

## FAKTOR FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN INSTALASI GAWAT DARURAT RSU GMIM KALOORAN AMURANG PASCA PANDEMI COVID-19

Noviano B. Repi<sup>1</sup>, Novie H. Rampengan<sup>2</sup>, Windy M. V. Wariki<sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : bennyrepi45@gmail.com

### ABSTRAK

Di era globalisasi kepuasan pasien merupakan indikator penting rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ketika membutuhkan pengobatan dan sebagai cerminan kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD serta faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Penelitian ini melibatkan 100 sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Dalam mengukur hubungan variabel digunakan analisis uji *chi square*. Variabel bebas penelitian ini adalah *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan pasien. Data hasil penelitian di analisis secara univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan tipe perawatan pasien rawat inap dari IGD sebesar 68% sedangkan rawat jalan sebesar 32%. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (64%). Umur responden paling banyak pada range 26-35 tahun (32%). Tingkat pendidikan responden terbanyak SMA (50%) dan pekerjaan responden mayoritas IRT (32%). Hasil uji Chi-square didapatkan hubungan *responsiveness* dengan kepuasan  $p=0,000$ . Hubungan *assurance* dengan kepuasan didapatkan  $p=0,002$ . Hubungan *tangible* dengan kepuasan didapatkan  $p=0,001$ . Hubungan *empathy* dengan kepuasan didapatkan  $p=0,000$ . Hubungan *reliability* dengan kepuasan didapatkan  $p=0,000$ . Hasil uji regresi menunjukkan semua variabel memiliki nilai  $p > 0,05$ . Terdapat tiga variabel yang paling berpengaruh yaitu *empathy*, *responsiveness* dan *reliability*. Kesimpulan, terdapat hubungan antara faktor *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability* dengan kepuasan pasien IGD RS GMIM Kalooran Amurang. Oleh karena itu diharapkan Rumah Sakit dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan khususnya *empathy*/sikap peduli oleh dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lainnya yang bekerja di IGD RSU GMIM Kalooran Amurang.

**Kata kunci :** Kepuasan pasien, Instalasi gawat darurat (IGD), Faktor faktor

### ABSTRACT

*In the era of globalization, patient satisfaction is an important indicator for hospitals in providing health services to the community when they need treatment and as a reflection of the quality of hospital services. This study aims to determine the factors related to patient satisfaction in the ER and the factors that most influence patient satisfaction. The method used in the research is quantitative with a cross sectional approach. Data was collected by questionnaire. This research involved 100 samples using the Slovin formula. In measuring the relationship between variables, the chi square test analysis is used. The independent variables of this research are responsiveness, assurance, real evidence, empathy and reliability. The attachment variable for this research is patient satisfaction. The research data was analyzed univariately, bivariately and multivariately. The results of the study showed that the type of care for inpatients from the ER was 68%, while outpatient care was 32%. The majority of respondents were female (64%). The age of most respondents was in the range of 26-35 years (32%). The education level of the majority of respondents was high school (50%) and the majority of respondents were housewives (32%). The results of the Chi-square test showed that the relationship between responsiveness and satisfaction was  $p=0.000$ . Assurance of the relationship with satisfaction was found to be  $p=0.002$ . The real relationship with satisfaction was found to be  $p=0.001$ . The relationship between empathy and satisfaction was found to be  $p=0.000$ . The reliability of the relationship with satisfaction was found to be  $p=0.000$ . The regression test results show that all variables have a  $p$  value  $> 0.05$ . There are three variables that have the most influence, namely empathy, responsiveness and*

*reliability. In conclusion, there is a relationship between the factors responsiveness, assurance, physical evidence, empathy and reliability and patient satisfaction in the emergency room at GMIM Kalooran Amurang Hospital. Therefore, it is hoped that the hospital can further improve the quality of service, especially empathy/caring attitude by doctors, nurses, midwives and other health workers who work in the emergency room at RSU GMIM Kalooran Amurang*

**Keyword:** Patient Satisfaction, Emergency department, Factors

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien di era globalisasi merupakan salah satu indikator penting. Kepuasan pasien merupakan hal utama menjadi tujuan dari rumah sakit yang adalah tempat pelayanan kesehatan untuk masyarakat ketika membutuhkan pengobatan saat menderita saki. Tingkat kepuasan adalah sebuah cerminan dari kualitas pelayanan rumah sakit, tingkat dari kepuasan sendiri merupakan perbandingan antara kenyataan dan harapan. Kepuasan didapatkan jika kenyataan yang didapatkan lebih dari harapan, dan ketidakpuasan jika kenyataan didapatkan tidak lebih baik dari harapan. Kepuasan yang lebih rendah kemungkinan besar disebabkan oleh berbagai factor di IGD, termasuk kepadatan/keramaian yang berlebihan, waktu tunggu, komunikasi yang tidak efektif, dan kurangnya privasi pasien.

