



## ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019)

Nanda Anastasya Manurung<sup>1</sup>, Donal Nababan<sup>2</sup>, Rinawati Sembiring<sup>3</sup>

Email: [nandaanastasya96@gmail.com](mailto:nandaanastasya96@gmail.com)

<sup>1</sup>Lulusan Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Sari Mutiara, Medan

<sup>2</sup>Dosen Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sari Mutiara, Medan

<sup>3</sup>Dosen Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sari Mutiara, Medan

### ABSTRAK

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. Di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan diketahui bahwa persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan RS Putri Hijau 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%). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien. Instrumen penelitian adalah kuisioner dan analisa data dilakukan dengan uji chi square pada taraf nyata  $\alpha=0,05$ . Hasil analisis dalam penelitian ini menemukan hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan bukti fisik ( $p=0,000$ ), kehandalan ( $p=0,001$ ), ketanggapan ( $p=0,000$ ), jaminan (0,002) dan empati ( $p=0,002$ ) dengan kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan adanya korelasi ( $\alpha < 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas mutu pelayanan maka kepuasan pasien semakin tinggi. Disarankan kepada pihak rumah sakit agar lebih dapat meningkatkan peran petugas kesehatan dalam melayani pasien.

**Kata Kunci:** Mutu pelayanan, kepuasan pasien, instalasi gawat darurat

### PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No.44 tahun 2009, Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, lebih difokuskan pada upaya promosi kesehatan dan pencegahan (preventif) dengan tidak

mengabaikan upaya kuratif-rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk kegiatan kuratif, tetapi merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan



dan hidup manusia Indonesia juga meningkat (1).

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 (2).

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 (3).

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.

Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (4).

Ketidakpuasan pasien diartikan sama dengan keluhan terhadap rumah sakit, berikut pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatannya (dokter, perawat, apoteker, psikolog dan lainnya) dan struktur sistem perawatan kesehatan (biaya, sistem asuransi, kemampuan dan prasarana pusat kesehatan dan lain-lain). Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dengan tenaga kesehatan, sehingga kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayan kesehatan. Faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah lengkapnya peralatan medik, bangunan dan fasilitas rumah sakit yang memadai, kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan (2).

Penelitian di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014 oleh Respati tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014 dengan jenis penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional* dan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *reliability* ( $0,008 < 0,005$ ), dimensi *assurance* ( $0,043 < 0,05$ ), dimensi



*tangible* ( $0,005 < 0,05$ ), dimensi *empathy* ( $0,005 < 0,05$ ), dimensi *responsiveness* ( $0,001 < 0,05$ ) dengan kepuasan pasien(5).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Abidin pada tahun 2016 tentang pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Cempae kota Parepare yang merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* dengan metode *accidental sampling* didapati hasil penelitian yang menyatakan bahwa ada pengaruh kehandalan ( $p=0,004$ ), ketanggapan ( $p=0,002$ ) dan empati ( $p=0,006$ ) terhadap kepuasan peserta BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Cempae Kota Parepare(6).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Hafizh pada tahun 2015 tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB 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 (7).

Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I BB Medan merupakan rumah sakit yang telah berdiri lama sejak tahun 1950. 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 Putri Hijau 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%).

Survey pendahuluan yang dilakukan terhadap 10 orang pasien IGD, yaitu 5 orang pasien perempuan dan 5 orang pasien laki-laki yang berobat di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I BB Medan. Dalam survey awal ini peneliti melakukan wawancara dengan lembar kuesioner dan hasil survey pendahuluan ditemukan sebanyak 3 orang pasien menyatakan bahwa petugas kesehatan terkadang kurang ramah dalam melayani pasien, 2 orang pasien menyatakan bahwa petugas kesehatan kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien, 2 orang pasien menyatakan petugas kesehatan kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, dan 3 orang pasien menyatakan pelayanan petugas kesehatan di RS Putri Hijau cukup baik.

Berkaitan dengan permasalahan tersebut peneliti ingin menganalisis tentang Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.

## MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat



Darurat Rumah Sakit Putri Hijau  
Kesdam I/BB Medan Tahun 2019?

## TUJUAN

### a. Tujuan umum:

Untuk menganalisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019.

