

# ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DIINSTRALASI GAWAT DARURAT (IGD) RS PERTAMINA BINTANG AMIN LAMPUNG

Fitri Eka Sari S<sup>1</sup>, Samino<sup>1</sup>, Risnawati<sup>2</sup>

Email : [Fitri@malahayati.ac.id](mailto:Fitri@malahayati.ac.id)

## ABSTRAK

Salah satu tujuan Rumah Sakit adalah kepuasan pasien. Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. IGD merupakan gerbang utama pelayanan kegawatdaruratan di Rumah Sakit yang membutuhkan penanganan cepat, tepat dan cermat. Melalui Tim Survey RS Pertamina Bintang Amin merupakan RS rujukan di Bandar Lampung yang menyatakan bahwa kepuasan pasien di IGD masih kurang dari nilai standar yaitu >70%. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RS Pertamina Bintang Amin tahun 2017. Jenis penelitian ini adalah *kuantitatif* yang menggunakan rancangan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat ke IGD RS Pertamina Bintang amin dengan jumlah sampel 148 pasien. Pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi, analisis bivariat menggunakan uji *Chi Square* ( $X^2$ ) dan analisis multivariat menggunakan Uji Regresi Logistik Ganda. Hasil penelitian diperoleh responden yang puas dengan pelayanan di IGD RSPBA ada 87 pasien (58,8%) sedangkan 61 pasien (41,2%) menjawab tidak puas dengan pelayanan di IGD. Mutu pelayanan kesehatan dalam dimensi *tangibel* dengan *p-value* (0,02), *reliability* dengan *p-value* (0,002) , *responsiveness* dengan *p-value* (0,00), *assurance* dengan *p-value* (0,04) dan *emphaty* dengan *p-value* (0,04) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di IGD RSPBA dengan *p-value* <  $\alpha$  (0,05). *Responsiveness* dan *Reliability* merupakan dimensi yang dominan terhadap kepuasan pasien tetapi tidak ada interaksi karena nilai *p-value responsiveness by reliability* (0,395) > *p-value* 0,25. *Responsiveness* memiliki nilai *p-value* 0,000 dan OR=5,237 sehingga dapat diasumsikan bahwa *responsiveness* berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Saran bagi RSPBA adalah penambahan jumlah SDM baik medis dan non medis, meningkatkan komunikasi terapeutik dan dilakukannya system online pada bagian IT untuk mempermudah pendaftaran melakukan registrasi pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di IGD RS Pertamina Bintang Amin.

Kata kunci : Analisis Hubungan, Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Kepuasan Pasien.

## ABSTRACT

One of hospital's purpose is patient's satisfaction. The measurement of patient's satisfaction absolute level in the effort of improving health services quality. Emergency Unit Department is the major gate of emergency services at the hospital who needs the fast, precise and careful handling. Through the survey team of Pertamina Bintang Amin Hospital is referral hospital in Bandar Lampung which declares that patient's satisfaction in Emergency Care Unit is less than the standard value which is >70%. The purpose of this research was to know the correlation of health services quality with patient's satisfaction at Pertamina Bintang Amin Hospital year of 2017. This research type was *quantitative* which used analytical survey design with cross sectional approach. The population in this research was all the patients who visited to Emergency Care Unit of Pertamina Bintang Amin Hospital with 148 patients as sample.

- 
1. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
  2. Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin

The collecting data was by spreading the questionnaire which had been tested its validity and reliability. The used analysis was univariate analysis, bivariate analysis used *Chi Square* test ( $X^2$ ) and multivariate analysis used Double Logistics Regression Test. The research result obtained the satisfaction respondents with the services at Emergency Care Unit of Pertamina Bintang Amin Hospital there were 87 patients (58,8%) while 61 patients (41,2%) said dissatisfaction with the services at Emergency Care Unit. The health services quality in *tangible* dimension with *p-value* (0,02), *reliability* with *p-value* (0,002), *responsiveness* with *p-value* (0,00), assurance with *p-value* (0,04) and *empathy* with *p-value* (0,04) has the correlation with patient's satisfaction at Emergency Care Unit of Pertamina Bintang Amin Hospital with *p-value*  $< \alpha$  (0,05). Responsiveness and reliability is the dominant dimension towards the patient's satisfaction but there was no interaction due to *p-value responsiveness by reliability* (0,395)  $> p$ -value 0,25. *Responsiveness* had *p-value* 0,000 and OR=5,237 so it could assume that *responsiveness* had big influence towards patient's satisfaction. The suggestion for Pertamina Bintang Amin Hospital was adding the human resources either medical staffs or non-medical staffs, improving therapeutic communication and doing the online system on IT to make enrollment easier in registering the patients to improve the quality of health services Emergency Care Unit of Pertamina Bintang Amin Hospital.

