanan di ruang nifas kelas II RSUD Soegiri Lamongan. Puspitasari (2020) juga melakukan penelitian dengan hasil yang tidak sejalan dengan penelitian ini terkait tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura. Pada penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa sebagian besar pasien umum dan pasien BPJS merasa kurang puas, masing-masing 90% dan 97%, dan tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dengan mutu pelayanan keperawatan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan jenis pembiayaan asuransi swasta terhadap kepuasan pasien di IGD RS Sari Mulia Banjarmasin dibandingkan dengan pasien dengan jenis pembiayaan BPJS baik pada analisis bivariat maupun multivariat. Tran (2016) menyatakan bahwa dampak dari asuransi kesehatan masih kurang jelas. Hanya sedikit penelitian empiris yang menilai apakah cakupan kesehatan mempunyai pengaruh terhadap kebahagiaan individu. Masalah ini menjadi hal yang penting di Amerika, di mana sekitar 18% masyarakat bukan lansia tidak memiliki asuransi. Pasien yang tidak memiliki asuransi cenderung lebih “sangat kurang puas” atau “kurang puas” dengan hidupnya dibandingkan pasien yang tidak memiliki asuransi. Hal ini kemungkinan dikarenakan oleh asuransi mampu mengurangi hal ketidakpastian.

Secara ekonomi, permintaan akan jasa merupakan kegiatan meminta sesuatu tidak secara gratis atau dengan pengorbanan, dalam hal ini pasien mengeluarkan uang untuk mendapatkan jasa pelayanan kesehatan. Seorang konsumen yang telah mengeluarkan biaya atau tidak gratis ingin memperoleh kepuasan maksimum (Priyagus, 2016).

Hubungan antara Tingkat Kegawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien IGD RS Sari Mulia Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan antara tingkat kegawatan pasien terhadap kepuasan pasien di IGD RS Sari Mulia Banjarmasin. Sebagian besar pasien dengan tingkat kepuasan kurang baik adalah perempuan yaitu sebanyak 8 orang (80%), terdiri atas triase hijau 1 orang dan triase kuning 7 orang. Berdasarkan tingkat pendidikan, pasien dengan tingkat pendidikan SMP memiliki jumlah responden paling banyak pada tingkat kepuasan kurang baik yaitu sebanyak 4 orang (40%). Berdasarkan jenis pekerjaan, pasien dengan pekerjaan swasta memiliki tingkat kepuasan kurang baik paling banyak yaitu sebanyak 7 orang (70%). Pada dasarnya kepuasan adalah keadaan emosional atau perasaan seseorang terhadap pelayanan sehingga perempuan terlihat lebih lembut, cemas, penuh kasih, sensitive, sentimental dan emosional sedangkan laki-laki lebih cuek, kasar dan tidak emosional.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniasari (2017). Penelitian tersebut mengukur hubungan level emergency severity index (ESI) dengan kepuasan pasien di IGD RS Sido Waras. Pada penelitian tersebut tidak didapatkan hubungan yang bermakna antara ESI dan kepuasan pasien ($p=0,147$). Prioritas berdasarkan tingkat kegawatan pasien bukan sebagai perantara pengaruh tanggapan terhadap kepuasan pasien. Pelayanan IGD bersifat universal dan menjadi pintu masuk pasien dengan pelayanan 24 jam. Pada RS dengan jumlah sumber daya yang mencukupi, maka proses triase dapat berjalan secara optimal sehingga pasien dengan prioritas tinggi ataupun rendah akan mendapatkan pelayanan dokter secara optimal (Adhitya, 2017).

Menurut penelitian Rochana (2020) menunjukkan bahwa dokter mendominasi posisi pembuat kebijakan dalam pengaturan IGD di Indonesia. Prosedur triase mulai dari penerimaan pasien, penilaian, penetapan keputusan, serta penetapan prioritas dan tidak dilakukan pemantauan dan evaluasi pada langkah triase ini. Lama waktu tunggu pemeriksaan setelah proses triase jarang ditemukan di layanan IGD Indonesia, Kementerian Kesehatan Indonesia juga telah menetapkan maksimal waktu tanggap 5 menit pada pasien IGD. Hal ini berarti seluruh pasien yang datang ke IGD dengan tingkat kegawatan

yang berbeda-beda akan tetap mendapat pelayanan kurang dari 5 menit sejak pertama datang.

