



## **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI IGD RSUD CIAWI**

**Natasya Rahma Dewi Pawestri<sup>1</sup>, Riris Loisa<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara

natasya.pawestri@gmail.com, Riris.loisa@gmail.com

### **Abstrak**

Kepuasan pasien selalu berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator penting yang harus menjadi perhatian rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat. Pasien di IGD RSUD Ciawi mencapai 1700 pasien setiap bulannya, dan terdapat beberapa keluhan pasien. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan faktor sosiodemografi dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Ciawi, serta menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di IGD RSUD Ciawi berdasarkan kelima aspek mutu pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pasien IGD RSUD Ciawi yang berjumlah 1700 pasien dalam satu bulan, dan sampel penelitian ini berjumlah 94 pasien IGD RSUD Ciawi. Data penelitian dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner, kemudian dilakukan perhitungan koefisien alpha cronbach dengan menggunakan software SPSS untuk mengolah data uji reliabilitas.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Pasien Rawat Jalan

### **Abstract**

*Patient satisfaction is always related to the quality of health services. The quality of health services is an important indicator that must be a concern of hospitals as providers of public health services. Patients in the Ciawi Hospital Emergency Room reach 1700 patients every month, and there are several patient complaints. The purpose of this study was to analyze the relationship between sociodemographic factors and the level of patient satisfaction in the Emergency Room of RSUD Ciawi, as well as analyzing the level of patient satisfaction with the quality of service in the Ciawi Hospital Emergency Room based on the five aspects of service quality. This research used a quantitative descriptive approach. The population of this study was 1700 emergency room patients at Ciawi Hospital in a month, and the sample of this study consisted of 94 emergency room patients at Ciawi Hospital. The research data was collected through the use of a questionnaire, and then the Cronbach's alpha coefficient was calculated using SPSS software to process the reliability test data.*

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Outpatients

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author :

Address : Natasya Rahma Dewi Pawestri

Email : natasya.pawestri@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi prioritas utama dalam sistem layanan rumah sakit. Rumah sakit memiliki tanggung jawab menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan instalasi gawat darurat (IGD) secara menyeluruh dan tanggap, khususnya untuk kondisi kritis yang mengancam nyawa (Permenkes RI No. 19 tahun 2016; Permenkes RI No. 47 tahun 2018). Selain itu, rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang aman, efektif, tidak diskriminatif, dan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar tata kelola klinik (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Kualitas pelayanan menjadi penentu utama dalam menciptakan kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Kepuasan ini mencerminkan evaluasi subjektif berdasarkan perbandingan antara harapan dan pengalaman terhadap pelayanan yang diterima (Purwanto, Handoyo, & Utami, 2014; Royani & Astuti, 2022). Untuk mengukurnya, digunakan lima dimensi pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Raharja, 2018).

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi oleh Nurhidayah dan Setyawan (2019) menunjukkan bahwa dimensi tangible memiliki tingkat kepuasan tertinggi (84,4%) dan empati terendah (68,9%). Penelitian lainnya oleh Dewanti (2020) dalam Harahap et al. (2022) menemukan bahwa responsiveness merupakan dimensi tertinggi (62,65%) dan tangible terendah (57,90%). Data ini menegaskan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan bersifat multidimensional dan bervariasi antar fasilitas.

Di RSUD Ciawi, kunjungan pasien ke IGD mencapai sekitar 1500 orang per bulan. Berdasarkan observasi awal, ditemukan berbagai keluhan dari pasien terkait lamanya waktu tunggu, kurang cepatnya pelayanan, sikap petugas, dan minimnya informasi saat proses pelayanan berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi pelayanan yang dirasakan langsung oleh pasien, seperti responsiveness dan empati, masih perlu ditingkatkan (Royani & Astuti, 2022).

Penelitian sebelumnya oleh Royani dan Indri (2020) serta Fitri dan Samino (2019) telah membuktikan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Ciawi agar pelayanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan sesuai harapan pasien (Royani & Indri, 2020; Fitri & Samino, 2019).

## METODE

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional dan metode deskriptif analitik, yang bertujuan menganalisis

hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ciawi. Penelitian dilaksanakan menggunakan kuesioner tertutup berbasis skala Likert (1–5) yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliability, assurance, responsiveness, tangible, dan empathy, sebagaimana dirujuk dari instrumen Kevin Effendi et al. (2020) serta Sembiring dan Sinaga (2022).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mengakses layanan IGD RSUD Ciawi dengan estimasi jumlah sekitar 1.700 pasien per bulan berdasarkan data “Open Data Bogor”. Dengan menggunakan pendekatan non-probabilistic sampling, diperoleh jumlah sampel sebesar 94 responden, terdiri dari pasien maupun keluarga pasien yang bersedia mengisi kuesioner secara sukarela.