### b. Tujuan Khusus:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*Tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*Reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan (*Responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*Assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*Emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif analitik, secara kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD di rumah sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019. Penelitian ini dilaksanakan pada periode bulan April tahun 2019 sampai selesai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan pada Tahun 2018 sebanyak 13.120 pasien dengan rata-rata pasien perbulan adalah 1000-1100 pasien dan rata-rata pasien perhari adalah 30-50 orang. 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. Untuk menentukan jumlah sampel penelitian ini, maka digunakan rumus *Slovin*. Berdasarkan perhitungan besar sampel di atas, maka besar sampel minimal yang dibutuhkan adalah 90 sampel. Dalam penelitian ini akan diambil minimal 100 pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Putri Hijau TK II Medan.

## HASIL

Data yang didapatkan dalam penelitian ini diperoleh dari data kuisioner yang dibagikan pada pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit Putri Hijau Tk II Medan.



Data yang didapati sesuai dengan kriteria inklusi penelitian dengan besar sampel 86 responden. Dari keseluruhan data yang diambil,

diperoleh gambaran mengenai beberapa karakteristik responden yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan**

No	Variabel	Frekuensi (n=100)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	54	54
	Perempuan	45	45
Jumlah		100	100
<b>Umur</b>			
2	20-30 Tahun	19	19
	31-40 Tahun	28	28
	41-50 Tahun	29	29
	>50 Tahun	24	24
Jumlah		100	100
<b>Pendidikan</b>			
3	SD	3	3
	SMP	8	8
	SMA	42	42
	S1	36	36
	S2	11	11
Jumlah		100	100

Dapat dilihat bahwa jumlah pasien IGD dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang (54%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang (45%). Umur pasien tertinggi pada umur 41-50 tahun sebanyak 29 orang (29%) dan

terendah pada umur 20-30 tahun sebanyak 19 orang (19%). Sedangkan pendidikan pasien tertinggi pada pendidikan SMA sebanyak 42 orang (42%) dan terendah pada pendidikan SD sebanyak 3 orang (3%).

### Analisa Univariat

Tujuan analisa univariat adalah untuk menerangkan distribusi frekuensi atau jumlah bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan

kepuasan pasien. Kemudian diolah dan dianalisa oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.**  
**Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan**

No	Variabel	Frekuensi (n=100)	Persentase (%)
----	----------	-------------------	----------------



<b>Bukti Fisik</b>			
1	Baik	89	89
2	Kurang Baik	11	11
Jumlah		100	100
<b>Kehandalan</b>			
1	Baik	90	90
2	Kurang Baik	10	10
Jumlah		100	100
<b>Ketanggapan</b>			
1	Baik	94	94
2	Kurang Baik	6	6
Jumlah		100	100
<b>Jaminan</b>			
1	Baik	95	95
2	Kurang Baik	5	5
Jumlah		100	100
<b>Empati</b>			
1	Baik	95	95
2	Kurang Baik	5	5
Jumlah		100	100
<b>Kepuasan Pasien</b>			
1	Puas	86	86
2	Tidak Puas	14	14
Jumlah		100	100

Dapat dilihat bahwa jumlah pasien yang menjawab bukti fisik yang baik sebanyak 89 orang (89%), kehandalan yang baik sebanyak 90 orang (90%), ketanggapan yang baik sebanyak

94 orang (94%), jaminan yang baik sebanyak 95 orang (95%), empati yang baik sebanyak 95 orang (95%) dan kepuasan pasien yang puas sebanyak 86 orang (86%).

### Analisis Bivariat

Analisa bivariat dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara independen. Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat secara independen dalam penelitian ini dilakukan

dengan uji chi-square (X<sup>2</sup>) test tabel 2 x 2 pada taraf nyata  $\alpha=0,05$ .

#### 1. Hubungan Mutu Pelayanan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien

Untuk melihat hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.