Hubungan antara Luaran dengan Tingkat Kepuasan Pasien IGD RS Sari Mulia Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data hubungan luaran dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Sari Mulia Banjarmasin tidak dapat dianalisis pada metode analisis multivariat. Data luaran dilanjutkan dengan metode chi-square dengan menghapuskan pasien dengan tingkat kepuasan kurang baik. Pada analisis chi-square didapatkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara luaran dan kepuasan pasien. Sebagian besar pasien dengan luaran rawat jalan memiliki tingkat kepuasan sangat baik, yaitu sebanyak 10 orang (48%) dan baik 11 orang (52%), sedangkan pada luaran rawat inap didapatkan juga sebagian besar pasien memiliki tingkat kepuasan sangat baik 92 orang (48%) dan baik 88 orang (46%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Worku (2017) yang melakukan penelitian kepuasan layanan di IGD dengan total sampel 407 pasien, hampir sebagian besar pasien adalah laki-laki (270 pasien) dengan hasil mayoritas pasien puas dengan pelayanan di IGD rawat jalan yaitu sebesar 86,7% dari seluruh responden.

Pada variabel luaran, pasien dengan tingkat kepuasan kurang baik yang memiliki luaran rawat inap sebagian besar berjenis kelamin perempuan, yaitu 8 orang (80%). Pada tingkat pendidikan didapatkan pasien dengan tingkat pendidikan SMP dan S1 memiliki jumlah pasien dengan tingkat kepuasan kurang baik yang paling banyak, yaitu masing-masing berjumlah 4 orang (40%), dengan jenis pekerjaan swasta yaitu 7 orang (70%).

Menurut Lestari (2021) didapatkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang dirawat inap yaitu mutu pelayanan kesehatan, komunikasi, dan penjadwalan dinas perawat. Mutu pelayanan adalah derajat yang memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien. Komunikasi yang dilakukan secara sadar oleh petugas bertujuan untuk kesembuhan pasien, hubungan antara pasien dengan petugas merupakan pengalaman sekaligus perbaikan

emosi pasien, komunikasi harus berjalan secara efektif antara pasien dengan petugas sehingga saling menghargai satu sama lainnya. Faktor mutu pelayanan dan komunikasi tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hubungan antara Lama Waktu Tunggu di IGD dengan Tingkat Kepuasan Pasien IGD RS Sari Mulia Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan antara lama waktu tunggu yang cepat di IGD terhadap kepuasan pasien di IGD RS Sari Mulia Banjarmasin dibandingkan dengan waktu tunggu yang lambat. Pada penelitian ini, sebagian besar pasien memiliki lama waktu tunggu di IGD yang cepat, yaitu sebanyak 204 pasien. Berdasarkan jenis kelamin, pasien dengan lama tunggu IGD yang cepat dengan tingkat kepuasan kurang baik paling banyak merupakan perempuan yaitu sebanyak 7 orang (66%), dengan jenis pekerjaan terbanyak adalah swasta 7 orang (66%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Habibi (2023). Pada penelitian tersebut tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu di IGD dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,157$). Pada penelitian tersebut sebagian pasien juga memiliki lama waktu tunggu di IGD kurang dari 4 jam.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maghfiroh (2019) yang melakukan penelitian tentang kepuasan pasien di IGD RUS Jombang. Pada penelitian tersebut didapatkan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di IGD. Waktu tunggu merupakan hal yang sensitif, dalam arti waktu tunggu berisiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit menurun. Waktu tunggu tidak efisien dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien akan sebuah pelayanan kesehatan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila tidak cepat sembuh, waktu tunggu lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional.