Pemanfaatan instalasi gawat darurat (IGD) dan gambaran penyakit berubah terutama selama pandemic virus corona 19 (COVID-19) di Amerika Serikat secara keseluruhan menurun. Dalam beberapa tahun terakhir peristiwa pandemic COVID-19 yang terjadi secara global tentu mempengaruhi pelayanan di rumah sakit. Sejak pandemic COVID-19 berlangsung IGD RS Harapan contohnya mengalami penurunan tingkat kepuasan pasien dibandingkan sebelumnya. Namun pada 21 juni 2023 presiden membuat keputusan terkait penetapan berakhirnya status pandemic COVID-19 di Indonesia membuat pelayanan dirumah sakit pula kembali seperti semula seperti sebelum terjadinya pandemic COVID-19.

Kepuasan pengguna jasa pelayanan dalam hal ini kepuasan pasien merupakan salah satu indicator kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan di RS merupakan suatu aktifitas yang kegiatannya harus sesuai standar profesi. Kepuasan pasien juga berhubungan dengan pemasaran rumah sakit, dimana pasien yang merasa puas, akan memberitahukan pada teman, keluarga dan orang-orang terdekatnya. Iklan dari mulut ke mulut ini akan menarik pasien baru dengan sendirinya. Pasien yang merasa puas akan datang kembali tanpa keraguan untuk control. Dengan begitu kunjungan pasien dapat bertambah sehingga dapat memberikan keuntungan bagi rumah sakit dalam membangun pelayanan kesehatan yang lebih baik. Penilaian kepuasan pasien terdapat indikator-indikator dapat dinilai yakni daya tanggap, jaminan pasien, penamiplan fisik atau kerapian, rasa empati, serta kehandalan

Penelitian oleh Sukino 2022, tentang factor factor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan pada masa pandemic COVID-19 di IGD menyimpulkan *Caring* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variable kepuasan pasien. Ani Septiani (2016) menjabarkan hasil penelitiannya dengan menggunakan uji *chi-square*, diperoleh ada pengaruh signifikan dari tingkat kepuasan terhadap dimensi *Tangible* ( $p\ value=0,000$ ), *empathy* ( $0,000$ ), *reliability* ( $0,001$ ), *responsiveness* ( $0,000$ ) dan *assurance* ( $p\ value= 0,019$ ) terhadap kepuasan secara umum instalasi gawat darurat RSUD Kabupaten sumedang.

Pada observasi yang dilakukan oleh peneliti secara langsung di instalasi gawat darurat RSU GMIM Kalooran Amurang didapati beberapa masalah yang dikeluhkan oleh pasien, antara lain berkaitan dengan sikap petugas kesehatan serta mengenai alur pelayanan pasien

Dari semua pembahasan yang di uraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti factor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien serta factor apakah yang paling

berpengaruh di instalasi gawat darurat RSUD GMIM Kalooran Amurang Pasca Pandemi COVID-19.

## METODE

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Penelitian ini melibatkan 100 sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Dalam mengukur hubungan variabel digunakan analisis uji *chi square*. Variabel bebas dari penelitian ini adalah *responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*. Variabel terikat dari penelitian ini adalah kepuasan pasien. Data hasil penelitian di analisis secara univariat, bivariat dan multivariat. Penyajian data dibuat dalam bentuk tabel dan narasi.

## HASIL

### Hasil Univariat

**Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan karakteristik**

Karakteristik	n	%
Tipe Perawatan Pasien		
Rawat jalan	68	68
Rawat inap	32	32
Umur		
17-25	30	30
26-35	32	32
36-45	10	10
46-55	11	11
56-65	12	12
>65	5	5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	36	36
Perempuan	64	64
Pendidikan		
SD	8	8
SMP	11	11
SMA	50	50
Sarjana	31	31
Pekerjaan		
PNS	7	7
Pedagang	1	1
Petani	15	15
TNI/POLRI	2	2
Buruh	1	1
Ibu Rumah Tangga (IRT)	32	32
Mahasiswa	15	15
Karyawan	8	8
Perawat	4	4

Pensiunan	2	2
Belum bekerja	13	13
Total	100	100

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui jumlah responden rawat jalan sebanyak 68 dengan presentase 68% sedangkan sisanya adalah pasien rawat inap dengan jumlah 32. Rencana pasien untuk rawat jalan dan rawat inap merupakan keputusan dokter yang menangani. Dalam hal ini rencana pasien yang rawat jalan memiliki presentasi yang lebih banyak dengan pasien yang rencana akan dirawat inap di RSUD GMIM Kalooran Amurang.

