

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN COVID 19 DI IGD RUMAH SAKIT MURNI TEGUH**Emir Syah Harahap¹ Zulfendri² Evawani Martalena Silitonga³ Netti Etalia br Brahmana⁴
Mindu Tua Siagian⁵**Universitas Sari Mutiara Indonesia
evawani.martalena@gmail.com², brahmananetti@gmail.com⁴**ABSTRACT**

Quality health services cannot escape the reality of the importance of maintaining patient satisfaction, including in handling complaints submitted by patients. Patients' needs are prioritized so that patients feel satisfied with every service they receive and then from that satisfaction their loyalty or loyalty is born so that they don't switch hospitals. To analyze the Effect of Service Quality on Patient Satisfaction Levels in the Emergency Installation of Murni Teguh Hospital in 2021. This study used a cross-sectional design. The population in this study were all patients who used health services at the Murni Teguh Hospital. The sample size is 100 people. Data was collected by giving questionnaires. Data analysis consisted of univariate, bivariate with Chi Square test and multivariate with Logistic Regression test. The results showed that there was an effect of reliability ($p= 0.000$; $PR=2$; $95\% CI 1.352-3.068$), responsiveness ($p= <0.001$; $PR=2.4$; $95\% CI 1.557-3.795$), assurance ($p= 0.001$; $PR=1,9$; $95\%CI 1,279-2,754$), empathy ($p= <0.001$; $PR=2,6$; $95\%CI 1,611-4,087$) on the satisfaction of COVID-19 patients. While the tangibles variable has no effect on the level of satisfaction of COVID-19 patients with emergency installation services in hospitals, with values ($p = 0.170$; $PR = 1.3$; $95\% CI 0.979-1.796$). The reliability variable ($p = 0.001$; $PR = 8.9$; $95\% CI 2.508-32.133$), meaning that poor reliability is 2 times the tendency for COVID-19 patients to be dissatisfied with emergency installation services compared to good reliability. Thus, to increase the satisfaction of COVID-19 patients with hospital services, the hospital should improve the quality of service in providing services to every patient who visits the hospital.

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak dapat melepaskan diri dari kenyataan akan pentingnya menjaga kepuasan pasien, termasuk dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien. Kebutuhan pasien yang diutamakan sehingga pasien merasa terpuaskan akan setiap pelayanan yang mereka terima dan kemudian dari kepuasan itu lahirlah loyal atau kesetiaan mereka sehingga membuat mereka untuk tidak beralih rumah sakit. Untuk menganalisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Murni Teguh Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan desain *Crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Murni Teguh. Besar sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner. Analisis data terdiri dari univariat, bivariat dengan uji *Chi Square* dan multivariat dengan uji Regresi Logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh *reliability* ($p= 0,000$; $PR=2$; $95\%CI 1,352-3,068$), *responsiveness* ($p= <0,001$; $PR=2,4$; $95\%CI 1,557-3,795$), *assurance* ($p= 0,001$; $PR=1,9$; $95\%CI 1,279-2,754$), *emphaty* ($p= <0,001$; $PR=2,6$; $95\%CI 1,611-4,087$) terhadap kepuasan pasien COVID-19. Sedangkan variabel tangibles tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit, dengan nilai ($p= 0,170$; $PR=1,3$; $95\%CI 0,979-1,796$). Variabel *reliability* ($p=0,001$; $PR=8,9$; $95\%CI 2,508-32,133$), artinya kehandalan (*reliability*) yang kurang baik 2 kali kecenderungan pasien COVID-19 tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dibanding kehandalan yang baik. Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan rumah sakit, maka pihak rumah sakit sebaiknya meningkatkan mutu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada setiap pasien yang berkunjung di rumah sakit.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Menurut PMK No. 30 tahun 2019, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (PMK No.30 Tahun 2019). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (PP No.47 Tahun 2021).

Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit.

Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional. (Wike, 2015)

Instalasi pelayanan pertama bagi pasien yang datang ke rumah sakit adalah rawat jalan dan rawat darurat, namun terkhusus pelayanan yang membutuhkan waktu segera, cepat dan profesional untuk menyelamatkan kehidupan adalah instalasi gawat darurat yang menyelenggarakan pelayanan darurat yang berjalan terus menerus selama 24 jam dengan berbagai tingkat kegawatan serta memiliki tim kerja dengan kemampuan khusus dan peralatan

gawat darurat yang terorganisir (Kastella, 2018).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan *triage* dan diberikan pertolongan. IGD ialah suatu instalasi, bagian dari rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan *triage* terhadap pasien. Salah satu syarat perawat di instalasi gawat darurat haruslah yang memiliki kecekatan, keterampilan, dan kesiagaan setiap saat serta teliti untuk mencegah adanya kecacatan ataupun kematian pada pasien (Wiyono, 2016). Pada penelitian yang dilakukan oleh Hafizh pada tahun 2015 tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Murni Teguh Medan, menunjukkan bahwa 80,9% loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh variabel bukti fisik, ketanggapan, keandalan, jaminan, empati dan kepuasan pasien, sisanya sebesar 19,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewanti (2020) di Rumah Sakit Mata Cicendo, didapatkan hasil kualitas mutu pelayanan keperawatan puas pada dimensi *tangibles* sebesar 57,90%, *realibility* 58,04%, *responsiveness* 62,65%, *assurance* 58,18% dan *empathy* 58,74%. Namun berdasarkan analisis gap IPA, didapatkan empat nilai negatif yang harus dilakukan peningkatan yaitu dimensi *tangibles*, *realibility*, *responsiveness* dan *assurance*.

Rumah Sakit Murni Teguh Medan merupakan rumah sakit yang telah berdiri lama sejak tahun 2010. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe B yang melayani setiap lapisan masyarakat. Analisis dan tindak lanjut pada tahun 2016 berdasarkan rata-rata pencapaian indikator mutu rumah sakit terdapat beberapa indikator (40%) yang belum mencapai nilai yang diinginkan salah satunya indikator tentang kepuasan pasien.

Diketahui bahwa persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan RS Murni Teguh selama cenderung mengalami kenaikan yang fluktuatif tetapi belum mencapai standar yang diharapkan. di triwulan I (89,37%), triwulan II mengalami kenaikan (90,43%), tetapi pada triwulan III (89,92%) dan triwulan IV (88,40%).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut menunjukkan masyarakat belum memperoleh kepuasan sesuai dengan harapannya. (harus ada kesimpulan dari hasil studi tersebut secara umum.)

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik, dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Murni Teguh. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada periode April - Juni tahun 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Murni Teguh. Dalam penelitian ini, sampel ditetapkan dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* tipe *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan mengambil sampel secara bebas, dimana peneliti dapat mengambil orang yang ditemui sebagai sampel penelitian, dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria sampel penelitian. Besar sampel minimal yang dibutuhkan adalah 90 sampel.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis bivariat untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang bermakna antara kepuasan pasien dengan pelayanan IGD Rumah Sakit Murni Teguh Medan dengan analisis statistik uji *Chi Square*. Uji Chi kuadrat atau χ^2 dapat digunakan untuk mengestimasi atau mengevaluasi frekuensi yang diselidiki

atau menganalisis hasil observasi untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau perbedaan yang signifikan pada penelitian (Hidayat, 2017: 123).

HASIL

Gambaran Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Murni teguh memiliki kapasitas ICU sebanyak 20 tempat tidur dan ruang isolasi bertekanan negative sebanyak 224 tempat tidur. Kunjungan pasien per hari rata 60-90 orang pasien. Rumah Sakit Murni Teguh juga memiliki memiliki dokter spesialis sebanyak 90 orang dan dokter umum sebanyak 15 orang. Tenaga medis sebanyak 138 orang, keperawatan sebanyak 186 orang, kefarmasian sebanyak 16 orang, kesehatan lingkungan sebanyak 4 orang, keterampilan fisik sebanyak 7 orang, teknik biomedika sebanyak 33 orang, dukungan manajemen sebanyak 150 orang, kebidanan sebanyak 7 orang, kesehatan masyarakat sebanyak 17 orang, gizi sebanyak 3 orang, dan keteknisian medis sebanyak 15 orang.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien COVID-19 di Rumah Sakit Murni Teguh Medan Tahun 2022