Setiap indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui pernyataan-pernyataan spesifik dalam kuesioner yang merepresentasikan lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible*, dan *empathy*. Dimensi *reliability* dinilai melalui pertanyaan terkait ketepatan diagnosis dokter, pemberian informasi sebelum tindakan, serta kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang telah ditetapkan. Dimensi *assurance* mencakup persepsi pasien terhadap rasa aman selama pengobatan, keyakinan terhadap kompetensi tenaga medis, serta sikap sopan petugas. Dimensi *responsiveness* mencakup tanggapan cepat terhadap keluhan, kesiapan petugas dalam melayani, serta kecepatan dan ketepatan tindakan medis. Dimensi *tangible* mencerminkan kondisi fisik sarana dan prasarana IGD, termasuk kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan kelengkapan peralatan medis. Dimensi *empathy* menilai perhatian petugas terhadap keluhan pasien, kesediaan melayani sesuai kebutuhan, serta sikap ramah dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Penilaian seluruh indikator dilakukan berdasarkan skor persepsi responden menggunakan skala Likert dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Data dianalisis menggunakan pendekatan model struktural Partial Least Squares (PLS). Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada outer model, sedangkan hubungan antar variabel dianalisis melalui inner model menggunakan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), predictive relevance ( $Q^2$ ), effect size ( $f^2$ ), serta Goodness of Fit (GoF). Uji hipotesis dilakukan berdasarkan nilai t-statistik dan p-value, dengan batas signifikansi  $t > 1,96$  dan  $p < 0,05$  (Hair et al., 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis outer model dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Berdasarkan hasil Average Variance Extracted (AVE), seluruh konstruk memiliki nilai di atas 0,5, menandakan validitas konvergen terpenuhi (Hair et al., 2021). Nilai outer loadings mayoritas berada di atas 0,7, memperkuat validitas indikator terhadap konstruk masing-masing. Hasil uji cross loading menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki korelasi tertinggi dengan konstruk yang diukur, memenuhi kriteria

validitas diskriminan (Hair et al., 2014). Nilai HTMT antar konstruk pun berada di bawah 0,9, menunjukkan tidak terjadi masalah diskriminan (Hair et al., 2019).

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's alpha dan composite reliability di atas 0,6, yang menandakan reliabilitas tinggi dari instrumen (Hair et al., 2021). Dengan demikian, keseluruhan model dinyatakan valid dan reliabel untuk analisis lanjutan.

Analisis inner model menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,591 pada variabel kepuasan pasien, yang berarti 59,1% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan. Nilai  $Q^2$  sebesar 0,300 menunjukkan predictive relevance model berada dalam kategori sedang, yang berarti model memiliki kemampuan prediktif yang baik (Ghozali & Latan, 2015).

Hasil effect size ( $f^2$ ) menunjukkan bahwa semua dimensi pelayanan memiliki pengaruh kecil terhadap kepuasan pasien, dengan nilai  $f^2$  berkisar antara 0,041 hingga 0,073. Meskipun efeknya tidak besar, masing-masing dimensi tetap memiliki kontribusi signifikan terhadap model.

Pada uji hipotesis, seluruh dimensi (assurance, empathy, reliability, responsiveness, dan tangible) menunjukkan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai t-statistics  $>1,96$  dan p-value  $<0,10$ , menunjukkan hubungan yang bermakna secara statistik. Dimensi tangible dan empathy menunjukkan kontribusi paling kuat terhadap persepsi kepuasan pasien di IGD RSUD Ciawi. (Tabel 1)

**Tabel 1. Hasil Analisis Path Coefficients dan Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Original sample	p-values	t-statistics	Keterangan
<b>Assurance -&gt; Kepuasan Pasien</b>	0,190	3,303	0,057	Positif Signifikan
<b>Empathy -&gt; Kepuasan Pasien</b>	0,213	2,455	0,087	Positif Signifikan
<b>Reliability -&gt; Kepuasan Pasien</b>	0,207	2,347	0,088	Positif Signifikan
<b>Responsiveness -&gt; Kepuasan Pasien</b>	0,173	2,406	0,072	Positif Signifikan
<b>Tangible -&gt; Kepuasan Pasien</b>	0,225	2,328	0,096	Positif Signifikan



### Gambar 1. Model Struktural Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di IGD RSUD Ciawi

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di IGD RSUD Ciawi secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kelima dimensi dalam model SERVQUAL, yaitu *assurance*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *tangible*, semuanya memiliki kontribusi terhadap pembentukan kepuasan pasien, meskipun efek yang ditimbulkan berada dalam kategori kecil berdasarkan nilai *effect size*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berdiri sendiri, namun merupakan akumulasi persepsi pasien terhadap beberapa aspek interaksi dan pengalaman selama berada di IGD. Hasil ini mendukung konsep multidimensional dalam pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang telah diakui dalam literatur global (Hair et al., 2019; Ghazali & Latan, 2015).

