

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN KEPUASAN MELALUI PENGUKURAN HARAPAN DAN PERSEPSI PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT BUN KOSAMBI TANGERANG

Fatihah Putri Azzahra^{1*}, Donal Nababan², Heny Syapitri³, Jenny Marlindawani⁴, Frida Lina Tarigan⁵, Sonny Priajaya Warouw⁶

Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Direktorat Pascasarjana, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan^{1,2,3,4,5,6}

*Corresponding author : fatihahputriaz@gmail.com

ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat terus berkembang seperti kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas. Perbedaan karakteristik tersebut akan berakibat pada persepsi yang berbeda pula terhadap penilaian pelayanan kesehatan, sehingga pada akhirnya memberikan tingkat kepuasan yang berbeda pula pada rumah sakit. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit BUN Kosambi Tangerang pada Unit Layanan IGD. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang masuk ke dalam ruang unit IGD yang masih dalam keadaan sadar sehingga dapat berkomunikasi, sedangkan sampel ditentukan dengan menggunakan metode teknik *Accidental Sampling*. menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel penelitian sebanyak 80. Hasil penelitian ini menunjukkan Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tidak ada hubungan antara penghasilan dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Ada hubungan antara harapan pasien dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Ada hubungan antara persepsi pasien dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang.

Kata Kunci : Karakteristik Pasien, Kepuasan Pasien, Harapan, Persepsi Pasien

ABSTRACT

Community needs continue to grow such as the need for health services, because health is one of the most important needs of life in supporting activities. These differences in characteristics will result in different perceptions of health service assessment, which ultimately provides different levels of satisfaction to hospitals. The type of research used in this study is correlational. This research was conducted at BUN Kosambi Hospital Tangerang in the Emergency Service Unit. The population in this study was patients who entered the emergency room unit who were still conscious so that they could communicate, while the sample was determined using the Accidental Sampling technique method. using the Slovin formula, 80 research samples were obtained. The results of this study showed no relationship between gender and patient satisfaction at the emergency room service of Bun Kosambi Hospital Tangerang. There is no relationship between age and patient satisfaction at the emergency room service of Bun Kosambi Hospital Tangerang. There is no relationship between education and patient satisfaction at the emergency room service of Bun Kosambi Hospital Tangerang. There is no relationship between work and patient satisfaction at the emergency room service of Bun Kosambi Hospital Tangerang. There is no relationship between income and patient satisfaction at the emergency room service of Bun Kosambi Hospital Tangerang. There is a relationship between patient expectations and patient satisfaction at the emergency room service at Bun Kosambi Hospital Tangerang. There is a relationship between patient perception and patient satisfaction at the emergency room service at Bun Kosambi Hospital Tangerang.

Keywords: patient characteristics, patient satisfaction, expectations, patient perception

PENDAHULUAN

Pasien atau pelanggan Rumah Sakit BUN Kosambi Tangerang memiliki karakteristik yang berbeda-beda, misalnya jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, dan status pembiayaan pasien. Perbedaan karakteristik tersebut akan berakibat pada persepsi yang berbeda pula terhadap penilaian pelayanan kesehatan, sehingga pada akhirnya memberikan tingkat kepuasan yang berbeda pula pada rumah sakit tersebut.

Kebutuhan masyarakat terus berkembang seperti kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan meningkat. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana penting dalam meningkatkan kepuasan. Penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis atau fasilitas dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan (Mongkaren, 2013).

Pelayanan kesehatan mengalami perkembangan dalam upaya menghadapi era globalisasi yang menuntut persaingan yang cukup tinggi di antara rumah sakit baik rumah sakit swasta maupun pemerintah. Pada kondisi persaingan yang tinggi, pelanggan memiliki informasi yang memadai dan mampu untuk memilih diantara beberapa alternatif pelayanan yang ada. Oleh karena itu untuk memenangkan persaingan dalam mendapatkan pelanggan, rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan pada pasien dan keluarga (Indahsari, 2013).

Rumah sakit merupakan suatu instansi atau organisasi yang harus mempunyai manajemen yang baik guna memberikan pelayanan terhadap pasien. Salah satu bagian terpenting dari rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu utama sebagai jalan masuknya pasien dalam memperoleh tindakan perawatan baik dalam keadaan gawat darurat maupun dalam keadaan perawatan biasa. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan area di dalam sebuah rumah sakit yang dirancang untuk memberikan standar perawatan gawat darurat bagi pasien yang membutuhkan perawatan akut dan mendesak. Instalasi gawat darurat memiliki tujuan utama yaitu untuk menerima, melakukan triase, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut, termasuk pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu (Lasa, Imelda, Frans Salesman, 2021). Syarat tenaga medis baik perawat maupun dokter di instalasi gawat darurat haruslah yang memiliki kecekatan, keterampilan, dan kesiagaan setiap saat serta teliti untuk mencegah adanya kecacatan ataupun kematian pada pasien (Thalib, 2017).

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien di IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuan sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan waktu tanggap (*response time*) yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit yang sesuai dengan standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan (Yunita, Sukma, 2019).

Waktu tanggap (*response time*), menurut Dareda et al (2021) merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit. *Response time* sangat dipengaruhi oleh berbagai hal, baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung seperti layanan laboratorium, radiologi, farmasi dan administrasi. *Response time* dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada.

Berdasarkan waktu tanggap yang diberikan oleh ruang IGD akan berdampak pada kepuasan pasien, artinya pasien akan merasakan layanan yang diberikan sehingga pasien akan memberikan persepsi terhadap kepuasan yang diperolehnya. Kepuasan merupakan keadaan emosional yang muncul dari persepsi atau penilaian terhadap apa yang dialami oleh individu.

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu layanan sebuah Rumah Sakit terhadap pasiennya, semakin baik mutu layanan maka akan semakin besar tingkat kepuasan pasien tersebut. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan layanan yang diberikan mulai dari pendaftaran, layanan perawat dan dokter, obat-obatan yang tersedia, fasilitas, sarana prasarana dan lingkungan fisik rumah sakit. Pasien yang mengalami kepuasaan atas layanan yang diberikan cenderung mematuhi nasihat, patuh terhadap rencana pengobatan berikutnya, sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan atas layanan kesehatan yang diberi cenderung tidak patuh, bahkan pindah dari satu dokter ke fasilitas layanan dokter lain.