No	Umur	Frekuensi	
1	<21 tahun	14	14.0
2	21-35 tahun	35	35.0
3	>35 tahun	51	51.0
JenisKelamin			
1	Laki-laki	33	33.0
2	Perempuan	67	67.0
Pendidikan			
1	Rendah (SD,SMP)	19	19.0
2	Menengah(SMA/SMK)	59	59.0
3	Tinggi (D-III/S-1)	22	22.0
Pekerjaan			
1	IRT	19	19.0
2	Petani	26	26.0
3	Pegawai swasta	8	8.0
4	Wiraswasta	31	31.0
5	PNS	16	16.0
Total		100	100

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tangibles di Rumah Sakit Murni Teguh Tahun 2022

No	Tangibles	Frekuensi	%
1	Kurang	24	24
2	Baik	76	76
Total		100	100

Tabel menunjukkan bahwa tangibles mayoritas baik sebanyak 76 orang (76%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Reliability di Rumah Sakit Murni Teguh Tahun 2022

No	Reliability	rekuensi	%
1	Kurang baik	58	58.0
2	Baik	42	42.0
Total		100	100

Tabel menunjukkan bahwa reliability mayoritas kurang baik sebanyak 58 orang (58%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responsiveness di Rumah Sakit Murni Teguh Tahun 2022

No	Responsiveness	Frekuensi	%
1	Kurang baik	58	58.0
2	Baik	42	42.0
Total		100	100

Tabel menunjukkan bahwa responsiveness mayoritas kurang baik sebanyak 58 orang (58%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Assurance di Rumah Sakit Murni Teguh Tahun 2022

No	Assurance	Frekuensi	%
1	Kurang baik	56	56.0
2	Baik	44	44.0
Total		100	100

Tabel menunjukkan bahwa assurance mayoritas kurang baik sebanyak 56 orang (56%).

Tabel 6 menunjukkan bahwa emphatic mayoritas kurang baik sebanyak 59 orang (59%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Emphatic di Rumah Sakit Murni Teguh Tahun 2022

No	Emphatic	Frekuensi	%
1	Kurang baik	59	59.0
2	Baik	41	41.0
Total		100	100

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien COVID-19 di Rumah Sakit Murni Teguh Tahun 2022

No	Kepuasan Pasien COVID-19	Frekuensi	%
1	Tidak Puas	61	61,0
2	Puas	39	9,0
Total		100	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien COVID-19 mayoritas kurang baik sebanyak 61 orang (61%).

Tabel 8. Hubungan Bukti Fisik (Tangibles) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien COVID-19 Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat

Bukti Fisik (Tangibles)	Kepuasan Pasien COVID-19		Total			
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Kurang Baik	18	75,0	6	5,0	24	00
Baik	43	56,6	33	43,4	6	0
Total	61	1,0	39	9,0	0	00

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 24 orang pasien COVID-19 dengan bukti fisik (tangibles) yang kurang baik terdapat 18 orang (75%) pasien COVID-19 yang tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dan 6 orang (25%) pasien COVID-19 yang puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat.

Sedangkan dari 76 orang pasien COVID-19 dengan bukti fisik (tangibles) yang baik terdapat 43 orang (56,6%) pasien COVID-19 yang tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dan 33 orang (43,4%) pasien COVID-19

yang puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat.

Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*) dengan tingkat kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit, dengan nilai ($p= 0,170$;PR=1,3;95%CI 0,979-1,796). Variabel bukti fisik merupakan factor protektif terhadap tingkat kepuasan pasien COVID-19.

Tabel 9. Tabulasi Silang Kehandalan (Reliability) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien COVID-19 Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Murni Teguh Tahun 2022

Kehandalan (Reliability)	Kepuasan Pasien COVID-19		Total		p		
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	n	%			
Kurang Baik	45	77,6	13	2,4	58	00	0,00
Baik	16	8,1	26	61,9	2	0	
Total	61	1,0	39	9,0	00	00	

Tabel menunjukkan bahwa dari 58 orang pasien COVID-19 dengan kehandalan (*reliability*) yang kurang baik terdapat 45 orang (77,6%) pasien COVID-19 yang tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dan 13 orang (22,8%) pasien COVID-19 yang puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat.