Tabulasi Silang Hubungan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019

Bukti Fisik	Kepuasan	P	OR	95%
-------------	----------	---	----	-----





	Pasien						value	CI
	Puas		Tidak Puas		Total			
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
Baik	82	92,1	7	7,9	89	100%	0,000	20,5
Kurang Baik	4	36,4	7	63,6	11	100%		
					<b>100</b>	<b>100%</b>		

Dapat dilihat bahwa pasien yang menjawab bukti fisik baik yang puas sebanyak 82 orang (92,1%) dan tidak puas sebanyak 7 orang (7,9%). Sedangkan bukti fisik kurang baik dengan pasien puas sebanyak 4 orang (36,4%) dan tidak puas sebanyak 7 orang (63,6%). Hasil uji statistik yang dilakukan dengan uji *Chi Square* didapatkan bahwa ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien IGD

Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019 (p=0,000).

### 2. Hubungan Mutu Pelayanan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien

Untuk melihat hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.

Tabulasi Silang Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019.

Kehandalan	Kepuasan Pasien						P value	OR	95% CI
	Puas		Tidak Puas		Total				
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%			
Baik	81	90,0	9	10,0	90	100%	0,001	9,000	2,180 - 37,161
Kurang Baik	5	50,0	5	50,0	10	100%			
					<b>100</b>	<b>100%</b>			

Dapat dilihat bahwa pasien yang menjawab mutu pelayanan kehandalan dengan kategori baik yang puas sebanyak 81 orang (90%) dan tidak puas sebanyak 9 orang (10%). Sedangkan mutu pelayanan kehandalan kurang baik dengan pasien puas sebanyak 5 orang (50%) dan tidak

puas sebanyak 5 orang (50%). Hasil uji statistik yang dilakukan dengan uji *Chi Square* didapatkan bahwa ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019 (p=0,001).

### 3. Hubungan Mutu Pelayanan Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien

Untuk melihat hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien di

IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.

Tabulasi Silang Hubungan Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019



Ketanggapan	Kepuasan Pasien						P value	OR	95% CI
	Puas		Tidak Puas		Total				
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%			
Baik	84	89,4	10	10,6	94	100%	0,001	9,000	2,180
Kurang Baik	2	33,3	4	66,7	6	100%			37,16
									1
					100	100%			

dapat dilihat bahwa pasien yang menjawab mutu pelayanan ketanggapan dengan kategori baik yang puas sebanyak 84 orang (89,4%) dan tidak puas sebanyak 10 orang (10,6%). Sedangkan mutu pelayanan ketanggapan kurang baik dengan pasien puas sebanyak 2 orang (33,3%) dan tidak puas sebanyak 4 orang (66,7%). Hasil uji statistik yang dilakukan dengan uji Chi Square didapatkan bahwa ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat

Darurat Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019 ( $p=0,001$ ).

#### 4. Hubungan Mutu Pelayanan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien

Untuk melihat hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.**  
**Tabulasi Silang Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019**

Jaminan	Kepuasan Pasien						P value	OR	95% CI
	Puas		Tidak Puas		Total				
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%			
Baik	84	88,4	11	11,6	95	100%	0,002	11,455	1,719
Kurang Baik	2	40,0	3	60,0	5	100%			76,305
					100	100%			

Dapat dilihat bahwa pasien yang menjawab mutu pelayanan jaminan dengan kategori baik yang puas sebanyak 84 orang (88,4%) dan tidak puas sebanyak 11 orang (11,6%). Sedangkan mutu pelayanan jaminan kurang baik dengan pasien puas sebanyak 2 orang (40,0%) dan tidak puas sebanyak 3 orang (60,0%). Hasil uji statistik yang dilakukan dengan uji Chi Square didapatkan bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah

Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019 ( $p=0,002$ ).

#### 5. Hubungan Mutu Pelayanan Empati Dengan Kepuasan Pasien

Untuk melihat hubungan empati dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019, dapat dilihat pada tabel berikut:





**Tabel 5.**  
**Tabulasi Silang Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019**

Empati	Kepuasan Pasien						P value	OR	95% CI
	Puas		Tidak Puas		Total				
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%			
Baik	84	88,4	11	11,6	95	100%	0,002	11,455	1,719
Kurang Baik	2	40,0	3	60,0	5	100%			-
					100	100%			76,305

Dapat dilihat bahwa pasien yang menjawab mutu pelayanan empati dengan kategori baik yang puas sebanyak 84 orang (88,4%) dan tidak puas sebanyak 11 orang (11,6%). Sedangkan mutu pelayanan empati kurang baik dengan pasien puas sebanyak 2 orang (40,0%) dan tidak puas sebanyak 3 orang (60,0%). Hasil uji statistik yang dilakukan dengan uji Chi Square didapatkan bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019 ( $p=0,002$ ).