Berdasarkan umur responden didapatkan yang paling banyak diumur 26-35 tahun sebanyak 32 dengan presentasi 32% dan paling sedikit responden berada diumur lebih dari 66 tahun yang hanya sebanyak 5% dari seluruh responden. Usia yang paling banyak mengunjungi instalasi gawat darurat yakni 26-35 dimana usia tersebut merupakan usia dewasa muda , usia produktif dan mandiri untuk membuat keputusan serta lebih sadar dan peduli akan keadaan kesehatan , sehingga menjadi populasi terbanyak di penelitian ini.

Presentasi jenis kelamin yang didapatkan, sebanyak 64% berjenis kelamin perempuan sedangkan sisanya 36% berjenis kelamin laki-laki yang datang berkunjung di instalasi gawat darurat RSUD GMIM Kalooran Amurang.

Pendidikan responden, didapatkan setengah dari seluruh responden yakni 50% berpendidikan terakhir SMA sedangkan paling sedikit adalah berpendidikan SD yakni 8%.

Berdasarkan pekerjaan responden, 32% angka ibu rumah tangga menjadi yang paling banyak disusul mahasiswa dan petani dengan angka 15% masing masing dalam penelitian ini. Paling sedikit adalah buruh 1% , pedagang 1% dan pensiunan 2% .

**Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan variabel penelitian**

Variabel	n	%
<i>Responsiveness</i>		
Baik	85	85
Kurang Baik	15	15
<i>Assurance</i>		
Baik	86	86
Kurang Baik	14	14
<i>Tangible</i>		
Baik	88	88
Kurang Baik	12	12
<i>Empathy</i>		
Baik	83	83
Kurang Baik	17	17
<i>Reliability</i>		
Baik	84	84
Kurang Baik	16	16
Kepuasan Pasien		

Puas	83	83
Kurang Puas	17	17
Total	100	100

Berdasarkan tabel diatas menyatakan *responsiveness* jumlah responden yang memilih baik adalah berjumlah 85 responden sedangkan yang kurang baik sebanyak 15 . Responden yang memilih baik dengan *assurance* sebanyak 86 dan yang memilih tidak baik sebanyak 14. Responden yang memilih baik dengan *tangible* sebanyak 88 dan yang memilih kurang baik sebanyak 12. Responden yang memilih baik dengan *empathy* sebanyak 83 dan yang kurang baik sebanyak 17. Responden yang memilih baik dengan *reliability* sebanyak 84 dan yang memilih kurang baik sebanyak 16. Responden yang memilih puas dengan kepuasan pasien sebanyak 83 dan yang memilih kurang puas sebanyak 17.

### Analisis Bivariat

**Tabel 3. Hubungan *Responsiveness* dengan kepuasan pasien**

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien		<i>p Value</i>	<i>OR</i>
	Puas	Kurang Puas		
	<b>n</b>	<b>n</b>		
Baik	77	8	0,000	14.438
Kurang Baik	6	9		

Tabel 3 menunjukkan responden yang menyatakan kualitas pelayanan *responsiveness* baik dengan kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 77 sedangkan yang menyatakan kualitas pelayanan *Responsiveness* kurang baik dengan kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 6 responden dengan nilai signifikansi 0,000 artinya hubungan antara pelayanan ketanggapan dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan atau bermakna. Tabel tersebut juga didapatkan *responsiveness* memiliki OR 14.438 artinya 14 kali berhubungan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 4. Hubungan *Assurance* dengan kepuasan pasien**

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien		<i>p Value</i>	<i>OR</i>
	Puas	Kurang Puas		
	<b>n</b>	<b>n</b>		
Baik	76	10	0,002	7,600
Kurang Baik	7	7		

Tabel 4 menunjukkan responden yang menyatakan kualitas pelayanan *assurance* baik dengan yang menyatakan kepuasan pasien puas sebanyak 76 sedangkan yang menyatakan kurang baik dengan kepuasan pasien yang merasa kurang puas sebanyak 7 responden dengan nilai signifikansi 0,002 artinya hubungan antara pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan atau bermakna. Didapatkan OR sebesar 7.600 dimana *assurance* berpeluang 7 kali memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien di igd.

**Tabel 5. Hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien**

<i>Tangible</i>	Kepuasan Pasien		<i>p Value</i>	<i>OR</i>
	Puas	Kurang Puas		
	<b>n</b>	<b>n</b>		

Baik	78	10	0,001	10,920
Kurang Baik	5	7		

Tabel 5 menunjukkan kualitas pelayanan *tangible* yang menyatakan baik dengan kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 78 sedangkan yang menyatakan kurang baik dengan kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 5 responden dengan nilai signifikansi 0,001 artinya hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan atau bermakna. *Tangible* memiliki peluang 10 kali memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien igd berdasarkan nilai OR = 10,920.