Beragam faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam ruang IGD salah satunya adalah karakteristik pasien seperti jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, status pekerjaan, penghasilan dan status ekonomi. Jenis kelamin dan umur diduga dapat mempengaruhi kepuasan pasien setelah mendapat layanan dari IGD. Laki-laki lebih rasional bila tidak mendapat layanan yang selayaknya didapat kemudian tidak diperolehnya akan mendapat respon yang negatif, begitu pula dengan umur, umur yang sudah mapan sekitar di atas 40 tahun akan lebih arif dalam menanggapi suatu permasalahan.

Manusia sebagai makhluk individu memiliki ciri yang khas dan berbeda satu dengan lainnya, yang biasa disebut dengan karakteristik. Oleh karena memiliki perbedaan setiap individu maka individu tersebut dalam hal ini adalah pasien akan memberikan respon yang berbeda pula terhadap sesuatu yang dialaminya ketika berada di ruang IGD. Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan, semakin tinggi tingkat pendidikan akan semakin peka terhadap keadaan yang dialaminya misalnya layanan perwatan di IGD yang diberikan akan cepat direspon dan langsung memberi tanggapan terhadap apa yang dialaminya. Begitu pula dengan suku/ras yang ada di Indonesia yang beragam suku memiliki karakteristik yang beragam, seperti suku yang berasal dari sumatra memiliki gaya bicara dengan intonasi yang tinggi seolah-oleh seperti marah padahal sudah budaya yang dimilikinya, sementara suku dari jawa lebih low profil.

Faktor empiris atau pengalaman yang dialami tenaga medis baik perawat maupun dokter yang mengamati dan merasakan secara langsung bila layanan yang diberikan di ruang IGD tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pasien, maka pasien akan kecewa dan tidak puas sehingga muncul rasa kekesalannya dengan berbagai cara seperti membentak perawat bahkan ada yang melaporkan kejadian tersebut pada pihak terkait seperti IDI atau LSM.

Tabel 1 Kasus-kasus di Ruang IGD

No.	Kejadian	Σ Kasus	Ket.
1	Ditangani langsung	10	Diproses baik
2	Menunggu	7	Pasien yang datang melebihi kapasitas
3	Dipindah ke RS lain	3	Ruang inap penuh dan kurang peralatan
4	Ditелantarkan	4	Tidak ada keluarga
		24	

Sumber: Data diolah penulis tahun 2019

Tabel 1 merupakan kasus kecil yang sudah dapat diatasi, walaupun demikian harus menjadi perhatian agar kepuasaan pasien yang ingin mendapat layanan medis terpenuhi dan juga berkaitan dengan kelangsungan hidup pasien. Tabel diatas juga dapat menunjukkan

bahwa kepuasan pasien yang diharapkan masih rendah, untuk itu melalui penelitian ini dapat diungkap penyebab adanya ketidakpuasan pasien.

Kebaruan (*Novelty*) yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah (1) ditemukannya cara untuk memberikan kepuasan kepada pasien melalui pelayanan kesehatan, (2) meningkatkan pelayanan kesehatan di atas SPM (Standar Pelayanan Minimal) melalui SDM tenaga medis dan peralatan yang memadai, (3) merubah citra negatif di masyarakat tentang pelayanan kesetun di Rumah Sakit, dan (4) ingin menempatkan pasien sebagai raja untuk diberikan pelayanan kesehatan prima.

Tujuan penelitian secara umum adalah untuk mengetahui dan menganalisis kekuatan hubungan antara variabel bebas (karakteristik pasien, harapan pasien dan persepsi pasien) dengan variabel terikat (kepuasan).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional yaitu untuk mengetahui kekuatan-kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Desain penelitiannya berupa *cross sectional* yaitu salah satu metodologi penelitian sosial dengan melibatkan lebih dari satu kasus dalam sekali olah dan juga melibatkan beberapa variabel untuk melihat pola hubungannya. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit BUN Kosambi Tangerang pada Unit Layanan IGD, beralamat di Jl. Raya Kosambi Tim. No.2, Kosambi Tim., Kec. Kosambi, Kabupaten Tangerang, Banten 15213. Waktu penelitian dilakukan dari bulan Mei hingga September 2022

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang masuk ke dalam ruang unit IGD yang masih dalam keadaan sadar sehingga dapat berkomunikasi, sedangkan sampel ditentukan dengan menggunakan metode teknik *Accidental Sampling* yaitu sebuah metode pengambilan sampel dengan peluang objek dan subjek yang terintegrasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke ruang unit IGD rata-rata sebanyak 50 orang per dua minggu, sehingga dalam sebulan populasi sebanyak 100 pasien; menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel penelitian sebanyak 80 orang pada tingkat probabilitas 5%. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yakni *accidental sampling*. Analisis bivariat dilakukan pada dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis bivariat dilakukan setelah perhitungan univariat. uji statistik Chi-Square. Uji korelasi yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang disebabkan oleh variabel yang satu (variabel independen) dan variabel lainnya (variabel dependen). interpretasi menggunakan p-value 0,05 dengan presisi 5% maka dikatakan bermakna jika p-value < 0,05. Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji multivariat dilakukan dengan menggunakan uji regresi berganda karena variabel dependen berupa data kategorik. Uji regresi berganda yang digunakan adalah uji regresi dengan pemodelan prediksi. Pemodelan prediksi bertujuan untuk memperoleh model yang terdiri dari beberapa variabel independen yang dianggap terbaik untuk memprediksi kejadian dependen.

HASIL

Deskripsi Karakteristik Pasien

Pengkategorisasian pasien ditentukan berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan Pasien, dan Penghasilan. Umur pasien dibagi ke dalam lima (5) kategori yaitu <20 tahun, 21-33 tahun, 34-46 tahun, 47-59 tahun dan >60 tahun. Pendidikan terbagi atas tiga yakni (SMP/SMA), (Diploma), dan (Sarjana). Pekerjaan terbagi tiga yaitu Pegawai Tidak

Tetap, Non-PNS dan PNS, dan Pendapatan terbagi atas tiga yakni di bawah UMR (<Rp4.230.792), Standar UMR (Rp4.230.792) dan di atas UMR (>Rp4.230.792).

Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk melihat distribusi masing-masing variabel yang ada pada penelitian ini. Variabel yang akan dilihat distribusinya adalah Karakteristik Pasien, Kepuasan Pasien, Harapan Pasien dan Persepsi Pasien.

Karakteristik Pasien. Responden dalam penelitian ini berjumlah 80 orang. Karakteristik individu dalam penelitian ini adalah Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan Pasien, dan Penghasilan Pasien.

Tabel 2. Frekuensi Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan dan Penghasilan

Karakteristik Pasien	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	41,25
Perempuan	47	58,75
Total	80	100,00
Umur		
<20 tahun	8	10,00
21-33 tahun	16	20,00
34-46 tahun	20	25,00
47-59 tahun	14	17,50
>60 tahun	22	27,50
Total	80	100,00
Pendidikan		
SMP-SMA	69	86,25
Diploma	9	11,25
Sarjana	2	2,50
Total	80	100,00
Pekerjaan		
Pegawai Tidak Tetap	31	38,75
Non-PNS	40	50,00
PNS	9	11,25
Total	80	100,00
Penghasilan		
Di bawah UMR	50	62,50
Standar UMR	25	31,25
Di atas UMR	5	6,25
Total	80	100,00

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden atau pasien yang masuk ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai berikut: (1) pasien terbanyak yaitu jenis kelamin pasien perempuan sebanyak 58,75% dan laki-laki sebanyak 41,25%; (2) pasien dengan umur terbanyak adalah di atas 60 tahun sebanyak 27,50%; rentang 24-46 tahun sebanyak 25,00%; rentang 21-33 tahun sebanyak 20,00%; rentang 47-59 tahun sebanyak 17,50%; dan rentang di bawah 20 tahun sebanyak 10,00%; (3) pendidikan pasien terbanyak yang masuk IGD adalah SMP/SMA sebanyak 86,25%; pendidikan diploma sebanyak 11,25%; dan pendidikan sarjana sebanyak 2,50%; (4) status pekerjaan pasien terbanyak yaitu Non PNS sebanyak 50,00%; Pegawai Tidak Tetap 38,75% dan PNS sebanyak 11,25%.

(5) penghasilan pasien terbanyak adalah di bawah UMR sebesar 62,50%; standar UMR sebesar 31,25%; dan di atas UMR sebanyak 6,25%.

Kepuasan Pasien. kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas layanan yang diberikan saat berada di unit layanan kesehatan, artinya penilaian subjektif itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis, pengaruh lingkungan waktu itu. Tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk jika memang tidak ada pengalaman yang negatif, tidak semata-mata bilang baik bila memang tak ada suasana yang menyenangkan yang dialami.

Tabel 3 Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Layanan IGD

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	34	42,50
Cukup Puas	40	50,00
Kurang Puas	6	7,50
Total	80	100,00

Kepuasan pasien dikategorikan menjadi puas, cukup puas dan tidak puas. Hasil penelitian pada tabel 3 menunjukkan sebagian besar responden mempunyai penilaian cukup sebesar 50,00% atas layanan yang diberikan rumah sakit ketika pasien masuk ruang IGD.

Harapan Pasien. Kemampuan untuk merencanakan jalan keluar dalam upaya mencapai tujuan walaupun adanya rintangan, dan menjadikan motivasi sebagai suatu cara dalam mencapai tujuan. Secara umum yang dapat disimpulkan pengertian harapan ialah keadaan mental positif pada seseorang dengan kemampuan yang dimilikinya dalam upaya mencapai tujuan pada masa depan.

Tabel 4. Frekuensi Harapan Pasien terhadap Layanan IGD

Harapan Pasien	n	%
Harapan Tinggi	28	35,00
Harapan Rendah	52	65,00
Total	80	100,00

Harapan pasien dikategorikan menjadi harapan tinggi dan harapan rendah layanan yang diberikan IGD. Hasil penelitian pada tabel di 4 menunjukkan responden mempunyai penilaian atas layanan yang diberikan rumah sakit ketika pasien masuk ruang IGD dengan harapan tinggi sebesar 35,00%.

Persepsi Pasien. Suatu proses di mana kita mengatur dan menafsirkan kesan sensorik untuk memberi makna pada lingkungan. Persepsi membantu individu memilih, mengatur, menyimpan, dan menafsirkan rangsangan menjadi gambaran dunia yang bermakna dan koheren, karena setiap orang memberikan artinya sendiri pada rangsangan, individu yang berbeda “melihat” hal yang sama dengan cara yang berbeda

Tabel 5 Frekuensi Persepsi Pasien terhadap Layanan IGD

Persepsi Pasien	n	%
Persepsi Tinggi	33	41,25
Persepsi Rendah	47	58,75
Total	80	100,00

Persepsi pasien dikategorikan menjadi persepsi tinggi dan persepsi rendah layanan yang diberikan IGD. Hasil penelitian pada tabel 5 menunjukkan responden mempunyai penilaian atas layanan yang diberikan rumah sakit ketika pasien masuk ruang IGD dengan persepsi tinggi sebesar 41,25%

Analisis Bivariat

Tabulasi silang dalam variabel. Hasil analisis bivariat dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel independent (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat). Analisis ini dilakukan dengan menggunakan uji logistik sederhana dengan kriteria bermakna atau signifikan jika $p < 0,05$.

Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien pada layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tabel di bawah ini menunjukkan frekuensi dan hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien sebagai berikut:

Tabel 6. Jenis Kelamin * Kepuasan Pasien

		Kurang Puas	%	Cukup Puas	%	Puas	%	Total	<i>p-value</i>	<i>OR (95%)</i>
Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0,0	27	57,5	20	42,6	47	0,267	0,587
	Perempuan	3	9,1	20	60,6	10	30,3	33		
Total		3		47		30		80		

Tabel 6 menunjukkan bahwa layanan yang diberikan IGD RS Bun Kosambi Tangerang sebagai berikut: kurang puas 0,0%, 57,5%, cukup puas dan 42,6% puas; sedangkan perempuan kurang puas 9,1%, 60,6%, cukup puas dan 30,3% puas. Dengan demikian jenis kelamin memiliki tingkat kepuasan pada kategori “cukup puas”.