Keywords : Analysis of Correlation, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Patient's Satisfaction

## PENDAHULUAN

Salah satu tujuan dari rumah sakit adalah kepuasan pelanggan baik itu dari pasien maupun dari keluarga pasien. Tomsal Siboro (2014) mengatakan kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pendaftaran pasien, dokter, perawat, makanan, obat – obatan, sarana dan peralatan, silitas dan lingkungan fisik Rumah Sakit, serta pelayanan administrasi. Tomsal Siboro (2014) juga mengutip pernyataan Sriyono (2008) yang menjelaskan banyak faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien diantaranya karena hasil yang dilihat merupakan resultan dari berbagai faktor yang berhubungan. Salah satu faktor yang berhubungan dengan ketidakpuasan pasien adalah pelayanan perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli (Ilyas, 1999). Selain itu Sabarguna (2004) juga bahwa, kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian Pardani di rumah sakit Pemerintah kelas A di Surabaya tahun

2001, dengan menggunakan 100 orang pasien rawat inap menunjukkan bahwa 50% mengatakan puas terhadap pelaksanaan asuhan keperawatan; 25% cukup puas 25% dan tidak puas sebesar 25%. Penelitian Wirawan (2000) tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit di Jawa Timur juga menunjukkan hanya 17% dari seluruh pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap asuhan keperawatan, sedangkan 83% menyatakan tidak puas. Penelitian tersebut juga memberikan informasi bahwa keluhan utama pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah kurangnya komunikasi perawat (80%), kurang perhatian (66,7%) dan kurang ramah (33,3%) (Nengsih, 2011).

Pada Program Peningkatan Mutu Pelayanan terdapat 11 indikator laibrary, 9 indikator manajerial dan 6 indikator keselamatan pasien. Salah satu dari ke 9 indikator manajerial yang terdapat di RS Pertamina Bintang Amin adalah Harapan dan Kepuasan Pasien dan Keluarga.

Instalasi gawat darurat merupakan gerbang utama penanganan kasus gawat darurat di rumah sakit yang memegang peranan yang sangat penting dalam kelangsungan hidup pasien. Pelayanan gawat darurat memerlukan pertolongan dan penanganan segera yaitu cepat, tepat dan cermat untuk

menentukan prioritas kegawatdaruratan pasien untuk mencegah kecacatan dan kematian.

Muninjaya (2001) menyebutkan dalam perkembangannya, Berry, Parasuraman dan Zeithamal menyederhanakan dari Kesepuluh dimensi menjadi lima factor dominan yang berhubungan dengan dimensi kepuasan. Kelima faktor tersebut terdiri : *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan dapat terbebas dari risiko. *Tangible* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. *Empathy* yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik (Darmawansyah, 2013).

Berdasarkan hasil evaluasi tim survey manajemen dan kepala IGD RS Pertamina Bintang Amin (RSPBA) Bandar Lampung yang menjadi salah satu RS rujukan di Bandar Lampung menyatakan bahwa kepuasan pasien di IGD RS Pertamina Bintang Amin masih kurang dari nilai standar yaitu >70% dari nilai standar yang ditetapkan pada program peningkatan mutu pelayanan.

Pada bulan Januari 2017 sampai dengan bulan Februari 2017 tercatat dalam buku register pada staff manajemen peningkatan mutu pelayanan RSPBA sebanyak 20 pasien yang mengajukan ketidakpuasan dengan pelayanan RS Pertamina Bintang Amin Lampung yang tidak dapat terselesaikan di setiap layanan dan rawat inap (permasalahan besar). Sementara untuk setiap ketidakpuasan pasien yang diungkapkan di setiap layanan dan rawat inap hingga saat ini memang belum tercatat secara register, hanya saja setiap keluhan yang diungkapkan pasien selalu diterima sebagai bahan perbaikan dan pembelajaran untuk peningkatan

mutu pelayanan RS Pertamina Bintang Amin Lampung.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2017.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah *kuantitatif* yang menggunakan rancangan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat ke IGD RS Pertamina Bintang amin dengan jumlah sampel 148 pasien. Pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas.