**Tabel 6. Hubungan *Empathy* dengan kepuasan pasien**

<i>Empathy</i>	Kepuasan Pasien		<i>p</i> <i>Value</i>	<i>OR</i>
	Puas	Kurang Puas		
	n	n		
Baik	77	6	0,000	23,528
Kurang Baik	6	11		

Tabel 6 menunjukkan kualitas pelayanan *empathy* yang menyatakan baik dengan kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 77 sedangkan yang menyatakan kurang baik dengan kepuasan pasien yang merasa kurang puas sebanyak 11 responden dengan nilai signifikansi 0,000 artinya hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan atau bermakna. Nilai OR = 23,528 yang artinya *empathy* berpeluang sebesar 23 kali memiliki hubungan kepuasan pasien igd.

**Tabel 7. Hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien**

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien		<i>p</i> <i>Value</i>	<i>OR</i>
	Puas	Kurang Puas		
	n	n		
Baik	76	8	0,000	12,214
Kurang Baik	7	9		

Tabel 7 menunjukkan kualitas pelayanan *reliability* yang menyatakan baik dengan kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 76 responden sedangkan kualitas pelayanan *reliability* yang menyatakan kurang baik dengan kepuasan pasien yang merasa kurang puas sebanyak 9 responden dengan nilai signifikansi 0,000 artinya hubungan antara pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan atau bermakna. Kehandalan memiliki 12 kali berpeluang memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien igd berdasarkan nilai OR = 12,214.

### Analisis Multivariat

**Tabel 8. Hasil Uji Regresi Logistik**

Variabel	Sig.	OR
<i>Reliability</i>	0,040	8,855
<i>Tangible</i>	0,391	2,796
<i>Responsiveness</i>	0,014	8,789
<i>Assurance</i>	0,068	8,519
<i>Empathy</i>	0,006	16,581



Hasil uji multivariat diatas menunjukkan bahwa terdapat tiga variabel yakni *empathy* dengan nilai signifikansi 0,006, *responsiveness* dengan nilai 0,014 dan *reliability* dengan nilai 0,040. Berdasarkan hasil tersebut variable yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien adalah *empathy* dengan nilai OR 16,581 yang menunjukkan bahwa *empathy* memiliki pengaruh 16 kali lebih besar terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD GMIM Kalooran Amurang

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dinilai dalam penelitian ini antara lain rencana perawatan pasien, umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian, pasien yang rencana rawat jalan sebanyak 68% lebih banyak dari dibanding pasien rawat inidikarenakan responden yang dipilih sesuai dengan kriteri inklusi dimana pasien instalasi gawat darurat dengan kesadaran compos mentis, dapat membaca serta menulis. Berdasarkan kriteria tersebut kebanyakan pasien merupakan triase hijau dan kuning, dimana pasien tidak dalam keadaan kritis serta pasien masih dapat berjalan dan mencari pertolongan sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan pasien berusia dalam rentang 26-35 tahun sebanyak 32% merupakan rentang usia dengan populasi tertinggi dalam penelitian ini. Usia 20 hingga 30 tahun merupakan rentang usia dewasa, memiliki proses berpikir yang lebih baik dimana seseorang makin mandiri sehingga makin memperhatikan kesehatannya dengan datang memeriksakan diri ke rumah sakit serta dengan usia dewasa pasien lebih mudah untuk mengakses pelayanan kesehatan secara mandiri. (Ruditya dan Chalidyanto,2015)

Hasil penelitian menunjukkan jenis kelamin perempuan sebanyak 64% dari populasi laki laki yang hanya 36%. Kundiman (2019) mengatakan jenis kelamin mempengaruhi persepsi seseorang untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan, dan juga dalam penelitiannya mengatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak melaporkan tentang adanya gejala penyakit serta berkonsultasi dengan dokter daripada laki-laki. (Akhirul, Fitriana 2020)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan mayoritas responden menempuh pendidikan sekolah menengah atas (SMA) sebanyak 50 respon (50%) dari populasi. Tingkat pendidikan formal di Indonesia ada beberapa, diantaranya sekolah dasar (SD), sekolah menengah pertama (SMP), sekolah menengah atas (SMA) dan perguruan tinggi. (Ramadhan, Meitasari 2023). Data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2023 menunjukkan, tingkat pendidikan mayoritas penduduk Indonesia berusia 15 tahun ke atas telah mencapai wajib belajar 9 tahun atau tamatan SMP/ sederajat ke atas. Tamatan pendidikan terbanyak berasal dari SMA/ sederajat dengan presentase 30.22%, kedua terbanyak adalah lulusan sekolah dasar/ sederajat dengan capaian 24.62%, disusul oleh jenjang sekolah menengah pertama/ sederajat sebanyak 22.74%. Sementara perguruan tinggi proporsinya hanya 10.15%.