Hasil analisa statistik diperoleh nilai sig 0,267 ($P > 0,05$), artinya tidak terdapat hubungan secara signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien, dengan nilai QR 0,587 artinya jenis kelamin memiliki peluang 0,587 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Hubungan umur dengan kepuasan pasien pada layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tabel di bawah ini menunjukkan frekuensi dan hubungan umur dengan kepuasan pasien sebagai berikut:

Tabel 7 Umur * Kepuasan Pasien

		Kurang Puas	%	Cukup Puas	%	Puas	%	Total	<i>p-value</i>	<i>OR (95%)</i>
Umur	<20	0	0,0	5	62,5	3	37,5	8	0,465	1,920
	21-33	0	0,0	8	50,0	8	50,0	16		
	34-46	1	4,7	12	57,1	8	38,1	21		
	47-59	0	0,0	8	57,1	6	42,9	14		
	>60	2	9,5	14	66,7	5	23,8	21		
Total		3		47		30		80		

Tabel 7 menunjukkan bahwa layanan yang diberikan IGD RS Bun Kosambi Tangerang sebagai berikut: umur <20 tahun sebesar 0,0% kurang puas, 62,5% cukup puas, dan 37,5% puas; umur 21-33 tahun sebesar 0,0% kurang puas, 50,0% cukup puas, dan 50,0% puas, umur 34-46 tahun sebesar 4,7% kurang puas, 51,7% cukup puas, dan 38,1% puas, umur 47-59 sebesar 0,0% kurang puas, 57,1% cukup puas, dan 42,9% puas, dan umur >60 tahun sebesar

9,5% kurang puas, 66,7% cukup puas, dan 23,8% puas. Dengan demikian umur memiliki tingkat kepuasan pada kategori “cukup puas”.

Hasil analisa statistik diperoleh nilai sig 0,465 ($P>0,05$), artinya tidak terdapat hubungan secara signifikan antara umur dengan kepuasan pasien, dengan nilai QR 1,920 artinya umur memiliki peluang 1,920 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien pada layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tabel di bawah ini menunjukkan frekuensi dan hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien sebagai berikut

Tabel 8. Pendidikan * Kepuasan Pasien

Pendidikan		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Total	p-value	OR (95%)
			%		%		%			
Pendidikan	SMA	3	4,3	39	56,5	27	39,1	69	0,758	0,643
	Diploma	0	0,0	7	77,8	2	22,2	9		
	Sarjana	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2		
Total		3		47		30		80		

Tabel 8 menunjukkan bahwa layanan yang diberikan IGD RS Bun Kosambi Tangerang sebagai berikut: pendidikan SMA sebesar 4,3% kurang puas, cukup puas sebesar 56,5%, puas 39,1%; pendidikan Diploma sebesar 0,0% kurang puas, cukup puas sebesar 77,8%, puas 22,2%; dan pendidikan Sarjana sebesar 0,0% kurang puas, cukup puas sebesar 50,0%, puas 50,0%. Dengan demikian pendidikan memiliki tingkat kepuasan pada kategori “cukup puas”.

Hasil analisa statistik diperoleh nilai sig 0,758 ($P>0,05$), artinya tidak terdapat hubungan secara signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien, dengan nilai OR 0,643 artinya pendidikan memiliki peluang 0,643 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien pada layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tabel di bawah ini menunjukkan frekuensi dan hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien sebagai berikut

Tabel 9. Pekerjaan * Kepuasan Pasien

Pekerjaan		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Total	p-value	OR (95%)
			%		%		%			
Pekerjaan	Pegawai Tidak Tetap	1	3,1	20	62,5	11	34,3	32	0,581	0,655
	Non-PNS	2	5,1	22	56,4	15	38,5	39		
	PNS	0	0,0	5	55,6	4	44,4	9		
Total		3		47		30		80		

Tabel 9 menunjukkan bahwa layanan yang diberikan IGD RS Bun Kosambi Tangerang sebagai berikut: pekerjaan dengan pegawai tidak tetap sebesar 3,1% kurang puas, cukup puas sebesar 62,5%, puas 34,3%; Non PNS sebesar 5,1% kurang puas, cukup puas sebesar 56,4%, puas 38,5%; dan pegawai PNS sebesar 0,0% kurang puas, cukup puas sebesar 55,6%, puas 44,4%. Dengan demikian pekerjaan pegawai memiliki tingkat kepuasan pada kategori “cukup puas”.

Hasil analisa statistik diperoleh nilai sig 0,581 ($P>0,05$), artinya tidak terdapat hubungan secara signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien, dengan nilai OR 0,655 artinya pekerjaan memiliki peluang 0,655 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Hubungan penghasilan dengan kepuasan pasien pada layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tabel di bawah ini menunjukkan frekuensi dan hubungan penghasilan dengan kepuasan pasien sebagai berikut

Tabel 10 Penghasilan * Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien						Total	p-value	OR (95%)
		Kurang Puas	%	Cukup Puas	%	Puas	%			
Penghasilan	di bawah UMR	2	3,9	30	58,8	19	37,3	51	0,952	0,97 2
	standar UMR	1	4,2	14	58,3	9	37,5	24		
	di atas UMR	0	0,0	3	60,0	2	40,0	5		
Total		3		47		30		80		

Tabel 10 menunjukkan bahwa layanan yang diberikan IGD RS Bun Kosambi Tangerang sebagai berikut: penghasilan di bawah UMR sebesar sebesar 3,9% kurang puas, cukup puas sebesar 58,8%, puas 37,3%; penghasilan standar UMR sebesar 4,2% kurang puas, cukup puas sebesar 58,3%, puas 37,5%; penghasilan di atas UMR sebesar 0,0% kurang puas, cukup puas sebesar 60,0%, puas 40,0%. Dengan demikian penghasilan pegawai memiliki tingkat kepuasan pada kategori “cukup puas”.