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien

Pelayanan mutu kesehatan terhadap kepuasan pasien di IGD rumah sakit putri hijau menunjukkan bahwa petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dalam hal menyampaikan informasi yang mudah dimengerti kepada pasien, begitu juga dengan penampilan fisik pada umumnya memakai seragam dan tanda pengenal yang lengkap, hal ini memberikan kesan yang baik terhadap mutu dan pelayanan yang diberikan.

Fasilitas dan sarana prasarana di rumah sakit adalah tujuan utama pasien untuk memperoleh perawatan dan

kesembuhan pasien ketika pasien mengalami masalah kesehatan yang serius sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Dalam hal ini menunjukkan di ruang IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB membuktikan mengenai bagaimana mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien IGD, menunjukkan dari fasilitas ruangan maupun kebersihan di luar maupun didalam ruangan, beberapa pasien merasakan cukup nyaman dengan kondisi ruangan maupun fasilitas yang ada di IGD Rumah Sakit Putri Hijau, beberapa pasien juga merasakan bahwa kenyamanan dan kenyamanan di ruangan kurang terjaga, kurang nyaman, sikap petugas dalam memperhatikan kebersihan dan kenyamanan di IGD rumah sakit putri hijau tidak memperhatikan kebersihan area ruangan, kurangnya sikap petugas dalam memperhatikan kebersihan di dalam ruangan mempengaruhi kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa sikap kinerja petugas dalam memperhatikan kebersihan ruangan kurang optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Djeinne (2018) yang dilakukan di poliklinik penyakit dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado, dimana dalam penelitiannya memperlihatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik ( $p$ -value 0,001) dengan kepuasan pasien (8).



Hal ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Muhammad Iqbal (2009), Supartiningsih (2017), Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah tangible atau bukti fisik. Dapat di ketahui bahwa tangible atau Bukti fisik/bukti langsung, dapat di lihat dari sarana prasarana yang ada di dalam tempat pelayanan serta penampilan karyawan (9).

## 2. Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien

Pelayanan yang ada di rumah sakit terutama kepada pasien IGD di lihat dari bagaimana kesiapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa kesiapan petugas kesehatan menjadi tugas utama dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Jika pelayanan kurang optimal terhadap pasien, maka pasien akan mengeluh tentang perawatan medis di rumah sakit, seperti pasien IGD di rumah sakit putri hijau menunjukkan perhatian dokter maupun perawat dalam memberikan pelayanan seperti memeriksa pasien menunjukkan bahwa beberapa pasien mengeluh dengan kinerja tenaga kesehatan terhadap tindakan yang dilakukan tenaga kesehatan di ruang IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesda I/BB Medan didapatkan bawah beberapa pasien mengeluh ketika dokter memeriksa pasien hanya datang kemudian bertanya terhadap keluhan yang dirasakan pasien dengan informasi yang diberikan dokter tidak secara jelas dan keluarga pasien kecewa dengan informasi yang kurang jelas, berbelit belit, yang membuat pasien tidak mengerti terhadap diagnosa yang diberikan oleh dokter.

Hasil penelitian berdasarkan analisis didapatkan bahwa respon tidak puas pada dimensi kehandalan disebabkan karena kesiapan perawatan menjadi tugas utama dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Jika pelayanan kurang optimal terhadap pasien, maka

pasien akan mengeluh tentang perawatan medis di rumah sakit, seperti pasien IGD di rumah sakit putri hijau menunjukkan kesiapan petugas yang tepat serta penanganan pasien yang mudah dan cepat, dan selalu meminta persetujuan kepada pasien atau keluarga sebelum melakukan tindakan terhadap pasien, beberapa pasien mengenai mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan pelayanan yang cukup optimal.

Hasil penelitian masih adanya ditemukan yang menyatakan pasien tidak merasa puas, hal ini belum tentu disebabkan karena mutu pelayanan yang tidak baik, hal ini dapat disebabkan karena harapan pasien yang terlalu tinggi. Mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan pasien adalah jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan yang dipersepsikan jelek atau tidak memuaskan jika yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan.