Tingkat pendidikan berpengaruh pada seseorang tentang bagaimana menyerap informasi dan mengimplementasikannya. Pendidikan dan kesehatan merupakan dua hal yang sangat berkaitan erat. Pendidikan merupakan sarana yang digunakan oleh seorang individu agar nantinya mendapat pemahaman terkait kesadaran kesehatan. Kebanyakan orang menilai apabila seseorang mendapat pendidikan yang baik dan mendapat pengetahuan kesehatan yang cukup maka ia juga akan mempunyai tingkat kesadaran kesehatan yang baik pula. (Sriyono,2015)

Hasil penelitian menunjukkan yang jenis pekerjaan IRT (Ibu Rumah Tangga) memiliki jumlah 32 orang, serta diikuti Mahasiswa dan Petani sebanyak 15 orang dan Tidak bekerja sebanyak 13 orang. Mayoritas ibu rumah yang menjadi partisipan dalam penelitian ini, sesuai juga dengan penelitian (Korengkeng, Lainsamputty 2022), pekerjaan IRT berkaitan dengan kurangnya kegiatan fisik serta sangat mudah mengalami stress sebagai seorang ibu rumah

tangga, sehingga cenderung akan lebih mudah mengalami keadaan sakit dan berobat ke rumah sakit (Efendi, Susilo, Hamid 2013).

### **Hubungan kepuasan dengan *reliability***

Hasil penelitian variabel pelayanan kehandalan yang menyatakan puas dengan kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 76 sedangkan pelayanan kehandalan yang menyatakan kurang puas dengan kepuasan pasien yang merasa kurang puas sebanyak 9 responden. Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, didapatkan nilai signifikansi 0,000 dimana kehandalan mempengaruhi kepuasan pasien di igd khususnya dalam sikap dapat diandalkan oleh pasien saat berada di IGD RSUD GMIM Kalooran Amurang. Kehandalan petugas kesehatan igd sangat penting agar menciptakan pelayanan yang dapat diandalkan, diantaranya terampil, serta memberikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi pasien sesuai dengan tingkat pengetahuan dan uraian kerja. Ketika di IGD petugas dapat mempertanggungjawabkan tentang hal yang dilakukan, memberikan kesan yang baik saat pertama menangani pasien semua itu pula sesuai dengan misi RSUD GMIM Kalooran yakni memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative secara holistic dan berdasarkan kasih.

Gambaran kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di unit gawat darurat rs akademis jaury jusuf putera di masa pandemic COVID-19 sebagian besar puas. (Amal, Yusuf, Juwita, Zulfikar 2022). Penelitian sebelumnya oleh Feti, Lidwina, Florentina (2022) menyebutkan kepuasan pasien pada dimensi kehandalan memiliki skor terendah, meliputi: perawat mampu menanggapi masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional, perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang ada, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan di igd rs murni teguh oleh Emil, Zulfendri, Evawani, Netti dan Mindo (2022) mendapatkan hasil penelitian bahwa variabel kehandalan yang dominan berhubungan dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di instalasi gawat darurat. Sejalan dengan itu, penelitian Royani, Indri (2022) menyebutkan *reliability* dalam pelayanan membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

### **Hubungan kepuasan dengan *Tangible***

*Tangible* atau penampilan fisik juga mempengaruhi kepuasan pasien di IGD,  $p=0,001$ . Dimana 78 pasien merasa puas atas pelayanan di IGD. Puas dengan variabel penampilan fisik yang berkaitan dengan bentuk fisik dan sarana prasarana yang ada di IGD. Pasien merasa puas atas sarana yang ada di igd rsu kalooran amurang, ini juga bisa dikarenakan ruangan igd rumah sakit merupakan bangunan baru yang dibuat dan direnovasi beberapa bulan sebelum penelitian ini dilakukan. Mulai dari ubin, dinding serta bed semua terlihat bersih dan rapih, pengaturan sampiran serta pemasangan pendingin ruangan membuat pasien nyaman berada diruangan igd rsu gmim kalooran amurang.

Pada penelitian lain oleh Emil, Zulfedri, Evawani, Netti dan Mindo (2022) menyatakan hal berbeda dimana mereka mendapatkan hasil penelitian tidak ada pengaruh bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien COVID-19 terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di RS. Namun penelitian oleh Jusriani, Junaid dan Lisnawati (2016) menyebutkan terdapat hubungan bermakna antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan hasil penelitian oleh Nanda, Donal, Risnawati yang diterbitkan Jurnal Excellent Midwifery 2022, bahwa terdapat hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien IGD.