Hasil analisa statistik diperoleh nilai sig 0,952 ($P > 0,05$), artinya tidak terdapat hubungan secara signifikan antara penghasilan dengan kepuasan pasien, dengan nilai OR 0,972 artinya penghasilan memiliki peluang 0,972 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Hubungan harapan pasien dengan kepuasan pasien pada layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tabel di bawah ini menunjukkan frekuensi dan hubungan harapan pasien dengan kepuasan pasien sebagai berikut:

Tabel 11 Harapan Pasien * Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien						Total	p-value	OR (95%)
		Kurang Puas	%	Cukup Puas	%	Puas	%			
Harapan Pasien	Harapan Rendah	6	46,2	5	38,5	2	15,4	13	0,003	0,21 9
	Harapan Sedang	2	4,9	15	36,6	24	58,5	41		
	Harapan Tinggi	3	11,5	7	26,9	16	61,5	26		
Total		11		27		42		80		

Tabel 11 menunjukkan bahwa layanan yang diberikan IGD RS Bun Kosambi Tangerang sebagai berikut: pasien dengan harapan rendah 46,2% kurang puas, 38,5% cukup puas dan 15,4% puas; pasien dengan harapan sedang 4,9% kurang puas, 36,6% cukup puas dan 58,5% puas; pasien dengan harapan tinggi 11,5% kurang puas, 26,9% cukup puas dan 61,5% puas. Dengan demikian harapan pasien memiliki tingkat kepuasan pasien pada kategori “puas”.

Hasil analisa statistik diperoleh nilai sig 0,003 ($P < 0,05$), artinya terdapat hubungan secara signifikan antara harapan pasien dengan kepuasan pasien, dengan nilai OR 0,219 artinya harapan pasien memiliki peluang 0,219 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Hubungan persepsi pasien dengan kepuasan pasien pada layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tabel di bawah ini menunjukkan frekuensi dan hubungan persepsi pasien dengan kepuasan pasien pada tabel 12.

Tabel 12 menunjukkan bahwa layanan yang diberikan IGD RS Bun Kosambi Tangerang sebagai berikut: pasien dengan persepsi rendah 35,0% kurang puas, 45,0% cukup puas dan 20,0% puas; pasien dengan persepsi sedang 7,1% kurang puas, 28,6% cukup puas dan 64,3%

puas; pasien dengan persepsi tinggi 5,6% kurang puas, 33,3% cukup puas dan 61,1% puas. Dengan demikian persepsi pasien memiliki tingkat kepuasan pasien pada kategori “puas”.

Tabel 12. Persepsi Pasien * Kepuasan Pasien

		Kurang Puas	%	Cukup Puas	%	Puas	%	Total	<i>p-value</i>	<i>OR</i> (95%)
Persepsi Pasien	Persepsi Rendah	7	35,0	9	45,0	4	20,0	20	0,034	0,32 9
	Persepsi Sedang	3	7,1	12	28,6	27	64,3	42		
	Persepsi Tinggi	1	5,6	6	33,3	11	61,1	18		
Total		11		27		42		80		

Hasil analisa statistik diperoleh nilai sig 0,034 ($P < 0,05$), artinya terdapat hubungan secara signifikan antara persepsi pasien dengan kepuasan pasien, dengan nilai OR 0,329 artinya persepsi pasien memiliki peluang 0,329 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Analisis Multivariat

Pengaruh karakteristik individu (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan), harapan pasien dan persepsi pasien, terhadap kepuasan pasien pada layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Analisis multivariat dilakukan untuk menentukan variabel yang memiliki pengaruh yang paling besar dengan kepuasan pasien. Variabel yang diuji adalah variabel karakteristik individu (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan), harapan pasien dan persepsi pasien. Analisis statistik yang digunakan yaitu uji regresi logistik berganda. Uji ini dilakukan melalui beberapa tahapan untuk mendapatkan nilai p lebih kecil dari 0,05 pada setiap variabel independen yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sebelum melakukan analisis multivariat dengan regresi logistik berganda setiap variabel diuji kelayakannya dengan menggunakan uji regresi logistik sederhana dimana variabel yang memiliki nilai $p < 0,25$ dapat lanjut ke analisis regresi logistik berganda.

Tabel 13. Hasil Seleksi Regresi Logistik Sederhana

Variabel	<i>p-value</i>
Jenis Kelamin	0,267
Umur	0,465
Pendidikan	0,758
Pekerjaan	0,581
Penghasilan	0,952
Harapan Pasien	0,003
Persepsi Pasien	0,034

Hasil regresi logistik sederhana menunjukkan variabel jenis kelamin (0,267), umur (0,465), pendidikan (0,758), pekerjaan (0,581), penghasilan (952) memiliki nilai $p > 0,25$, sedangkan harapan pasien (0,003) dan persepsi pasien (0,034) memiliki nilai $p < 0,25$ yang berarti variabel tersebut layak untuk masuk dalam analisis regresi logistik berganda. Sedangkan variabel jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan memiliki nilai $p > 0,25$ artinya tidak layak masuk dalam analisis regresi logistik berganda. Pada tahap awal semua variabel yang masuk dalam model multivariat diuji secara bersama-sama.

Hasil regresi logistik berganda menunjukkan variabel harapan pasien (0,007) dan persepsi pasien (0,096) memiliki nilai $p < 0,25$ yang berarti variabel tersebut layak untuk masuk dalam analisis regresi logistik berganda. Pada tahap awal semua variabel yang masuk dalam model multivariat diuji secara bersama-sama.

Table 11. Hasil Seleksi Regresi Logistik Berganda Tahap Awal

Variabel	<i>p-value</i>
Harapan Pasien	0,007
Persepsi Pasien	0,096

Table 12. Hasil Seleksi Regresi Logistik Berganda Tahap Akhir

Variabel	<i>p-value</i>
Harapan Pasien	0,006
Persepsi Pasien	0,095

Hasil regresi logistik berganda menunjukkan variabel harapan pasien (0,006) dan persepsi pasien (0,095) memiliki nilai $< 0,25$ artinya tidak layak masuk dalam analisis regresi logistik berganda.