Sedangkan dari 42 orang pasien COVID-19 dengan kehandalan (*reliability*) yang baik terdapat 16 orang (38,1%) pasien COVID-19 yang tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dan 26 orang (61,9%) pasien COVID-19 yang puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada pengaruh kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit, dengan nilai ($p= 0,000$;PR=2;95%CI

1,352-3,068), artinya kehandalan (*reliability*) yang kurang baik 2 kali kecenderungan pasien COVID-19 tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat disbanding kehandalan yang baik.

Tabel 10. Tabulasi Silang Ketanggapan (Responsiveness) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien COVID-19 Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Murni Teguh Tahun 2022

Ketanggapan (Responsiveness)	Kepuasan Pasien COVID-19				Total		Pal ue
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	N	%	n	%	
Kurang Baik	47	81,0	11	19,0	58	100	0,00
Baik	14	33,3	28	66,7	2	00	
Total	61	61,0	39	9,0	100	100	

Tabel menunjukkan bahwa dari 58 orang pasien COVID-19 dengan ketanggapan (*responsiveness*) yang kurang baik terdapat 47 orang (81%) pasien COVID-19 yang tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dan 11 orang (19%) pasien COVID-19 yang puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat. Sedangkan dari 42 orang pasien COVID-19 dengan ketanggapan (*responsiveness*) yang baik terdapat 14 orang (33,3%) pasien COVID-19 yang tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dan 28 orang (66,7%) pasien COVID-19 yang puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit, dengan nilai ($p= <0,001$;PR=2,4;95%CI 1,557-3,795), artinya ketanggapan (*responsiveness*) yang kurang baik 2,4 kali kecenderungan pasien COVID-19 tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat disbanding ketanggapan yang baik.

Tabel 11. Hubungan Jaminan (*Assurance*) Dengan dengan Tingkat Kepuasan Pasien COVID-19 Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Murni Teguh Tahun 2022

Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kepuasan Pasien COVID-19				Total		p
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	4	76,8	13	23,2	56	100	0,001
Baik	18	40,9	26	59,1	44	100	
Total	61	61,0	39	39,0	100	100	

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 56 orang pasien COVID-19 dengan jaminan (*assurance*) yang kurang baik terdapat 43 orang (76,8%) pasien COVID-19 yang tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dan 13 orang (23,2%) pasien COVID-19 yang puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat.

Sedangkan dari 44 orang pasien COVID-19 dengan jaminan (*assurance*) yang baik terdapat 18 orang (40,9%) pasien COVID-19 yang tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dan 26 orang (59,1%) pasien COVID-19 yang puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada pengaruh jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit, dengan nilai ($p=0,001; PR=1,9; 95\% CI 1,279-2,754$), artinya jaminan (*assurance*) yang kurang baik 1,9 kali kecenderungan pasien COVID-19 tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dibanding jaminan (*assurance*) yang baik.

Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 59 orang pasien COVID-19 dengan empati (*emphaty*) yang kurang baik terdapat 48 orang (81,1%) pasien COVID-19 yang tidak puas

terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dan 11 orang (18,6%) pasien COVID-19 yang puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat. Sedangkan dari 41 orang pasien COVID-19 dengan empati (*emphaty*) yang baik terdapat 13 orang (31,7%) pasien COVID-19 yang tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dan 28 orang (68,3%) pasien COVID-19 yang puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada pengaruh empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit, dengan nilai ($p<0,001; PR=2,6; 95\% CI 1,611-4,087$), artinya empati yang kurang baik 2,6 kali kecenderungan pasien COVID-19 tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dibanding empati yang baik.