SIMPULAN

Dari hasil analisis bivariat ada hubungan bermakna antara jenis pembiayaan umum dan BPJS terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RS Sari Mulia. Tidak terdapat hubungan

antara lama waktu tunggu laboratorium yang cepat dan lama waktu tunggu laboratorium yang lambat, jenis pembiayaan asuransi dan BPJS, tingkat kegawatan triase kuning dan tingkat kegawatan triase hijau, jenis luaran rawat jalan dan luaran rawat inap, lama waktu tunggu di IGD yang cepat dan lama waktu tunggu di IGD yang lambat, terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RS Sari Mulia. Jenis pembiayaan merupakan satu-satunya faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Sari Mulia.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil A, Muhammad S, Mukhamad N. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen*; 14(3): 432-41
- Adhitya K, Wisnu U. 2017. Kinerja klinis sebagai prediktor kepuasan pasien dengan moderasi prioritas kegawatan pasien. *Jurnal Economica*; 13(2): 155-70
- Amalia CR, Dwi E, Anna WW. 2022. Faktor yang memengaruhi biaya out of pocket (OOP) pelayanan pasien rawat jalan: Analisa data sekunder Indonesia Family Life Survey gelombang 4 (IFLS4). *MF*; 18(3): 307-14
- Christasani PD, Satibi. 2016. Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains Dan Komunitas*; 13(1): 28-34
- Chandra Muh. 2023. *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar*. *Jurnal Ners Universitas Pahlawan*. Vol. 07 No. 2.
- Habibi M, Juando, Chrismis NG. 2023. Hubungan waktu tunggu dan Length of Stay (LOS) dengan kepuasan pasien. *JINTAN*; 3(2):144-51
- Hakim FA, Chriswardani S. 2019. Hubungan karakteristik pasien peserta bpjs dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum "X" di daerah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*; 7(3): 157-62
- Kurniasari R. 2017. Hubungan antara level *Emergency Severity Index* (ESI) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat

- Darurat Rumah Sakit Sido Waras. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*; 4(2): 97-106
- Lestari W, Ichsan R, Herry S. 2021. Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Bimiki E-Journal*; 9(1): 46-53
- Maghfiroh S, Ratna PP, Alik SM. 2019. Hubungan waktu tunggu dan length of stay (LOS) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*; 4(1): 89-93
- Mamengko DM, Femmy T, Joyce JR. 2021. Kualitas pelayanan instalasi gawat darurat di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. dr. R. D. Kandou Manado. *Agri-Sosio Ekonomi Unsrat*; 17(2): 549-60
- Marga I, Silvia H, Novita F. 2022. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dibandingkan dengan asuransi lainnya terhadap pelayanan kesehatan. *Journal of Health Management Research*; 1(1): 1-7
- Nurhidayah S, Dody S. 2019. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di instalasi gawat darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*; 11(2), 42-8
- Nurlina D, Achmad R, Jamaluddin. 2019. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk IV 02.07.04 Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*; 8(2), 78-88
- Priyagus. 2016. Fungsi permintaan Marshallian. *Forum Ekonomi*; 17(2): 59-66
- Purbosari, Ede SD. 2019. Turnaround time of diagnostic laboratory results as a quality improvement to patient satisfaction: A systematic literature review. *ICASH*; 4: 1099-108
- Puspitasari AD, Endang P, Ichsan R. 2020. Perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan. *Dunia Keperawatan*; 8(2): 93-100
- Rochana N, Noeh ND. 2020. Kepuasan pasien stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Journal of Holistic Nursing and Health Science*; 3(2): 12-20
- Sumenge D, Wa OM, Muhamad AM, Linda AM. 2020. Tingkat kepuasan pasien di rawat jalan di laboratorium RSUD Kabupaten Sorong. *Seminar Nasional, Manado*. Hal. 53-59
- Taborat M, Oetari, Satibi. 2020. Analisis pengaruh karakteristik dan status pembiayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community*; 2(2): 73-85
- Tran NL, Ribert WW, Edward L. 2016. *The health insurance and life satisfaction connection*. *J Happiness Stud*; 17(1): 1-20