Hasil akhir analisis multivariat, bahwa variabel harapan pasien ($p=0,006$), dan persepsi pasien ($p=0,095$) merupakan variabel berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel harapan pasien dan persepsi pasien merupakan variabel yang paling berpeluang menyebabkan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Kepuasan pada dasarnya adalah gejala emosional seseorang apabila apa yang diterima melebihi yang diharapkannya. Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah peserta diklat tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada sekolah vokasi seluruh Indonesia. Menurut Kotler (2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan suatu produk dalam kaitannya dengan harapannya, dengan indikator: (1) Loyal (tidak beralih), (2) Pengalaman membeli sebelumnya, (3) Nilai (Kotler, 2016) Produk (sesuai dengan nilai pelanggan), (4) Pengiriman (waktu, kelengkapan) dan (5) Dana Tersedia/Penawaran (tingkat harga)

Siddiqui (2012) menyatakan kepuasan adalah respon pemenuhan konsumen. Merupakan penilaian bahwa fitur produk atau layanan, atau produk atau layanan itu sendiri. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara umum. Faktor-faktor ini dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok faktor eksternal pelanggan seperti atribut layanan, penyedia layanan dan pesaing mereka dan faktor internal pelanggan seperti nilai dan suasana hati pelanggan

Hubungan Jenis Kelamin terhadap Kepuasan Pasien pada Layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang

Berdasarkan hasil analisis Bivariat dari 80 responden, diketahui laki-laki kurang puas 0,0%, 57,5%, cukup puas dan 42,6% puas; sedangkan perempuan kurang puas 9,1%, 60,6%, cukup puas dan 30,3% puas dengan layanan yang diberikan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Berdasarkan hasil logistik sederhana nilai $p=0,267$ dan nilai tersebut $> 0,25$ yang berarti tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Penelitian Mulyani (2017) hasil analisa bivariat antara jenis kelamin dengan kepuasan total pasien terhadap mutu pelayanan, ternyata tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan, berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan total responden laki-laki maupun perempuan. Hal ini diperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Sihalo et al (2017) yang menyatakan bahwa hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat didapatkan responden berjenis laki-laki 32 orang (72.7%) merasa puas. Sedangkan dari responden perempuan 20 orang (50%) merasa puas.

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengindikasikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien terutama adalah jenis kelamin laki-laki.

Gender atau jenis kelamin merupakan ciri sifat dari seorang individu baik laki-laki maupun perempuan, sifat yang melekat pada kaum laki-laki dan perempuan yang dikonstruksi secara sosial dan kultural. Misalnya, bahwa perempuan itu dikenal lemah lembut, cantik, emosional, atau keibuan. Sementara laki-laki dianggap kuat, rasional, jantan, perkasa yang secara empiris tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien atas layanan yang diberikan oleh RS Bun Kosambi Tangerang.

Menurut Tangkudung (2014:3) bahwa seks sama dengan jenis kelamin, mengacu pada perbedaan biologis antara perempuan dan laki-laki; perbedaan secara biologi ini dibawa sejak lahir dan tak dapat diubah. Gender adalah perbedaan peluang, peran, dan tanggung jawab antara laki-laki dan perempuan sebagai hasil konstruksi sosial dalam kehidupan berkeluarga. Gender sering diidentikkan dengan jenis kelamin (sex), padahal gender berbeda dengan jenis kelamin. Secara etimologis 'gender' didefinisikan sebagai harapan-harapan budaya terhadap laki-laki dan perempuan atau 'gender' adalah pembedaan laki-laki dan perempuan dilihat dari konstruksi sosial budaya. Dengan kata gender adalah suatu konsep kultural yang dipakai untuk membedakan peran, perilaku, mentalitas, dan karakteristik emosional antara laki-laki dan perempuan yang berkembang dalam masyarakat

Hubungan Umur terhadap Kepuasan Pasien pada Layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang

Berdasarkan hasil analisis Bivariat dari 80 responden, diketahui umur <20 tahun sebesar 0,0% kurang puas, 62,5% cukup puas, dan 37,5% puas; umur 21-33 tahun sebesar 0,0% kurang puas, 50,0% cukup puas, dan 50,0% puas, umur 34-46 tahun sebesar 4,7% kurang puas, 51,7% cukup puas, dan 38,1% puas, umur 47-59 sebesar 0,0% kurang puas, 57,1% cukup puas, dan 42,9% puas, dan umur >60 tahun sebesar 9,5% kurang puas, 66,7% cukup puas, dan 23,8% puas. Berdasarkan hasil logistik sederhana nilai $p=0,465$ dan nilai tersebut $> 0,25$ yang berarti tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien terhadap layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Artinya bahwa umur dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, walaupun layanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginannya.

Penelitian Mulyani (2017) hasil analisa bivariat antara umur dengan kepuasan total pasien terhadap mutu pelayanan, ternyata tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan. Umur seorang dalam kesehatan dapat menentukan tingkat kesehatan terutama umur yang sudah lanjut yaitu umur di atas 50 tahun, di umur seperti itu memiliki layanan kesehatan yang paripurna. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian Arifin (2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan (nilai $p = 0,030$; OR = 2,674).

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengindikasikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara umur dengan kepuasan pasien terutama adalah umur muda. Menurut Azwar (2013) umur atau usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Pada pasien dengan usia muda akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan dibandingkan dengan usia tua. Hal ini disebabkan karena secara emosional pada usia tua umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada pasien usia muda. Hal ini yang kemudian menjadi penyebab pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda.

Layanan kesehatan yang berkaitan dengan umur seseorang terutama di umur yang sudah lanjut memerlukan fasilitas kesehatan yang lengkap, sehingga memudahkan dalam penanganan kesehatannya.

Hubungan Pendidikan terhadap Kepuasan Pasien pada Layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang

Berdasarkan hasil analisis Bivariat dari 80 responde, diketahui pendidikan SMA sebesar 4,3% kurang puas, cukup puas sebesar 56,5%, puas 39,1%; pendidikan Diploma sebesar 0,0% kurang puas, cukup puas sebesar 77,8%, puas 22,2%; dan pendidikan Sarjana sebesar 0,0% kurang puas, cukup puas sebesar 50,0%, puas 50,0%. Berdasarkan hasil logistik sederhana nilai $p=0,758$ dan nilai tersebut $> 0,25$ yang berarti tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alamri et al (2015) menyatakan bahwa variabel tingkat pendidikan yaitu tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien karena nilai p value = $0,750 > 0,05$. Pendidikan pada dasarnya adalah kemampuan seseorang untuk merubah kemampuan dan sikap sehingga ketika menghadapi masalah lebih mudah untuk mendapatkan solusi atau pemecahannya. Apalagi yang berkaitan dengan layanan kesehatan yang banyak menimbulkan masalah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sofia (2021) menunjukkan bahwa ada hubungan pendidikan (p -value – $0,011 < 0,05$) dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengindikasikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien terutama semakin tinggi pendidikan semakin baik SDM nya..