Tabel 12. Hubungan Empati (*Emphaty*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien COVID-19 Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat

Empati (<i>Emphaty</i>)	Kepuasan Pasien COVID-19				Total		p
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	48	81,1	11	18,6	59	100	<0,001
Baik	13	31,7	28	68,3	41	100	
Total	61	61,0	39	39,0	100	100	

Analisis Multivariat

Tabel 13. Hasil Seleksi Variabel Yang Dapat Masuk dalam Model Regresi Logistik

Variabel	p value	Nilai Ketetapan	Pemodelan
<i>Tangibles</i>	0,099	p < 0,25	Masuk pemodelan
<i>Reliability</i>	<0,001	p < 0,25	Masuk pemodelan
<i>Responsiveness</i>	<0,001	p < 0,25	Masuk pemodelan
<i>Assurance</i>	<0,001	p < 0,25	Masuk pemodelan
<i>Emphaty</i>	<0,001	p < 0,25	Masuk pemodelan

Tabel menunjukkan bahwa seluruh variabel memenuhi syarat untuk

pemodelan regresi logistik diantaranya adalah variabel karena memiliki nilai $p < 0,25$. Berikut adalah hasil analisis multivariat.

Tabel 14. Model Regresi Logistik Tingkat Kepuasan Pasien COVID-19 Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat

Variabel	B	Nilai p	Exp (B)	95% C.I	
				Lower	Upper
Tangibles	0.055	0.941	1.057	0.245	4.549
Reliability	0.199	0.001	9.16	2.503	32.481
Responsiveness	1.927	0.004	6.870	1.852	25.489
Assurance	2.012	0.002	7.482	2.118	26.425
Empathy	2.145	0.001	8.542	2.402	30.374
Constant	-12.692	0.000	.000		

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kualitas mutu pelayanan terhadap pasien sudah baik. Pandemi Covid-19 mengubah kualitas mutu pelayanan di rumah sakit yang sebelumnya bergantung pada keterampilan, kecepatan, kemudahan dan ketepatan dalam melakukan tindakan pelayanan dan praktek keperawatan (Muhith & Nursalam, 2012). Kemudian tingginya harapan pasien bahwa mutu pelayanan yang dianggap baik dan memuaskan apabila jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan yang diasumsikan tidak memuaskan jika yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Menilai dan mengevaluasi suatu pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pengguna penting untuk perbaikan pelayanan kesehatan yang

berkelanjutan. Kepuasan pasien diyakini berkorelasi dengan kualitas pelayanan dan merupakan kunci dari hasil sebuah perawatan kesehatan (Ong & Pambudi, 2014).

Pelayanan kesehatan saat ini mengikuti Pedoman Pencegahan *Corona Virus Disease-19* edisi pertama menurut Kementerian Kesehatan Indonesia (Kementerian Kesehatan, 2020). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh adanya protokol kesehatan dan alur pelayanan *triage* Covid-19. Dorongan kepada masyarakat agar tetap menjaga jarak pada saat berkunjung ke rumah sakit, aturan untuk memakai masker selama di rumah sakit, serta adanya identifikasi awal serta pengendalian sumber infeksi berdampak pada perubahan alur pelayanan kepada pasien dapat membuat pasien merasa tidak nyaman.

Berdasarkan penelitian kesenjangan diperlukan adanya peningkatan pelayanan Hal ini sejalan dengan penelitian Fitria (2019) yang menunjukkan terdapat perbedaan dari ketiga rumah sakit dilihat dari lima dimensi Rumah sakit R dan I (inisial rumah sakit) pasien merasakan tidak puas rerata pada dimensi keandalan. Pasien merasa pemberian pelayanan keperawatan dirasa kurang tepat waktu dan informasi yang diberikan kepada pasien dirasa kurang jelas. Peristiwa ini bisa terjadi karena adanya perubahan pola interaksi antara perawat dan pasien sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku dalam pandemi Covid-19 (Fitria, 2019).

Eksperimen yang dilakukan oleh Rahayu & Sahli (2020) menyiratkan bahwa bila pengendalian administratif yang dilakukan dengan tepat, seperti pola penatalaksanaan penerimaan pasien saat pandemi Covid-19, dapat menjamin kenyamanan dan keamanan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat tanpa penularan. Hal ini bisa dijadikan pedoman bahwa pengelolaan pelayanan yang baik dapat tetap dilakukan walaupun dalam masa pandemi Covid-19. Implementasi regulasi yang telah

ditetapkan oleh pemerintah, pengelolaan penerimaan pasien, pemberian pendidikan kesehatan kepada pasien tentang perubahan prosedur pelayanan, serta terjaminnya keamanan dan kenyamanan pasien menjadi bagian yang krusial.