Analisis yang digunakan adalah analisis univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban responden, analisis bivariat menggunakan uji *Chi Square* ( $X^2$ ) untuk mengetahui apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Pertamina Bintang Amin Tahun 2017 dan analisis multivariat menggunakan Uji Regresi Logistik Ganda untuk mengetahui faktor mana yang berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien di IGD RS Pertamina Bintang Amin Tahun 2017.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Analisis Univariat**

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden memperoleh mutu pelayanan kesehatan dalam dimensi *tangible* sebagian besar dalam kategori baik, yaitu sebanyak 75 orang (50,7%). Dimensi *responsiveness* sebagian besar dalam kategori tidak baik, yaitu sebanyak 81 orang (54,7%). Dimensi *reliability* sebagian besar dalam kategori baik, yaitu sebanyak 77 orang (52,0%). Dimensi *assurance* sebagian besar dalam kategori tidak baik, yaitu sebanyak 81 orang (54,7%). Dimensi *empathy* dengan kategori baik, yaitu sebanyak 74 orang (50,0%). Selain itu, dilihat dari kepuasan pasien sebagian besar responden dalam kategori puas terhadap pelayanan, yaitu sebanyak 87 orang (58,8%).

Tabel 1  
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang IGD Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin tahun 2017

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Tangible</b>		
Baik	75	50,7
Tidak Baik	73	49,3
<b>Responsiveness</b>		
Baik	67	45,3
Tidak Baik	81	54,7
<b>Reliability</b>		
Baik	77	52,0
Tidak Baik	71	48,0
<b>Assurance</b>		
Baik	67	45,3
Tidak Baik	81	54,7
<b>Empathy</b>		
Baik	74	50,0
Tidak Baik	74	50,0
<b>Kepuasan</b>		
Puas	87	58,8
Tidak Puas	61	41,2
Jumlah	148	100,0

## Analisis Bivariat

Tabel 2  
Tabulasi Silang Antara Mutu Pelayanan Dalam Dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Jawaban	Kepuasan				Jumlah		p-value	OR (95% CI)
		Puas		Tidak Puas		N	%		
		N	%	N	%				
<b>Tangible</b>	Baik	51	68	24	32	75	100	0,021	2,18 (1,1-4,2)
	Tidak baik	36	49,3	37	50,7	73	100		
<b>Reliability</b>	Baik	55	71,4	22	28,6	77	100	0,002	3,04 (1,5-6,01)
	Tidak baik	32	45,1	39	54,9	71	100		
<b>Responsiveness</b>	Baik	54	80,6	13	19,4	67	100	0,000	6,04 (2,8-12,7)
	Tidak baik	33	40,7	48	59,3	81	100		
<b>Assurance</b>	Baik	46	68,7	21	31,3	67	100	0,04	2,13 (1,084,1)
	Tidak baik	41	50,6	40	49,4	81	100		
<b>Empathy</b>	Baik	50	67,6	24	32,4	74	100	0,045	2,08 (1,07-4,05)
	Tidak baik	37	50	37	50	74	100		

Berdasarkan analisis menggunakan *chi-square*, didapatkan hasil *p-value* mutu pelayanan kesehatan dalam dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* <  $\alpha$  (0,05) maka  $H_0$  diterima. Jadi dapat disimpulkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dalam dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Pertamina Bintang Amin tahun 2017.

Selain itu, dari perhitungan didapatkan pula nilai *Odds Ratio* (OR) = 2,18, maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan dalam dimensi *tangible* yang baik, memiliki kemungkinan 2,18 kali menghasilkan kepuasan dibanding dengan yang tidak baik.

Pada variable *reliability* didapatkan nilai *Odds Ratio* (OR) = 3,04, maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan dalam dimensi *reliability* yang baik, memiliki kemungkinan 3,04 kali

menghasilkan kepuasan dibanding dengan yang tidak baik.

Pada variable *Responsiveness* didapatkan nilai *Odds Ratio (OR)* = 6,04, maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan dalam dimensi *responsiveness* yang baik, memiliki kemungkinan 6,04 kali menghasilkan kepuasan dibanding dengan yang tidak baik.