### **Hubungan kepuasan dengan *Responsiveness***

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai signifikansi 0,000 artinya terdapat pengaruh antara kepuasan pasien igd dengan variabel *responsiveness* atau ketanggapan. Pada umumnya alur prosedur pasien datang ke igd langsung ditangani oleh petugas kesehatan, dokter, perawat



maupun bidan. Ketanggapan petugas igd rsu gmim kalooran amurang dianggap puas oleh pasien, dimana saat pasien datang langsung disambut oleh petugas IGD. Di RSU GMIM kalooran amurang petugas IGD selalu berada di meja triase yang didepan pintu masuk ruangan, begitu pasien memasuki area RS, petugas sudah dapat mengidentifikasi pasien akan mengarahkan pasien, dengan begitu saat pasien tiba dimeja triase petugas langsung menanyakan keluhan serta memeriksa tanda vital. Jika pun petugas sedang menangani pasien dan kebetulan ada pasien didepan, petugas langsung bisa mengetahuinya karena terdapat jendela dan pintu yang terbuat dari kaca sehingga jika ada pasien yang baru datang dapat dikenali walau sebelum pasien membuka pintu ruangan IGD.

Beberapa penelitian yang menunjang hasil penelitian ini, antara lain penelitian oleh Nana, Noeh (2020) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien stagnan pada dimensi *responsiveness* adalah tingkat kepuasan yang tertinggi dibandingkan keempat dimensi lainnya. Dimensi *responsiveness* pada penelitian ini mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan penelitian Septiani (2016) di Sumedang yang menunjukkan bahwa 57% pasien merasa puas pada pelayanan di IGD pada dimensi ini. Penelitian oleh Bambela dan Temesvari (2021) mendapati 22 artikel yang menyatakan ada pengaruh dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Kebanyakan artikel menunjukkan besaran pengaruh seluruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit lebih dari 50%.

### **Hubungan kepuasan dengan Assurance**

*Assurance* atau jaminan, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pasien di igd dengan hasil penelitian 0,002 dimana artinya bermakna. Di IGD RS kalooran pasien merasa bahwa petugas telah menunjukkan pengetahuan terkait keahliannya dengan mempraktekkan dengan baik, berperilaku sopan serta mendapatkan kepercayaan pada pasien. Petugas kesehatan di igd rs kalooran telah mendapat pelatihan terkait komunikasi efektif kepada pasien dan sesama karyawan serta rs pun memfasilitasi petugas kesehatan untuk mengikuti pelatihan/seminar/symposium dalam meningkatkan keahlian dibidangnya. Diantaranya untuk perawat di fasilitasi pelatihan *basic trauma / cardiac life support* serta *in house training* yang diadakan internal di rsu gmim kalooran amurang.

Beberapa penelitian yang mendukung hasil penelitian ini antara lain, Solichah (2017) menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan akan meningkat. Penelitian oleh John, Zulfendri, Juanita (2018) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara jaminan layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rsu imelda pekerja indonesia medan. Hal ini sejalan pula dengan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang juga menemukan dimensi jaminan layanan mempunyai hubungan dengan kepuasan (Juwita, dkk 2017). Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Nana, Noeh (2020) menyebutkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien stagnan pada dimensi *assurance* berada ditengah antara tingkat tinggi dan tingkat rendah atau dengan kata lain berada pada tingkat sedang. Meskipun berada pada tingkat sedang, tingkat kepuasan dimensi *assurance* pada penelitian ini lebih tinggi dari penelitian Kaban, Kandou, dan Lopian (2015) tentang kepuasan pasien di Manado. Kaban et al. (2015) melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien di IGD dari dimensi *assurance* hanya sebesar 64.2%. Kinerja pemberi layanan menjadi kunci penting jaminan kepuasan penerima layanan. Jaminan ini meyakinkan konsumen bahwa petugas handal dan mampu bertindak secara mandiri dan profesional.

### Hubungan kepuasan dengan *empathy*

*Empathy* atau sikap peduli dengan kepuasan pasien di IGD RS Kalooran Amurang memiliki pengaruh yang signifikan dan bermakna. Dimana yang menyatakan puas sebesar 77 dengan nilai signifikansi 0,000. Sikap peduli para petugas di IGD RSU Kalooran Amurang terlihat sangat bermakna, begitu pula kepada pasien, ketika pasien datang bukan hanya tenaga kesehatan yang menaruh kepedulian juga tenaga non kesehatan seperti petugas keamanan yang membantu mengarahkan pasien untuk mendaftar, tenaga administrasi yang membantuk mendaftarkan pasien jika pasien datang berobat sendiri atau yang telah lanjut usia.

*Empathy* atau sikap peduli menjadi variable yang paling berhubungan. Hal ini mungkin pula sesuai dengan motto rumah sakit rsu gmim kalooran yaitu memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative secara holistic dan berdasarkan kasih. Serta menyelenggarakan pelayanan yang cepat, tepat, aman dan nyaman bagi pasien yang datang berobat ke rumah sakit umum gmim kalooran amurang. Ini pula sesuai dengan penelitian penelitian lain yang dilakukan oleh beberapa peneliti.