Menurut Pujiyanto, Syaifudin, & Susi (2020), diperlukan suatu tata kelola pelayanan yang berkualitas di era pandemi Covid-19. Di era covid-19 ini memberikan tantangan yang berat untuk memberikan pelayanan maksimal oleh tenaga kesehatan. Mendapat tantangan untuk belajar, inovatif dan kreatif dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas kepada pasien, secara khusus pasien Covid-19. Harus diberikan di fasilitas pelayanan kesehatan primer dan sekunder, dan pendidikan tinggi keperawatan bagi para dosen dan mahasiswa keperawatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ryandini & Hakim (2019) memperlihatkan hasil yang berbeda, yaitu kepuasan terendah pada dimensi *responsiveness*, berbanding terbalik dengan hasil di Rumah Sakit Murni Teguh. Hal ini terjadi bisa terjadi karena pengalaman pasien yang pernah berobat sebelumnya, atau karena daya tanggap pelayanan keperawatan yang diharapkan pasien sebanding dengan ekspektasinya.

Berdasarkan penelitian Wittayapairoch, Puchai, Jenwitheesuk, Chotmongkol, Sawanyawisuth, & Jenwitheesuk (2019), kondisi fisik seperti sakit kepala tidak berkorelasi dengan kepuasan pasien, akan tetapi yang berpengaruh secara signifikan adalah usia responden. Sementara penelitian Wulandari, Ridho, Supriyanto, Qomarrudin, Damayanti, Laksono, & Rassa (2018) mengemukakan pentingnya pengaruh akreditasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas sehingga terjadinya perbaikan sistem pelayanan. Pelayanan yang diterima oleh pasien berasal dari stimulus yang dihasilkan oleh panca indera akan dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa

yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Sukarni & Saputra, 2018).

KESIMPULAN

Tidak ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*) dengan tingkat kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit. Variabel bukti fisik merupakan factor protektif terhadap tingkat kepuasan pasien COVID-19. Ada pengaruh kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di rumahsakit, kehandalan (*reliability*) yang kurang baik 2 kali kecenderungan pasien COVID-19 tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat disbanding kehandalan yang baik. Ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit, ketanggapan (*responsiveness*) yang kurang baik 2,4 kali kecenderungan pasien COVID-19 tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat disbanding ketanggapan yang baik.

Ada pengaruh jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit, jaminan (*assurance*) yang kurang baik 1,9 kali kecenderungan pasien COVID-19 tidakpuasterhadap pelayanan instalasi gawat darurat dibanding jaminan (*assurance*) yang baik. Ada pengaruh empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit, empati yang kurang baik 2,6 kali kecenderungan pasien COVID-19 tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat disbanding empati yang baik.

Variabel yang dominan berhubungan dengan kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat adalah variabel *reliability* kehandalan