Menurut Syah (2013), pendidikan adalah proses yang terus menerus (abadi) dari penyesuaian yang lebih tinggi bagi makhluk manusia yang telah berkembang secara fisik dan mental, yang bebas dan sadar kepada Tuhan, seperti termanifestasi (terwujud) dalam alam sekitar intelektual, emosional dan kemanusiaan dari manusia. Setiap negara maju tidak akan pernah terlepas dengan dunia pendidikan. Semakin tinggi kualitas pendidikan suatu negara, maka semakin tinggi pula kualitas sumber daya manusia

Hubungan Pekerjaan terhadap Kepuasan Pasien pada Layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang

Berdasarkan hasil analisis Bivariat dari 80 responde, diketahui pekerjaan dengan pegawai tidak tetap sebesar 3,1% kurang puas, cukup puas sebesar 62,5%, puas 34,3%; Non PNS sebesar 5,1% kurang puas, cukup puas sebesar 56,4%, puas 38,5%; dan pegawai PNS sebesar 0,0% kurang puas, cukup puas sebesar 55,6%, puas 44,4%. Berdasarkan hasil logistik sederhana nilai $p=0,581$ dan nilai tersebut $> 0,25$ yang berarti tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien terhadap layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang.

Hal ini diperkuat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamdi et al (2021) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pengetahuan (p -value – $0,000$), dengan kepuasan pasien karena nilai $p=0,000 < 0,25$. Pekerjaan seseorang berkaitan dengan tingkat pendidikannya sehingga semakin tinggi pendidikan semakin baik pekerjaannya, namun demikian hal ini tidak ajeg, yang menjadi fokus dalam penelitian ini bahwa pekerjaan dapat mempengaruhi dalam kehidupannya.

Pekerjaan merupakan kegiatan yang harus dilakukan setiap orang untuk bertahan hidup atau memenuhi berbagai kebutuhan. Setiap orang melakukan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, karena kebutuhan dasar adalah kebutuhan yang harus dipenuhi dan tidak dapat ditunda. Kebutuhan tersebut misalnya kebutuhan pokok seperti makan, minum, sandang, pendidikan, dan lain-lain. Untuk memenuhi berbagai kebutuhan pangan, manusia

membutuhkan uang, dan uang biasanya diperoleh melalui kerja. Menurut Anaroga (2012) kerja merupakan penggunaan proses fisik dan mental dalam mencapai tujuan yang produktif.

Hubungan Penghasilan terhadap Kepuasan Pasien pada Layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang

Berdasarkan hasil analisis Bivariat dari 80 responde, diketahui penghasilan di bawah UMR sebesar sebesar 3,9% kurang puas, cukup puas sebesar 58,8%, puas 37,3%; penghasilan standar UMR sebesar 4,2% kurang puas, cukup puas sebesar 58,3%, puas 37,5%; penghasilan di atas UMR sebesar 0,0% kurang puas, cukup puas sebesar 60,0%, puas 40,0%. Berdasarkan hasil logistik sederhana nilai $p=0,952$ dan nilai tersebut $> 0,25$ yang berarti tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian terhadap karakteristik pasien menunjukkan bahwa 62,50% penghasilannya di bawah UMR yaitu sebesar Rp.4.230.792; dengan penghasilan seperti itu layanan di IGD yang diterima pasien dianggap wajar dan tidak komplin dengan apa yang diberikan.

Hal ini diperkuat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhlisin et al (2018) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara penghasilan (p -value = 0,000), dengan kepuasan pasien karena nilai $p=0,000 < 0,25$. Penghasilan seseorang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi berbagai hal. Seseorang dengan penghasilan tinggi memiliki tuntutan yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya karena seseorang dengan penghasilan tinggi mampu secara finansial, sedangkan responden dengan penghasilan rendah umumnya lebih tergantung pada fasilitas kesehatan yang lebih murah sehingga dengan penghasilan yang dimiliki tetap dapat menerima pelayanan kesehatan yang terjangkau.

Pendapatan merupakan salah satu elemen terpenting dalam membentuk laporan laba rugi perusahaan. Banyak orang bingung dengan istilah penghasilan. Hal ini dikarenakan pendapatan dapat diartikan sebagai pendapatan atau sebagai pendapatan, kemudian pendapatan dapat diartikan sebagai pendapatan, dan kata pendapatan adalah pendapatan atau keuntungan. Menurut Soemarso (2012) pendapatan adalah jumlah yang dibebankan kepada langganan untuk barang dan jasa yang dijual.

Hubungan Harapan Pasien terhadap Kepuasan Pasien pada Layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang

Berdasarkan hasil analisis Bivariat dari 80 responde, diketahuipasien dengan harapan rendah 46,2% kurang puas, 38,5% cukup puas dan 15,4% puas; pasien dengan harapan sedang 4,9% kurang puas, 36,6% cukup puas dan 58,5% puas; pasien dengan harapan tinggi 11,5% kurang puas, 26,9% cukup puas dan 61,5% puas. Berdasarkan hasil logistik sederhana nilai $p=0,003$ dan nilai tersebut $< 0,25$ yang berarti memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Menurut Snyder (2012) harapan didefinisikan sebagai "proses berpikir tentang tujuan seseorang, bersama dengan motivasi untuk bergerak menuju tujuan tersebut (agensi), dan cara untuk mencapai tujuan tersebut (jalur)" Dengan demikian, harapan bukanlah emosi melainkan kognitif dinamis. sistem motivasi.

Hasil penelitian Mawarni (2017) menyatakan bahwa berdasarkan hasil Uji Rank Spearman diperoleh nilai $p= 0.000$ ($p<0.05$) dengan nilai $r=0.730$ maka H_0 ditolak, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara harapan tentang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Tjiptono (2008) menyatakan bahwa mutu pelayanan dinilai baik dan memuaskan, apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, jika mutu pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dinilai sebagai kualitas

yang ideal, sebaliknya jika kualitas pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinilai buruk.