Penelitian Nori, Ithing, S. Rahayu, Ambariani (2021) menyebutkan hubungan empati dengan kepuasan di IGD Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi, secara statistik memiliki hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan, dengan nilai  $p < 0,05$  ( $p = 0,000$ ). Hasil penelitian ini senada dengan hasil penelitian di IGD RSUP Kandou menyebutkan bahwa ada hubungan signifikan antara perhatian ( $p = 0,001$ ) dengan kepuasan pasien (Kaban, 2015). Akhmad Hidayat (2023) Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien komponen empati menempati urutan dua pada tingkat kepuasan tertinggi dari semua komponen. Nana, Donal, Rinawati (2020) Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniawati, yang menyimpulkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Oleh sebab itu, pelayanan kesehatan harus mampu memperhatikan dan juga mengedepankan pelayanan kesehatan yang berempati baik, empati yang dimaksud sesuai dengan harapan pasien sehingga kepuasan dapat tercipta. Penelitian lain, tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan ugd rs harapan didapatkan hasil sebesar 77.60% responden menyatakan puas. Berdasarkan penelitian Karian dkk, 2022, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah empati petugas, manajemen nyeri, komunikasi petugas, protocol COVID-19 di UGD, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan waktu tunggu pasien. (Karina, Adisaputro, Putu. 2022.).

### Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSU GMIM Kalooran Amurang

Hasil uji regresi menunjukkan semua variabel memiliki nilai  $p > 0,05$ . Terdapat tiga variable yang paling berpengaruh yaitu *empathy*, *responsiveness* dan *reliability*. Faktor yang paling dominan yang berkaitan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSU GMIM Kalooran Amurang adalah *empathy*, diikuti oleh *responsiveness* dan *reliability*. Ketiga faktor ini pula saling berhubungan dimana dalam pelayanan selain sikap peduli, diperlukan pula ketanggapan dalam menanggapi keluhan pasien serta kehandalan dalam melayani setiap permasalahan kesakitan pada pasien.

Sikap peduli dari petugas kesehatan dan karyawan rumah sakit kepada pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit gmim kalooran amurang menjadi faktor yang paling berhubungan terkait kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian sebelumnya pula yang menyebutkan sikap peduli (*empathy*) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di rumah sakit bahkan di instalasi gawat darurat. Ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung implementasi dari motto rumah sakit dilakukan oleh karyawan sehingga berdampak pada pelayanan pasien khususnya di instalasi gawat darurat. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Peratiwi, Rahayu & Amabarian, 2021) mendapatkan hasil uji statistik multivariat variable empati menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien di IGD rumah sakit. Sikap peduli (empati) ini pula terlihat bahwa petugas kesehatan di IGD bukan hanya

menawarkan pelayanan “asal selamat” melainkan memberikan pelayanan lebih dari itu seperti lebih peduli, ramah dan sopan kepada pasien.

Selain *empathy*, terdapat variable *Responsiveness* (ketanggapan) yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD GMIM Kalooran Amurang. Ketanggapan petugas saat bekerja membuat pasien merasa tenang karena sikap cepat tanggap dengan memberikan pelayanan segera. Ketika pasien tiba begitupun ketika pasien bertanya tentang keluhan maupun tindakan yang akan diberikan, petugas menanggapi dengan serius serta memberikan penjelasan tentang tindakan yang dibuat juga memberitahukannya

Faktor *Reliability* atau kehandalan juga menjadi faktor paling berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat. Kehandalan petugas kesehatan dalam menangani pasien sesuai dengan tingkat pengetahuan dan keahlian dibidangnya seperti perawat ketika memberikan asuhan keperawatan, dokter ketika menegakkan diagnose, memeriksa dan memberikan pengobatan, serta bidan yang segera memeriksa pasien hamil dan membantu ibu ketika melahirkan bersama dokter.

## KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara kepuasan dengan kualitas layanan *responsiveness* yang baik di instalasi gawat darurat RSUD GMIM Kalooran Amurang. Terdapat hubungan antara kepuasan dengan kualitas layanan *assurance* yang baik di instalasi gawat darurat RSUD GMIM Kalooran Amurang. Terdapat hubungan antara kepuasan dengan kualitas layanan *tangible* yang baik di instalasi gawat darurat RSUD GMIM Kalooran Amurang. Terdapat hubungan antara kepuasan dengan kualitas layanan *empathy* yang baik di instalasi gawat darurat RSUD GMIM Kalooran Amurang. Terdapat hubungan antara kepuasan dengan kualitas layanan *reliability* yang baik di instalasi gawat darurat RSUD GMIM Kalooran Amurang. Terdapat hubungan yang erat antara kepuasan dengan kualitas layanan *empathy*, *responsiveness* dan *reliability* di instalasi gawat darurat RSUD GMIM Kalooran Amurang