Pada variable *Assurance* didapatkan nilai *Odds Ratio (OR)* = 2,13, maka dapat disimpulkan bahwa

mutu pelayanan dalam dimensi *assurance* yang baik, memiliki kemungkinan 2,13 kali menghasilkan kepuasan dibanding dengan yang tidak baik.

Pada variable *Empathy* didapatkan nilai *Odds Ratio (OR)* = 2,08, maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan dalam dimensi *empathy* yang baik, memiliki kemungkinan 2,08 kali menghasilkan kepuasan dibanding dengan yang tidak baik.

## Analisis Multivariat

Tabel 3  
Model Akhir

Variabel	B	SE	P Wald	P-Value	OR	95% CI
<i>Responsiveness</i>	1,673	0,391	18,324	0,000	5,327	2,4-11,45
<i>Realibility</i>	0,895	0,374	5,738	0,017	2,448	1,1- 5,09
Constant	-0,767	0,287	7,131	0008	-465	

Berdasarkan tabel diatas diketahui variabel *responsiveness* memiliki nilai *p-value*=0,000, dan dari hasil analisis juga diperoleh nilai OR paling besar (OR=5,237). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Mutu Pelayanan Dalam Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien (*p-value* = 0,021 dan *OR* = 2,18).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithalm dan Parasuraman yang dikutip Satrinegara (2014), yang menyatakan bahwa *tangibles* merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat parkir kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuristi Winda Bata (2013), bahwa ada

hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien (*p-value*=0,001) karena *tangible* merupakan salah satu faktor yang secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien. Responden dengan mutu pelayanan dalam dimensi *tangible* berkategori baik, cenderung akan puas dengan pelayanan di IGD, hal tersebut disebabkan sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan sehingga akan menimbulkan persepsi yang baik oleh pasien ataupun keluarga karena telah memenuhi kebutuhannya dan sesuai dengan harapannya, sehingga hal tersebut akan menimbulkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

### Hubungan Mutu Pelayanan Dalam Dimensi Responsiveness dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien (*p-value* = 0,000 dan *OR*= 6,04).

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithalm dan Parasuraman yang dikutip Satrinegara (2014), bahwa *responsiveness* merupakan respons atau kesigapan serta

kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuristi Winda Bata (2013), bahwa ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value}=0,000$ ) dikarenakan *responsiveness* merupakan salah satu faktor yang secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien. Responden dengan mutu pelayanan dalam dimensi *responsiveness* berkategori baik cenderung puas dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena pelayanan yang dilakukan di IGD dengan kemampuan daya tanggap serta dilakukan dengan cepat akan menghasilkan akan dirasakan pasien atau keluarga sebagai kinerja yang baik sehingga akan memberikan kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

#### **Hubungan Mutu Pelayanan Dalam Dimensi Reliability dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value} = 0,002$  dan  $OR = 3,04$ ).

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithalm dan Parasuraman yang dikutip Satrinegara (2014), bahwa *reliability* menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan /pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuristi Winda Bata (2013), bahwa ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value}=0,000$ ) dikarenakan *reliability* merupakan salah satu faktor yang secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien. Responden dengan mutu pelayanan dalam dimensi *reliability* berkategori baik cenderung puas dengan pelayanan, hal ini disebabkan pelayanan yang dilakukan

tenaga kesehatan dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat akan dirasakan pasien atau keluarga sebagai kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

#### **Hubungan Mutu Pelayanan Dalam Dimensi Assurance dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value} = 0,004$  dan  $OR = 2,13$ ).

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithalm dan Parasuraman yang dikutip Satrinegara (2014), bahwa *assurance* berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan ketrampilan yang tepat dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuristi Winda Bata (2013), bahwa ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value}=0,000$ ) dikarenakan *assurance* merupakan salah satu faktor yang secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien. Responden dengan mutu pelayanan dalam dimensi *assurance* berkategori baik cenderung puas dengan pelayanan, hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan terhadap pasien dengan memberikan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan ketrampilan yang tepat, tentunya akan memberikan ketenangan sehingga pasien atau keluarga akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