Parasuraman, *et al* (2006) menyatakan bahwa mutu pelayanan dimensi kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien tanpa kesalahan, yang meliputi penerimaan pasien yang cepat dan tepat, pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat, pemberian pengobatan yang benar dan tepat, pelayanan perawatan yang cepat dan tepat (10).

Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Abidin (2016) dimana dalam penelitiannya didapatkan ada merujuk pada hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kehandalan ( $p=0,004$ ) terhadap kepuasan peserta BPJS di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Begitu juga dengan hasil penelitian Walewangko, dkk (2015), membuktikan bahwa kecepatan dalam proses administrasi berpengaruh positif terhadap persepsi kehandalan rumah sakit.



Demikian juga penelitian yang dilakukan Yusuf (2012) pada pasien rawat inap RS Anutapura Kota Palu bahwa semakin baik kehandalan maka semakin besar pula kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit (6).

### 3. Hubungan Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien

Pada umumnya untuk prosedur pelayanan dalam menangani pasien IGD beberapa pasien mengatakan bahwa kinerja perawat dalam memberikan penanganan pasien ketika pasien membutuhkan penangan serius dalam keadaan biasa maupun darurat. menunjukkan sudah optimalnya tindakan maupun tanggapan perawat terhadap pasien, serta petugas kesehatan memberikan waktu untuk berkomunikasi mengenai keluhan yang dirasakan pasien. Namun beberapa pasien juga mengatakan bahwa sikap kepedulian dan kesiapan perawat dalam pelayanan perawatan ketika pasien meminta penjelasan terhadap penyakitnya bahwa perawat tidak melakukan senyum, sapa, salam terhadap etika perawat dalam memberikan informasi terhadap pasien di ruang IGD, dengan keadaan sikap dan empati yang kurang memuaskan beberapa pasien mengeluh dengan keramahan yang di dapat dari pelayanan di ruang IGD.

Hasil penelitian berdasarkan analisis didapatkan bahwa respon tidak puas meskipun mutu daya tanggap baik pada dimensi ketanggapan disebabkan karena hubungan persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien merupakan hasil stimulus dan panca indera pasien dari pelayanan yang diterima yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap dan ramah yang akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan. Dalam penelitian yang dilakukan Yulyuswarni (2014) terdapat

adanya hubungan yang signifikan  $p\text{-value}=0,048$  antara dimensi daya tanggap pegawai terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Samosir (2009) yang menyatakan daya tanggap petugas berpengaruh terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Pandan Medan. Dahlan (2006) dan Hermanto (2010), dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap (responsiveness) petugas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit (11). Menurut Tjiptono (2014), kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan (12).

### 4. Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat di IGD menunjukkan sikap dan kepedulian perawat terhadap pasien untuk memberikan informasi dan keramahan dan pelayanan kurang baik, sikap yang ditunjukkan pelayanan perawat yang membuat pasien merasa kurang nyaman. Namun dilihat dari kinerja tenaga kesehatan bahwa tingkat keseriusan dalam menangani pasien ketika pasien sangat butuh bantuan sudah terampil dan teliti dalam melakukan tindakan.

Hasil penelitian berdasarkan analisis didapatkan bahwa respon tidak puas pada dimensi assurance tidak sepenuhnya disebabkan karena mutu pelayanan yang buruk, tetapi bahwa setiap orang memiliki harapannya masing-masing terhadap pelayanan kesehatan dengan berbagai aspek mulai perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien serta keramahan dan kesopanan sehingga apabila harapan pasien terlalu tinggi terhadap mutu pelayanan di IGD Rumah Sakit Putri



Hijau dan pada saat kenyataan tidak sesuai dengan yang diharapkan akan menimbulkan rasa tidak puas terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Respati (2015), Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap puskesmas halmahera kota Semarang Tahun 2014, dengan p-value (0,003). Dari hasil uji statistik yang dilakukan Yulyuswarni (2014) diperoleh p-value sebesar 0,048 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan/kepastian terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Purwastuti (2005) Samosir (2009), dan Hermanto (2010) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan/kepastian dengan kepuasan pasien di rumah sakit (5).