Dimensi *assurance* menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, mengindikasikan pentingnya rasa aman dan keyakinan pasien terhadap kompetensi tenaga medis. Pasien IGD, yang umumnya datang dalam kondisi darurat dan ketidakpastian klinis, sangat mengandalkan kredibilitas dokter dan petugas. Kepercayaan ini terbentuk tidak hanya dari hasil klinis yang didapatkan, tetapi juga dari cara dokter menjelaskan prosedur dan menunjukkan profesionalisme. Hasil ini sejalan dengan studi AlOmari (2022) dan Goula et al. (2022), yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kemampuan tenaga medis dan sistem layanan yang terpercaya merupakan prediktor utama kepuasan pasien, terutama dalam layanan berbasis risiko tinggi seperti gawat darurat (AlOmari, 2022; Goula et al., 2022). *Empathy* juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi ini mencerminkan sensitivitas emosional dan kepedulian petugas terhadap kondisi pasien. Dalam situasi darurat, sikap ramah, kesediaan mendengarkan, dan perhatian personal menjadi bentuk dukungan psikologis yang sangat dibutuhkan pasien maupun keluarganya. McNulty dan Politis (2023) menunjukkan bahwa kemampuan empatik tenaga kesehatan memperkuat hubungan terapeutik dan meningkatkan kepercayaan, sedangkan Jihad (2023) menegaskan bahwa pelayanan yang berfokus pada kebutuhan emosional pasien berkorelasi langsung dengan persepsi puas terhadap sistem pelayanan (McNulty & Politis, 2023; Jihad, 2023).

Dimensi *reliability*, yang mencakup kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten dan akurat, juga terbukti berpengaruh. Pasien menilai kualitas IGD dari ketepatan tindakan, keterandalan diagnosis, dan kesesuaian antara informasi yang disampaikan dengan hasil yang diberikan. Hal ini penting karena IGD sering kali menjadi pintu masuk awal penanganan kasus klinis, sehingga setiap kesalahan kecil dapat berdampak besar. AlOmari (2022) dan Zamzam et al. (2021) juga menyoroti bahwa keandalan dalam prosedur dan kelengkapan sistem pendukung klinis merupakan aspek kritis dalam mempertahankan

kepercayaan pasien terhadap rumah sakit (AlOmari, 2022; Zamzam et al., 2021).

Pengaruh *responsiveness* menegaskan bahwa kecepatan dan ketepatan tanggapan petugas terhadap keluhan dan kebutuhan pasien tetap menjadi indikator kunci dalam pelayanan IGD. Meskipun efeknya kecil dalam model statistik, namun dari sudut pandang klinis, respons cepat dapat menentukan keberhasilan penanganan awal, terutama dalam kasus gawat darurat. Hasil ini konsisten dengan penelitian Umoke et al. (2020) dan Sultoni et al. (2025), yang menekankan bahwa keterlambatan atau kurangnya kesiapan petugas menjadi sumber utama ketidakpuasan dalam pelayanan kesehatan primer dan darurat (Umoke et al., 2020; Sultoni et al., 2025).

Dimensi *tangible* memiliki pengaruh terbesar dalam model ini, menunjukkan bahwa aspek fisik seperti kebersihan ruang, kenyamanan fasilitas, dan penampilan petugas menjadi kesan pertama yang membentuk persepsi kualitas pelayanan. Di IGD, di mana suasana dapat penuh tekanan dan padat pengunjung, keberadaan ruang tunggu yang layak serta peralatan medis yang terlihat fungsional memberikan rasa aman tambahan kepada pasien. Afyat et al. (2025) dan Sultoni et al. (2025) menyatakan bahwa kualitas lingkungan fisik dan visual rumah sakit dapat secara tidak langsung memengaruhi keyakinan pasien terhadap kapabilitas klinis institusi tersebut (Afyat et al., 2025; Sultoni et al., 2025).

Maka dari itu, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pasien IGD dipengaruhi oleh kombinasi aspek teknis dan non-teknis dalam pelayanan rumah sakit. Meskipun efek masing-masing dimensi tergolong kecil, keterpaduan antar elemen pelayanan menghasilkan dampak yang signifikan secara keseluruhan. Hasil ini menguatkan perlunya pendekatan holistik dalam evaluasi mutu pelayanan, khususnya di unit dengan intensitas tinggi seperti IGD (Hair et al., 2019; Ghazali & Latan, 2015).

### DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2).
- Lubis, A. S., dan Andayani, N. R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal Of Business Administration*, Volume 1(2), 212- 235.
- Nurhidayah, S., Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorelo*, Volume 11(2), 42-48.
- Prasetyo, D., Mariyanti, S., dan Safitri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Go-Jek. *Jurnal Psikologi*, Volume 15(1). 7- 17.
- Purwanto, M. J., Handoyo & Utami, W. (2014). Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan

- Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, 10(3), 137-143
- Raharja, I. G. Y. D., Kusumadewi, S., Astuti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. ODONTO Dental Jurnal, 5(1), 34-44
- Rasyid, H. A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan GoJek. Ecconomica. Volume 1(2), 210-223.
- Rochana, N., & Djogotuga, N. N. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. Holistic Nursing and Health Science, 3(2), 12-20.
- Royani., & Astuti. I. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawatdarurat Rumah Sakit X Jakarta Barat Tahun 2020. Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro, 5(1).
- Sari, F., Samino., Risnawati. (2019). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diinstalasi Gawat Darurat (IGD) RS Pertamina Bintang Amin Lampung. Jurnal Dunia Kesmas, 8(2).
- Sumartin, L. C., dan Tias, D. F. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. Jurnal E-Bis. Volume 3(2), 111-118.