(*reliability*) yang kurang baik 2 kali kecenderungan pasien COVID-19 tidak puas terhadap pelayanan instalasi gawat darurat dibanding kehandalan yang baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu Kepala dan karyawan Rumah Sakit Murni Teguh Dinas Kesehatan Kapupaten Rokan Hilir. Dan tak lupa pula ucapan terimakasih kepada Bapak/ibu pasien dari rumah sakit Murni Teguh sudah bersedia menjadi responden pada penelitian ini dan sudah banyak membantu dalam melaksanakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare*. JURNAL MKMI, Vol. 12 No. 2, Juni 2016.
- Anjaryani, Wikeh Diah. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSU Tugurejo Semarang*. Tesis. Semarang: UNDIP. http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE_DIAH_ANJARYANI.pdf
- Aryani, Fina., Husnawati., Muharni, Septi., Liasari, Mutia., Afrianti, Richa. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi :Riau. PHARMACY, Vol.12 No. 01 Juli 2015 ISSN 1693-3591.
- Az-Zahro, Tazkiyatun Nafs. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Diruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik*. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Psikosains, Vol.12, No.2, Agustus 2017, Hal. 99 – 111 ISSN: 1907-5235.
- Bata, YW., Arifin MA, Darmawansyah. (2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tanatoraja*.
- Burhanuddin, K.R., Tjitrosantoso, H., Yamlean, P.V.Y. (2016). *Evaluasi Pelayanan Kefarmasian dalam Pendistribusian Sediaan Farmasi di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Pharmacon, 5(2): 313 - 321.
- Effendi R, Arifin A, Darmawansyah., (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar*. Accessed 15 April 2019
- Faradillah, N., Mukaddas, A., Diana, K. (2017). *Kesesuaian Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Undata Palu*. Natural Science: Journal of Science and Technology, 6(2): 109 – 115.
- Fitria, R. (2019). *Studi Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan dan Faktor Determinan di Tiga Rumah Sakit*. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(3), 470-472.
- Junadi, P. (2007). *Survei Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. Jakarta: Seminar RSPAD Gatot Subroto.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 Tentang Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.
- Maulina I. (2014). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Rumkitdik Kramat Jati, Jakarta Timur*. Program Sarjana Ahli Jenis Menejemen Departemen Menejemen

- Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor. 2014
- Meinurisa, Dita. (2017). *Kualitas pelayanann instalasi gawat darurat (IGD) di rumah sakit umum tipe D (studi di rumah sakit umum daerah kabupaten pesawaran)*. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas bandar lampung. http://digilib.unila.ac.id/27649/3/SK_RIPSI%20TANPA%20BAB%20PEM_BAHASAN.pdf [Accessed: November ,09 2019, 22:15WIB]
- Muhith, A. & Nursalam. (2012). Mutu Asuhan Keperawatan Berdasarkan Analisis Kinerja Perawat dan Kepuasan Perawat dan Pasien. *Jurnal Ners*, 7(1), 47-55.
- Muninjaya, Gge AA,. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Indonesia. Kementerian Kesehatan. (2020). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease Covid 19*.
- Octavia A, Suswitaroza, Anwar AP., (2012). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi,1(1): 11-30
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO). *Jurnal Teknik Industri Undip*, 9(1), 1-10.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1197/MenKes/SK/X/2004 tentang *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 *Tentang Perizinan dan Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pujiyanto, T. I ., Syaifudin, A., & Susi, N. (2020). Laporan Pengabdian Masyarakat Peningkatan Mutu Asuhan Keperawatan Berbasis Patient Safety; Perspective Experience Pandemi Covid-19, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Karya Husada Semarang.
- Rahayu, C. D., & Sahli, M. (2020). Patient Service Management in the Community Health Centers During the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Keperawatan*, 12(4), 935-942.
- Respati., Shinta Ayu (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puseksmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85-93.
- Sari AK, Wulandari RD., (2014). *Penilaian Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(4):235-42.
- Setyaningsih W, Adriani RB, Prihatini E., (2012). *Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Terpadu Poliklinik KesehatanSurakarta*. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1): 1 – 9.
- Sudra, Rano Indradi. (2014). *Rekam Medis*. Buku Materi Pokok Mata Kuliah Rekam Medis, Tangerang Selatan: UT Pres
- Umar, Sutriasi. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Instalasi farmasi BLUD Rumah Sakit*

- Kabupaten Konawe*. Tesis. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Wittayapairoch, J., Puchai, S., Jenwitheesuk, K., Chotmongkol, V., Sawanyawisuth, K., & Jenwitheesuk, K. (2019). Factors Associated with Patient Satisfaction in Laparoscopic Adrenalectomy. *Journal Heliyon*, 5(6), 1-3. doi: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01909>.
- Wiyono, Hagus. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo*. Naskah Publikasi. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Surakarta
- Yulyuswarni. (2014). *Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta*. Jurnal Keperawatan, Volume X, No. 1, April 2014 ISSN 1907 – 0357.
- Yuniarti S., (2015). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015*. Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pontianak.