## 5. Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien

Pelayanan yang diberikan petugas kesehatan di Rumah Sakit Putri Hijau dilakukan secara adil tanpa memandang status sosial ekonomi, hal ini juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien karena pasien tidak merasakan adanya kesenjangan antara pasien umum dan pengguna BPJS. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih adanya yang merasa tidak puas meskipun mutu pelayanan sudah cukup baik, hal ini dikarenakan harapan yang tinggi pada dimensi empati dimana aspek ini merupakan bentuk pelayanan keperawatan dengan memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, dalam hal ini perhatian perawat terhadap pasien selalu dianggap kurang baik dalam memberikan pelayanan dikarenakan sikap yang kurang ramah dan sikap yang kurang perhatian kepada pasien, hal ini

mempengaruhi tingkat kepuasan pasien karena kenyataan yang didapat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Sulianti (2010) serta penelitian dari Moniung (2014), mendapatkan bahwa variabel empati berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

Penelitian ini 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 yang sejalan dilakukan oleh Usman, mengatakan bahwa ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien pengguna layanan kesehatan gratis di Puskesmas Lakessi Kota Parepare.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mencari analisis hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Putri Hijau TK II Medan Tahun 2019. Maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Terdapat hubungan mutu pelayanan *Tangible* dengan kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Putri Hijau TK II Medan Tahun 2019 ( $p=0,000$ )
2. Terdapat hubungan mutu pelayanan *Reliability* dengan kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Putri Hijau



- TK II Medan Tahun 2019 (p=0,001)
3. Terdapat hubungan mutu pelayanan *Responsiveness* dengan kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Putri Hijau TK II Medan Tahun 2019 (p=0,000).
  4. Terdapat hubungan mutu pelayanan *Assurance* dengan kepuasan pasien Instalasi Gawat

## SARAN

1. Diharapkan dapat memberikan masukan kepada Direktur rumah sakit agar melakukan pengawasan yang efektif kepada tiap pelayanan dengan cara melakukan pemeriksaan kebersihan setiap harinya, mengajurkan kepada pegawai untuk bersikap ramah, senyum dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu pada tiap bidang pelayanannya.
2. Diharapkan kepada dokter, perawat dan petugas kesehatan yang berperan di IGD Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan agar dapat memperhatikan dan menanggapi apa yang menjadi kebutuhan pasien, sehingga pasien akan merasa diperhatikan dan nyaman selama pengobatan.
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya dan penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan penambahan variabel independen yang lebih banyak serta melakukan penelitian dengan metode berbeda, memperluas populasi dan memperbanyak sampel sehingga dapat ditemukan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien di IGD.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian

5. Darurat Rumah Sakit Putri Hijau TK II Medan Tahun 2019 (p=0,002).
5. Terdapat hubungan mutu pelayanan *Empathy* dengan kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Putri Hijau TK II Medan Tahun 2019 (p=0,002).

Kesehatan Republik Indonesia.2009.

2. Anjaryani, Wikeh Diah. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSU Tugurejo Semarang*. Tesis. Semarang: UNDIP. 2009.

<http://eprints.undip.ac.id/23824/1/>

[WIKE DIAH ANJARYANI.pdf](#)

3. 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.2016.

<http://eprints.ums.ac.id/43548/pdf>

[Accessed: Agustus , 11 2019, 12:07 WIB]

4. 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*.
5. Respati., Shinta Ayu. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puseksmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014*. Semarang:Universitas Negeri Semarang.2014.





6. Abidin. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare*. JURNAL MKMI, Vol. 12 No. 2, Juni 2016.
7. Sagala., Hafizh A F. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan*. Universitas Islam Sumatera Utara. 2015.
8. Pangarepan., Djeinne Thresye. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gimm Pancaran Kasih Manado*. Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi :Manado. 2018. Jurnal KEDOKTERAN KLINIK (JKK), Volume 2 No.1, Januari-Maret 2018.
9. Pohan, IS. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi; Kesain Blanc.2009.
10. Parasuraman., A. *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*. Journal of Marketing. 2006.
11. Yulyuswarni. *Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta*. Jurnal Keperawatan, Volume X, No. 1, April 2014 ISSN 1907 – 0357.2014.
12. Tjiptono, Fandi. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. 2014.