#### **Hubungan Mutu Pelayanan Dalam Dimensi Empathy dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value} = 0,045$  dan  $OR = 2,08$ ).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithalm

dan Parasuraman yang dikutip Satrinegara (2014), yang menyatakan bahwa *emphaty* merupakan pemberian perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi serta perhatian yang kepada pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuristi Winda Bata (2013), bahwa ada hubungan antara assurance dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value}=0,002$ ) disebabkan karena *empathy* merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Responden dengan mutu pelayanan dalam dimensi *empathy* berkategori baik, cenderung akan puas dengan pelayanan, hal tersebut disebabkan pelayanan oleh tenaga kesehatan dengan memberikan rasa perhatian kepada pasien atau keluarga akan menimbulkan persepsi yang positif karena telah memenuhi harapannya dan menimbulkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Variabel Yang Paling Dominan Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien**

Dengan menggunakan regresi logistik berganda dari 5 variabel, variabel yang memiliki nilai *OR* paling besar adalah *responsiveness* yaitu  $OR=6,04$ . Sehingga dapat diasumsikan bahwa variabel *responsiveness* paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis multivariat secara keseluruhan, maka persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis multivariat secara keseluruhan, maka persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Dengan model persamaan diatas, maka dapat diperkirakan kemungkinan terjadinya kepuasan pasien. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa dengan konstanta -1,767 kemungkinan kepuasan pasien akan berubah menjadi "Puas" sebesar 1,630 jika memperoleh *responsiveness* pelayanan yang baik.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, diketahui bahwa koefisien determinan ( $R^2$ ) menunjukkan

nilai 0,254, artinya bahwa model regresi yang diperoleh dapat menjelaskan 25,4% variasi variabel dependen kemungkinan kepuasan pasien, sedangkan 74,6% lainnya dijelaskan oleh variabel yang lain.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithalm dan Parasuraman yang dikutip Satrinegara (2014), bahwa *responsiveness* merupakan respons atau kesiapan serta kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan. Menurut Suyanto dalam Umah (2015), Instalasi Gawat Darurat merupakan bagian dari unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan pada pasien yang mengalami kedaruratan dengan berbagai penyebabnya, termasuk korban bencana atau musibah masal untuk mencegah kematian dan kecacatan. Supaya terwujud perlu adanya suatu respon yang cepat bagi Dokter dan perawat serta staf yang lain di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke IGD dengan berdasarkan suatu sistem triage yaitu pemilahan atau seleksi berdasarkan tingkat kegawatan dan menerapkan strategi *respon time*.

Berdasarkan hasil penelitian dimana variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah *responsiveness*. Sebanyak 81 pasien (54,7%) menjawab pertanyaan dengan tidak baik dan 67 pasien (45,3%) menjawab pertanyaan dengan baik. Keluhan yang sering dirasakan selama ini dalam pelayanan IGD adalah lamanya petugas dalam memberikan pelayanan karena banyaknya pasien yang mengharuskan petugas mengutamakan pasien dengan katagori gawat darurat dan proses administrasi pendaftaran yang lama dikarenakan petugas pendaftaran hanya 1 orang setiap shif.

Dalam penelitian ini seharusnya manajemen lebih meningkatkan kualitas *responsiveness* dengan cara penambahan jumlah SDM baik petugas medis maupun non medis hal ini dikarna semakin hari jumlah pasien semakin meningkat yaitu >70 pasien

setiap hari, memberikan pengertian kepada pasien khususnya dengan pasien berkategori tidak gawat dan tidak darurat melalui komunikasi terapeutik agar pasien mengerti bahwa yang diutamakan dalam pelayanan di IGD adalah pasien dengan kategori gawat dan darurat.

## SIMPULAN

Responden memperoleh mutu pelayanan kesehatan dalam dimensi *tangible* sebagian besar dalam kategori baik, yaitu sebanyak 75 orang (50,7%), responden memperoleh mutu pelayanan kesehatan dalam dimensi *responsiveness* kategori tidak baik, yaitu sebanyak 81 orang (54,7%), responden memperoleh mutu pelayanan dalam dimensi *reliability* kategori baik, yaitu sebanyak 77 orang (52,0%), responden memperoleh mutu pelayanan dalam dimensi *assurance* kategori tidak baik, yaitu sebanyak 81 orang (54,7%), Responden memperoleh mutu pelayanan dalam dimensi *empathy* dengan kategori baik, yaitu sebanyak 74 orang (50,0%), Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien ( $p$ -value = 0,021 dan OR = 2,18), Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien ( $p$ -value = 0,000 dan OR= 6,04), Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien ( $p$ -value = 0,002 dan OR= 3,04), Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien ( $p$ -value = 0,004 dan OR= 2,13), Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien ( $p$ -value = 0,045 dan OR = 2,08). Dan Variabel *responsiveness* paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dengan nilai OR = 5,327

## SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

Pihak manajemen diharapkan dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan melalui dimensi *responsiveness* dan *reliability* yang berpengaruh besar terhadap kepuasan

pasien di IGD RS Pertamina Bintang Amin dengan cara penambahan jumlah SDM baik petugas medis dan non medis hal ini dikarenakan semakin hari pasien semakin meningkat yaitu >70 pasien setiap hari, memberikan pengertian kepada pasien khususnya dengan pasien berkategori tidak gawat dan tidak darurat melalui komunikasi terapeutik agar pasien mengerti bahwa yang diutamakan dalam pelayanan di IGD adalah pasien dengan kategori gawat dan darurat. Perlu juga dilakukannya sistem online pada bagian IT untuk dapat mempermudah pendaftaran melakukan registrasi pasien yang datang berobat ke RS Pertamina Bintang Amin.

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian dengan meneliti faktor yang belum diteliti dalam penelitian ini yang berhubungan dengan kepuasan pasien, seperti; komunikasi perawat, harga, kinerja pelayanan dan lain sebagainya.

Perlu adanya penambahan literatur dan buku-buku referensi terbaru berhubungan dengan kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A.F. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)*, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta
- Alwi, A. 2011. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Input Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Makasar*. Jurnal MKMI, Vol 7 No.1. April 2011, Hal 141-149
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Darmawansyah. Winda, Yuristi. B. Alwi. A. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*
- Depkes RI. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta
- Djemari. 2011. *Pelayanan Gawat Darurat (Emergency Care) UGD*.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah*

- Sakit, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Ilias, Yaslis. 1999. *Modul Kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Fakultas Kesehatan UI.
- Kepmenkes. No. 129 Tahun 2008 Rengan SPM Rumah Sakit Lengkap
- Kemenkes RI. 2012. *Survey Demografi dan Kesehatan Indonesia*, Jakarta
- Kotler, P dan G. Amstrong. 2009. *Pelayanan Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks. Jakarta
- Lamiri. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Prilaku Penderita Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Samarinda*: Joernal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Samarinda
- Lemeshow, et. Al. 1997. *Besar Sempel Dalam Penelitian Kesehatan*. Gajah Mada Univercity Press. Yogyakarta
- Lovelock, Christopher. 2004. *Service Marketing dan Manajemen*. New Jersey: Prentice Hall
- Melinda, S. P. 2011. *Pengaruh Iklim Kerja Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Perawat Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan*, Tesis, Medan
- Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehata Edisi 2*, EGC. Jakarta
- Nengsih, Sulistia. 2011. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Interne Rsud Dr. M. Zein Painan, Padang*
- Noor, A. Mohammed, B. 2013. *The Effect Of Perceived Service Quality On Patient Statisfaction At A Public Hospital In State Of Pahang, Malaysia*. Asian Journal Of Social Scienceand Humanities Vol:2, 10. 3
- Nurcaya, Nyoman. I. Indri, Kadek. 2011. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar*. Bali
- Nursalam. 2011. *Manajemen Kepereawatan*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika
- Notoatmodjo. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Pamungkas, Adreng. M. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Paviliun Rsud Kabupaten Badung Mangusadha*. Bandung, Jawa Barat
- Pohan, S. Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta: EGC
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Ke 2. Yogyakarta: Konsursium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Satrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Siboro, Tomsal. 2014. *Hubungan Pelayanan Perawata Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang UGD RS Adven Bandung*. Bandung, Universitas Adven Islam Bandung
- Suhardan, Dadang. 2010. *Supervisi Provesional Layanan Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Era Otonomi Daerah*. Bandung: Alfabeta
- Supranto. J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT Rineka Cipta, Jakarta
- Suryawati, Chriswardani. Darminto dan Shaluhiyah, Zahro. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume. 9 No. 4*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Undip, Semarang
- Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service Quality Statisfaction, and Ofser*. Yogyakarta
- Ummah, Khoiroh. Rizkiyah, Putri. 2015. *Hubungan Respons Time Dengan Kepuasan Pasien (Corelation of Respons Time with Patients Satisfaction)*. Vol. 6. No. 2. Jurnal Of Ners Community