Hubungan Persepsi Pasien terhadap Kepuasan Pasien pada Layanan di IGD RS Bun Kosambi Tangerang

Berdasarkan hasil analisis Bivariat dari 80 responde, diketahuipasien dengan persepsi rendah 35,0% kurang puas, 45,0% cukup puas dan 20,0% puas; pasien dengan persepsi sedang 7,1% kurang puas, 28,6% cukup puas dan 64,3% puas; pasien dengan persepsi tinggi 5,6% kurang puas, 33,3% cukup puas dan 61,1% puas. Berdasarkan hasil logistik sederhana nilai $p=0,034$ dan nilai tersebut $< 0,25$ yang berarti memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Menurut Fajri (2022) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi ada dua yaitu faktor eksternal dan internal. Adapun bagian dari faktor internal yakni perhatian, fisiologis, sikap, minat, kebutuhan searah, emosi, motivasi, budaya, serta pengalaman atau pengetahuan sedangkan bagian dari faktor eksternal yaitu perubahan intensitas, kontras, suatu hal baru, pengulangan, informasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2017) menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien (p -value = 0,574), dengan kepuasan pasien karena nilai $p=0,574 > 0,25$. Menurut Walgito (2015) faktor-faktor yang berperan dalam menentukan persepsi seseorang antara lain yaitu: (1) Obyek yang di persepsi yaitu menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor, (2) Alat indera syaraf dan pusat susunan syaraf atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada syaraf sensorik sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang di terima reseptor ke pusat susunan syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran, (3) Perhatian yaitu untuk perhatian atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut, Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Tidak ada hubungan antara penghasilan dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Ada hubungan antara harapan pasien dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang. Ada hubungan antara persepsi pasien dengan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bun Kosambi Tangerang

DAFTAR PUSTAKA

Alamri, Azlika M., Adisti A. Rumayar, F. K. K. (2015). "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado". *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT November 2015*, 4(4).

Anoraga, P. 2012. *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Carr, A. (2013). *Positive Psychology: The Science of Happiness and Human Strengths*. New

York: Brunner-Routledge.

- Dareda, Kristine, Ns. Irma M. Yahya, dan P. C. (2021). "Hubungan Beban Kerja Dengan Waktu Tanggap Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud. M.W. Maramis Minahasa Utara." *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 1(3), 84–90.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dawi, N. M., Jusoh, A., Streimikis, J., & Mardani, A. (2018). "The influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Behavioral Intentions by Moderating Role of Switching Barriers in Satellite Pay TV Market." *Economics and Sociology*, 11(4), 198–218.
- Ernawaty, S. dan. (2015). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Fajri, Sri Wahyu Gusti, and Yesi Hasneli Erwin. 2022. "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Persepsi Pasien terhadap Peran Perawat Sebagai Educator Di Puskesmas." *Community of Publishing in Nursing (COPING)*, Volume 10, Nomor 5, Oktober 2022.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Sebelas Maret.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, James H. Donnelly, J. and R. K. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th Editi). New York: McGraw-Hill Education.
- Hamdi, S. (2021). *Hubungan Pengetahuan Pendidikan Dan Pekerjaan Dengan Kepuasan Pasien PBI BPJS Di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021*. Universitas Islam Kalimantan, MAB.
- Indahsari, R. N. & U. D. A. W. (2013). "The Influence the Quality Service Against Satisfaction Patient Inpatient Jamkesmas in Hospital Banyumas." *Psycho Idea*, 11(2).
- J. Lopez, S. (2015). *The Encyclopedia of Positive Psychology*. London: Blackwell Publishing.
- Kotler, P. and K. L. K. (2016). *Marketing Management*. New York: Pearson Education Limited.
- Lasa, Imelda, Frans Salesman, P. S. K. T. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu". *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5(1).
- Manzoor, Faiza, Longbao Wei, A. H. (2019). "Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator". *International Journal of Environmental Research and Public Health*, (16), 3318.
- Mongkaren, S. (2013). "Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado." *Jurnal EMBA*, 1(4), 493–503.

- Mubarak, Wahit, Iqbal dan Chayatin, N. (2015). *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*. Jakarta: Salemba Medika.
- Mulyani, R. (2017). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 10(2).
- Muninjaya, A. A. . (2016). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, L. L. B. (2012). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research Author(s)." *The Journal of Marketing*, 49(4).
- Pohan, I. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Prasetijo, R dan Ihalauw, J. (2015). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Purnomo, M. (2016). "Pencapaian Standar Pelayanan Gawat Darurat di RSUD Habibullah Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Tahun 2014." *The 3rd University Research Colloquium 2016*.
- Robbins, S. P. and T. A. J. (2017). *Organizational Behavior*. New York: Pearson Education Limited.
- Sabarguna, B. S. (2014). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sangadji, E. M. & S. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sihaloho, Nike Silprihatin Roma Uli, and Irma Herliana. "Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga." *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia* 7.02 (2017): 239-247.
- Singh, H. (2018). *Essentials of Management for Healthcare Professionals*. New York: Taylor & Francis Group.
- Soemarso S.R. 2012. *Akuntansi Suatu Pengantar*. Edisi Lima. Jakarta: Salemba Empat.
- Snyder, C.R., Hal S. Shorey, Jennifer Cheavens, Kimberley Mann Pulvers, Virgil H. Adams III, and C. W. (2012). "Hope and Academic Success in College". *Journal of Educational Psychology*, 94(4), 820–826.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastomo. (2015). *Sistem Jaminan Sosial Nasional Sebuah Introduksi*. Jakarta: PT. Kelapa

Gading Permai.

Syah, Muhibbin. 2013. *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*. Bandung. Pt. Remaja Rosdakarya

Tangkudung, Joanne PM. "Proses adaptasi menurut jenis kelamin dalam menunjang studi mahasiswa fisip universitas sam ratulangi." *Acta Diurna Komunikasi* 3.4 (2014).

Thalib, T. & I. S. (2017). "Kualitas Pelayanan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe." *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, IV(2).

Tjiptono, F. dan A. D. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.

Walgito, B. (2015). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: CV Andi.

Weil, C. M. (2012). "Exploring Hope in Patients with End Stage Renal Disease on Chronic Hemodialysis". *ANNA Journal*, 27, 219–223.

Yunita, Sukma, I. (2019). "Hubungan Respon Time Perawat Instalasi Gawat Darurat dengan Kepuasan Pasiendi Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Deli Serdang Tahun 2018." *Jurnal Maternitas Kebidanan*, 4(1).