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada rekan-rekan sejawat yang telah memberikan saran, dukungan, dan inspirasi selama proses penelitian. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua partisipan dan responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Tak lupa, saya juga mengucapkan terima kasih kepada lembaga atau institusi yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam menjalankan penelitian ini. Semua kontribusi dan bantuan yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran dan kesuksesan penelitian ini. Terima kasih atas segala kerja keras dan kolaborasi yang telah terjalin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhiral, Fitriana. 2020. ‘Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien’. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah.
- Amal, Yusuf, Juwita, Zulfikar. 2022. ‘Analisis Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat di Masa Pandemi COVID-19’. Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forike. Vol.14. No.1
- Ani Septiani. 2016. Pengaruh factor factor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Kabupaten sumedang.
- Badan Pusat Statistik. 2023. ‘Statistik Pendidikan’. Vol.12, Hal 162
- Bambela, Temesvari. 2021. ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit : Literature Review’. Journal of Hospital Management, Vol.4, No.2

- Catur I.K. 2013. Analisis Pengaruh Tingkat Kesejahteraan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan.
- Chriswardani S, Dharminto. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol 09. Nomor.4 Halaman 177-184.
- Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. 2020 . Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru.
- F.Irma Karina, Adisaputro, Putu, 2023. 'Kepuasan pasien terhadap pelayanan UGD RS Harapan Pada Masa Covid-19'. *The Journal of Hospital Accreditation*, Vol. 05, Edisi 1, hal 18-25
- Fitri, Juliana. 2021. 'Analisis Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Kinerja Perawat Dalam Pelayanan Gawat Darurat Pada Masa New Normal COVID-19 di IGD RSUP DR. M Djamil Padang. Thesis. E-skripsi Universitas Andalas
- Harahap, Zulfendri, Silitonga, Brahmana & Siagan. 2022. 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Covid 19 di IGD Rumah Sakit Murni Teguh'. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol.6, Nomor 2
- Hizkia, Sitepu, Siahaan. 2023. 'Gambaran kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di instalasi gawat darurat puskesmas padang bulan medan tahun 2023'. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*. Vol. 3, No.5
- Karina, Adisaputro, Putu. 2022. 'Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan UGD RS Harapan Pada Masa COVID-19'. *The Journal of Hospital Accreditation*. Vol.05, Edisi 1
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2011
- Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 Tentang Penetapan Berakhirnya Statu Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Indonesia
- Korengkeng L, Lainsamputty F. 2022. 'Karakteristik Pasien dan Hubungannya Dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat'. *Journal of Nursing Sciences*, Vol.11, No.1.
- Kuntoadi B, Sari E. 2018. Tinjauan ketidakpuasan pasien lama terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RS Menteng mitra afia. *Medicordhif* Vol 5/No.1/2018.
- Manurung, Nababan, Sembiring. 2022. 'Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019)'. *Excellent Midwifery Journal*. Vol.5, No.2.
- Muhyiddin. 2020. COVID-19, New Normal dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. *The Indonesian Journal of Development Planning* Vol IV No.2 Juni 2020.
- Noviyanti . 2020. Faktor pelayanan yang profesional terhadap kepuasan pasien. Cetakan pertama. Pasuruan Jawa Timur. CV. Qiara Media.
- Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI 2020
- Pedoman Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof Dr. Marjono Soekoyo Purbalingga Tahun 2019
- Peratiwi, Ithing, Rahayu & Ambariani. 2021. ' Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi'. *Kesehatan Kebidanan*, Vol.X, No.2
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1045 Tahun 2006 Tentang Pedoman Organisasi di Rumah Sakit di Lingkungan Departemen Kesehatan.
- Prasetya J. A. 2017. "Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun." Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun.

- Ramadhan, Meitasari, 2023, 'Kajian Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas Hidup Masyarakat', Jurnal Penelitian Pendidikan Geografi, Vol.8, No.2
- Rikayoni. 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019. MENARA Ilmu Vol.XIV. No.01 Oktober 2020.
- Rochana, Djogotuga. 'Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Kupang'. 2020. Journal of Holistic Nursing and Health Science, Vol.3, No.2.
- Rosalia, Purnawati. 2018. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar'. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.7, No.5
- Ruditya, Chalidyanto. 2015. 'Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan'. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, Vol.3, No.2
- Sriyono. 2015. 'Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pemahaman Masyarakat Tentang Ikan Berformalin Terhadap Kesehatan Masyarakat'. Faktor Exacta, Vol.8, No.1
- Sukino, 2022. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan pada masa pandemic covid 19 di instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah Dr. Moewardi
- Syaptiah, Listianingsih, Maharina. 2022. 'Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Ciliilin'. Jurnal Kesehatan "Love That Renewed", Vol.10, No.1
- Tias A. T.2016. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengguna BPJS kesehatan pada RSUD Siti Hajar Medan. Jurnal Bisnis Administrasi, Vol 5, No.2.
- Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.
- Wan Ragib A. M. 2015. Perancangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kelas C Non-Pendidikan di kota tanjung balai
- Wiyono, Sulastri, Dewi. 2016. ' Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah sukoharjo'. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta