

Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan IGD Terhadap Kepuasan Pasien Di RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh

Muhammad Ilham Syufi¹, Juliandi Harahap², Deli Theo³

^{1,2,3} Institut Kesehatan Helvetia

Abstract. *It can be said that patient satisfaction is an abstract thing and the results vary greatly because basically it really depends on each individual's perception. Patient satisfaction can be said to be fulfilled if the services provided are in accordance with their expectations. The aim of the research is to analyze the Quality of Emergency Room Services on Patient Satisfaction at RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh. The research design used in this research is an analytical survey with a cross sectional design. The population in this study was all 2,058 emergency room patients. The number of samples to be studied is 95 people. Data analysis was carried out using univariate, bivariate and multivariate analysis. The statistical tests used are the chi square test and logistic regression. The results of the chi square test research show that there is an influence of 5 variables, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence, which have a p-value $< \alpha$ 0.05, meaning that reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence influence patient satisfaction in the RUMKIT TK ER. II Iskandar Muda Banda Aceh and the multivariate test shows that the 5 variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence influence the results of the multiple logistic regression test showing that the responsiveness variable is the most dominant with an odds ratio (OR) of 15,104, meaning 15 times influencing patient satisfaction. The conclusion was that the dominant responsiveness variable had the most influence on patient satisfaction at the RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh emergency room. It is recommended for hospitals to adopt policies to increase patient responsiveness in the ER in order to produce optimal patient satisfaction.*

Keywords: Responsiveness, Reliability, Patient Satisfaction

Abstrak. Kepuasan pasien dapat dikatakan adalah suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung pada masing-masing persepsi dari individu. Kepuasan pasien akan dapat dikatakan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Tujuan penelitian untuk menganalisis Mutu Pelayanan IGD terhadap Kepuasan Pasien di RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien IGD 2.058 orang. Jumlah sampel yang akan diteliti adalah 95 orang. Analisa data dilakukan dengan analisis *univariate*, *bivariate* dan *multivariate*. Uji statistik yang digunakan adalah uji *chi square* dan *regresi logistik*. Hasil penelitian uji *chi square* menunjukkan bahwa ada pengaruh 5 variabel yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki *p-value* $< \alpha$ 0,05, artinya kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik mempengaruhi kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh dan uji *multivariate* ada 5 variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik mempengaruhi dengan hasil uji regresi logistik berganda menunjukkan bahwa variabel ketanggapan paling dominan dengan odds ratio (OR) 15.104 artinya 15 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Kesimpulan didapatkan bahwa variabel ketanggapan dominan paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh. Disarankan bagi pihak rumah sakit untuk mengambil kebijakan agar dapat meningkatkan ketanggapan pasien di IGD agar dapat menghasilkan kepuasan yang optimal bagi pasien.

Kata Kunci : Ketanggapan, Kehandalan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat, baik *kuratif* maupun *rehabilitatif*, rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian biososial.

Rumah Sakit adalah salah satu usaha jasa dibidang kesehatan yang banyak dijumpai, dimana Rumah Sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dan juga sebagai

perusahaan jasa kesehatan untuk masyarakat, Dari seluruh Rumah Sakit yang terdapat di Indonesia, baik Rumah Sakit Umum maupun Rumah Sakit Swasta menerima tugas untuk melaksanakan upaya kesehatan yang berdayaguna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya kuratif dan rehabilitatif tanpa mengesampingkan upaya preventif dan promotif serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat

Kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Peninjauan terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap serta tersedianya sarana dan lingkungan fisik yang memadai.

Pasien dalam kondisi gawat darurat mempunyai kebutuhan dasar berupa sirkulasi yang adekuat (Circulation), kebutuhan akan jalan nafas yang utuh tanpa sumbatan (Airway), kebutuhan untuk bernafas secara normal (Breathing), kebutuhan cairan dan kebutuhan akan pergerakan yang normal (Disability), dan kebutuhan akan integritas fisik yang utuh (Exposure).

TINJAUAN PUSTAKA

Layanan Kesehatan

Konsep Rumah Sakit

Istilah *hospital* (rumah sakit) berasal dari kata Latin, yaitu *hospes* (tuan rumah), yang juga menjadi akar kata hotel dan *hospitality* (keramahan). Pengertian Rumah Sakit menurut *World Health Organization (WHO)* adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan.

Layanan Kesehatan

Pengertian Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan adalah suatu produk yang bersifat jasa. Produk jasa secara umum mempunyai 4 karakteristik pokok yang membedakannya dengan produk barang. Keempat karakteristik tersebut meliputi :

1. *Intangibility* (sifat tidak tampak), jasa tidak dapat dilihat, dikecap, dirasakan, didengar, dicium, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi atau diproduksi. Jasa adalah perbuatan, kinerja, atau usaha yang bisa dikonsumsi tetapi tidak bisa dimiliki. Pada jasa kesehatan meskipun sudah terjadi transaksi antara dokter dengan klien masih tetap *intangible*. Klien

tidak memiliki, klien hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa yang dibelinya. Namun demikian, klien dapat mengalami perubahan kondisi akibat terapi tersebut. Perubahan kondisi, tanda-tanda (*sign and symptom*) adalah salah satu indikator kualitas jasa yang bisa dinilai. Kualitas jasa dapat disimpulkan menurut tempat (*place*), orang (*people*), peralatan (*equipment*), bahan-bahan komunikasi (*communication materials*), symbol dan harga yang mereka amati

2. *Inseparability*, jasa diproduksi pada saat proses, artinya hasil suatu pelayanan sulit dipisahkan dengan prosesnya atau sumber pemberi pelayanan. Dengan kata lain produksi dan konsumsi terjadi secara serentak. Konsekuensinya adalah keterbatasan orang yang dilayani, hal ini sangat berbeda dengan produk barang
3. *Variability*, jasa sangat bervariasi karena hasil tidak berstandar (non standardized output), artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli sangat peduli dengan variasi ini dan mereka sering minta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih. Jasa yang diberikan kepada klien yang satu dengan yang lain meskipun diagnostiknya sama.
4. *Imperishability*, berbeda dengan produk barang yang bersifat tahan lama sehingga dapat disimpan bahkan dapat dijual kembali, produk jasa tidak mungkin disimpan sebagai investasi atau diulang

Pasien Gawat Darurat

Gawat darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan. Korban atau pasien gawat darurat adalah orang yang berada dalam ancaman kematian dan kecacatan yang memerlukan tindakan medis segera.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian *kuantitatif*, dengan rancangan *cross-sectional*. Dimana penelitian ini akan dilakukan dalam waktu yang bersamaan tetapi dengan subjek yang berbeda-beda. Dalam rancangan cross-sectional, pengumpulan data dilakukan satu saat. Apabila variabel yang diteliti lebih dari satu, maka data dikumpulkan relatif secara bersamaan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Ruang Rawat Inap RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh terletak di RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh beralamat jalan T. Bendahara No. 1 Kuta alam Banda Aceh 23290 telp/fax (0651) 24712.

Waktu Penelitian

Proses penelitian mulai dilakukan pada bulan April 2023 sampai dengan selesai. Tahapan-tahapan yang dilalui diantaranya nya survey awal, penyusunan proposal, pengumpulan data, analisis data dan penyusunan laporan tesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diambil dalam penelitian ini mencakup usia, jenis kelamin, suku, pendidikan dan pekerjaan. Variabel independen mencakup kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Analisis *univariat* dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi karakteristik responden dan distribusi frekuensi variabel independen (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik) serta variabel dependen (kepuasan pasien).

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di IGD RUMKIT
TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023**

No.	Usia	f	Persentase
1	Masa dewasa akhir (36-50 tahun)	60	63.1
2	Masa dewasa awal (20-35 tahun)	35	36.9
Total		95	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa usia responden mayoritas 36-50 tahun yaitu sebanyak 60 responden (63.1%) dan minoritas berusia 20-35 tahun yaitu sebanyak 35 responden (36.9%).

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di IGD
RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023**

No.	Usia	f	Persentase
1	Laki-laki	42	44.2
2	Perempuan	53	55.8
Total		95	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa jenis kelamin responden mayoritas perempuan yaitu sebanyak 53 responden (55.8%) dan minoritas laki-laki yaitu sebanyak 42 responden (44.2%).

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan IGD
RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023**

No.	Pekerjaan	f	Persentase
1	Bekerja	73	73.8
2	Tidak Bekerja	22	23.2
Total		95	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki pekerjaan yaitu sebanyak 73 responden (73.8%) dan minoritas tidak bekerja yaitu sebanyak 22 responden (23.2%).

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di IGD
RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023**

No.	Pekerjaan	f	Persentase
1	SD/SMP	9	9.4
2	SMA/SMK	59	62.1
3	Perguruan Tinggi	27	28.5
Total		95	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 59 responden (62.1%) dan minoritas SD/SMP yaitu sebanyak 9 responden (9.4%).

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku di IGD
RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023**

No.	Suku	f	Persentase
1	Jawa	25	26.3
2	Aceh	45	47.3
3	Padang	12	12.7
4	Batak	13	13.8
Total		95	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki suku Aceh yaitu sebanyak 45 responden (47.3%) dan minoritas Padang yaitu sebanyak 12 responden (12.7%).

Analisis Univariat

Analisis yang dilakukan menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan/mendeskrripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti.

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan di
IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023**

No.	Kehandalan	f	Persentase
1	Tidak Baik	60	63.1
2	Baik	39	36.9
Total		95	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki ketanggapan tidak baik yaitu sebanyak 60 responden (63.1%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 39 responden (36.9 %).

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Ketanggapan di
GD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023**

No.	Ketanggapan	f	Persentase
1	Tidak Baik	68	71.5
2	Baik	27	28.5
Total		95	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki responsiveness tidak baik yaitu sebanyak 68 responden (71.5%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 27 responden (28.5%).

**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan di IGD
RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023**

No.	Jaminan	f	Persentase
1	Tidak Baik	70	73.6
2	Baik	25	26.4
Total		95	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki jaminan tidak baik yaitu sebanyak 70 responden (73.6%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 25 responden (26.5%).

**Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati di IGD
RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023**

No.	Empati	f	Persentase
1	Tidak Baik	65	68.4
2	Baik	30	31,6
Total		95	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki empati tidak baik yaitu sebanyak 65 responden (68.4%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 30 responden (31.6%).

**Tabel 10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti fisik di IGD
RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023**

No.	Bukti fisik	f	Persentase
1	Tidak Baik	59	62.1
2	Baik	36	37.9
Total		95	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki empaty tidak baik yaitu sebanyak 59 responden (62.1%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 36 responden (37.9%).

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023

No.	Kepuasan Pasien	f	Persentase
1	Tidak Puas	56	58.9
2	Puas	39	41.1
Total		95	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki kepuasan pasien tidak puas yaitu sebanyak 56 responden (58.9%) dan minoritas puas yaitu sebanyak 39 responden (41.1%).

Analisis Bivariat

Tabulasi dan Hasil Uji Statistik

Analisis *Bivariat* dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen dan variabel dependen melalui *Crosstabs* atau tabulasi silang. Uji statistik yang dilakukan pada analisis Bivariat ini adalah menggunakan uji *Chi-Square* dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Dikatakan ada hubungan secara statistik jika diperoleh nilai $p < 0,05$.

Tabel 12. Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumkit TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023

kehandalan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p</i> (value)
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	39	41.1	21	22.1	60	63.2	0,022
Baik	17	17.9	18	18.9	35	36.8	
Total	56	59	39	41	95	100	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa terdapat 60 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang kehandalan tidak baik didapat bahwa 39 responden (41.1%) tidak puas dan 21 responden (22.1%) puas. Terdapat 35 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang kehandalan baik didapat bahwa 17 responden (17.9%) tidak puas dan 18 responden (18.9%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai $p\text{-value } 0.022 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Tabel 13. Hubungan ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023

Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p</i> (value)
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	53	55.8	15	15.8	68	71.6	0,000
Baik	3	3.2	24	25.2	27	28.4	
Total	56	59	39	41	95	100	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa terdapat 68 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang ketanggapan tidak baik didapat bahwa 53 responden (55.8%) tidak puas dan 15 responden (15.8%) puas. Terdapat 27 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang ketanggapan baik didapat bahwa 3 responden (3.2%) tidak puas dan 24 responden (25.2%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan ketanggapan Terhadap Kepuasan Pasien IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Tabel 14. Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023

Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	48	50.6	22	23.1	70	73.7	0,000
Baik	8	8.4	17	17.9	25	26.3	
Total	56	59	35	41	95	100	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa terdapat 70 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang jaminan tidak baik didapat bahwa 48 responden (50.6%) tidak puas dan 22 responden (23.1%) puas. Terdapat 25 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang jaminan baik didapat bahwa 8 responden (8.4%) tidak puas dan 17 responden (25.2%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan jaminan Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Tabel 15. Hubungan empati Dengan Kepuasan Pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023

Empati	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p</i> (value)
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	45	47.4	20	21	65	68.4	0,000
Baik	11	11.6	19	20	30	31.6	
Total	56	59	39	41	95	100	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa terdapat 65 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang empati tidak baik didapat bahwa 45 responden (47.4%) tidak puas dan 20 responden (21%) puas. Terdapat 30 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang empati baik didapat bahwa 11 responden (11.6%) tidak puas dan 19 responden (20%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan empati Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

**Tabel 16. Hubungan bukti fisik Dengan Kepuasan Pasien di IGD
RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023**

Bukti fisik	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Jumlah		p (value)
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	48	50.5	12	11.5	60	63	0,000
Baik	8	8.5	27	28.5	35	37	
Total	56	59	39	41	95	100	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa terdapat 60 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang bukti fisik tidak baik didapat bahwa 48 responden (50.5%) tidak puas dan 12 responden (11.5%) puas. Terdapat 35 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang bukti fisik baik didapat bahwa 8 responden (8.5%) tidak puas dan 27 responden (28.5%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bukti fisik Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Analisis Multivariat

Analisis ini untuk melihat pengaruh (hubungan) antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan jenis analisa regresi logistik sehingga didapat variabel independen yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen. Regresi logistik adalah sebuah pendekatan untuk membuat model prediksi seperti halnya regresi linear atau yang biasa disebut dengan istilah *Ordinary Least Squares (OLS) regression*. Perbedaannya adalah pada regresi logistik, peneliti memprediksi variabel terikat yang berskala dikotomi. Skala dikotomi yang dimaksud adalah skala data nominal dengan dua kategori, misalnya: Ya dan Tidak, Baik dan Buruk atau Tinggi dan Rendah. memperoleh persamaan yang sesuai dan mendapat nilai Odds ratio yang telah disesuaikan rumus *regresi logistic*.

**Tabel 17. Pengaruh Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik
Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RS TK II Iskandar Muda Banda
Aceh Tahun 2023**

Uji Regresi Logistik

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Kehandalan	1.527	0.004	4.605
Ketanggapan	2.715	0.003	15.104
Jaminan	1.129	0.002	3.091
Empati	1.660	0.004	5.262
Bukti fisik	1.558	0.005	4.749

Berdasarkan Tabel 17, setelah dilakukan uji regresi logistik diketahui bahwa variabel ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki nilai *p-value* $< 0,05$ Artinya, kelima

variabel tersebut saling berinteraksi untuk kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Selanjutnya analisis multivariat untuk mengetahui besarnya pengaruh kelima variabel tersebut terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang ditunjukkan dengan nilai Exp (B) atau disebut juga *Odds Ratio (OR)*, yaitu:

1. Variabel kehandalan dengan nilai OR 4.605 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya kehandalan berpeluang 4 kali memengaruhi kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.
2. Variabel ketanggapan dengan nilai OR 15.104 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya ketanggapan berpeluang 15 kali memengaruhi kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.
3. Variabel jaminan dengan nilai OR 3.091 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya jaminan berpeluang 3 kali memengaruhi kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.
4. Variabel empati dengan nilai OR 5.262 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya empati berpeluang 5 kali memengaruhi kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.
5. Variabel bukti fisik dengan nilai OR 4.749 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya bukti fisik berpeluang 4 kali memengaruhi kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan adalah ketanggapan dengan nilai OR 62.850 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya ketanggapan berpeluang 63 kali memengaruhi kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Pembahasan

Pengaruh Karakteristik Responden terhadap kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Karakteristik dalam penelitian ini mencakup usia, jenis kelamin, suku, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan penelitian di peroleh hasil bahwa dilihat bahwa umur responden mayoritas umur responden berusia mayoritas 36-50 tahun yaitu sebanyak 60 responden (63.1%), mayoritas responden mayoritas perempuan yaitu sebanyak 58 responden (61.1%). Kemudian, dari hasil penelitian didapat bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 59 responden (62.1%) dan mayoritas responden memiliki

pekerjaan yaitu sebanyak 73 responden (76.8%) di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Usia > 35 tahun cenderung lebih banyak dan berharap tinggi terhadap pelayanan yang di berikan dan cenderung mrengkritik.. Apabila pelayanan yang di berikan tidak sesuai harapan maka muncul penilaian mutu pelayanan tidak baik. Sehingga minat kunjungan ulang rendah. Sementara jenis kelamin pada karakteristik responden mayoritas perempuan memiliki pengaruh terhadap pandangan pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk laki – laki cenderung tidak peduli dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, oleh karena itu mereka lebih dianggap fleksibel dibandingkan perempuan..

Kemudian dengan Pendidikan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang baik. Seseorang dengan tingkat pendidikan lebih rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya. (sodik, 2016).

Menurut temuan peneliti bahwa umur mempunyai hubungan terhadap minat kunjungan ulang disebabkan karena kebanyakan pasien yang sudah berumur akan memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas rumah sakit mengenai keadaan penyakit yang diderita , hasilnya kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi. Sedangkan kelompok umur usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dari tenaga kesehatan sedangkan untuk jenis kelamin menurut peneliti faktor tersebut memiliki pengaruh pada pandangan terhadap pelayanan yang diberikan, perempuan lebih banyak melihat penampilan atau pelayanan yang diberikan secara detail, sementara laki-laki kurang mengindahkan hal tersebut. Kaum laki-laki cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih *fleksible* dibandingkan perempuan.

Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 60 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang kehandalan tidak baik didapat bahwa 39 responden (41.1%) tidak puas dan 21 responden (22.1%) puas. Dari 35 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang kehandalan baik didapat bahwa 17 responden (17.9%) tidak puas dan 18 responden (18.9%) puas.

Berdasarkan uji Pearson Chi Square didapat nilai $p\text{-value } 0.022 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian joko (2023) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel dominan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien adalah variabel keandalan.

Menurut temuan peneliti kehandalan juga merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya. Kehandalan (Reliability) merupakan dimensi dimana Rumah Sakit mempersiapkan petugas-petugas yang mempunyai dedikasi tinggi, seperti: terampil, ramah, sopan, simpati, luwes, penuh pengertian, mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik.

Kehandalan yang perlu ditingkatkan di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh berdasarkan pada penelitian ini adalah prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tepat tidak berbeli-belit serta kesiapan tenaga kesehatan melayani pasien setiap saat. Kehandalan atau reliability pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 68 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang ketanggapan tidak baik didapat bahwa 53 responden (55.8%) tidak puas dan 15 responden (15.8%) puas. Dari 27 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang ketanggapan baik didapat bahwa 3 responden (3.2%) tidak puas dan 24 responden (25.2%) puas.

Berdasarkan uji Pearson Chi Square didapat nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan ketanggapan Terhadap Kepuasan Pasien IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian cahyo setiawan (2023) dengan judul penelitian Hubungan Daya Tanggap (Responsiveness) Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Jatinom Klaten. Berdasarkan uji univariat menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berada dalam kategori puas (91,4%). Sebagian besar tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berada dalam kategori puas. Ada hubungan daya tanggap (responsiveness) pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten.

Ketanggapan pelayanan yang baik akan memberikan hasil kepuasan pasien yang baik. Daya tanggap merupakan kemauan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pasien menjalani proses pengobatan selalu menginginkan pelayanan yang cepat, praktis, tidak ruwet, serta penanganan yang memuaskan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan apa yang diharapkan. Selain itu respon dari petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh sekali terhadap kepuasan pasien, dengan respon yang baik maka pasien akan merasa dihargai.

Kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas pelayanan. Salah satu dimensi pokok kualitas jasa yakni daya tanggap (responsiveness). Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan penelitian terhadap kinerja rumah sakit dalam usaha memenuhi harapan konsumen sehingga konsumen memperoleh kepuasan. Karena, kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan indikator yang penting dalam mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Binjai Kota. Kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan, dan sebaliknya Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang paling efisien, layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien dan keluarga sehingga mereka akan selalu merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima.

Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023

Jaminan berkaitan dengan kemampuan rumah sakit menyediakan petugas kesehatan yang berkualitas dan terampil seperti yang telah dijanjikan agar pasien rawat inap memiliki kepercayaan terhadap proses pengobatan untuk penyembuhan akan penyakit yang dideritanya.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 70 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang jaminan tidak baik didapat bahwa 48 responden (50.6%) tidak puas

dan 22 responden (23.1%) puas. Dari 25 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang jaminan baik didapat bahwa 8 responden (8.4%) tidak puas dan 17 responden (25.2%) puas.

Berdasarkan uji Pearson Chi Square didapat nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan jaminan Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RS TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Menurut temuan peneliti dapat dilihat bahwa ketika pasien saat berobat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor, faktor komunikasi adalah salah satu penyebab terbanyak dikarenakan kesalahan dari penerapan cara komunikasi yang menimbulkan masalah di puskesmas. Berbagai faktor penyebab minat kunjungan ulang masih rendah dikarenakan penerapan Jaminan pasien yang belum optimal.

Penerapan jaminan pasien dapat menurunkan rasa cemas dan membuat pasien lebih aman. Jaminan pasien merupakan upaya meminimalkan khawatir atau cemas pasien hingga ke tingkat minimum yang dapat diterima. Jaminan rasa aman bagi pasien adalah sistem yang membuat pasien berobat lebih aman, Jaminan rasa aman bagi pasien membutuhkan tindakan yang strategis dalam penerapannya.

Dokter merupakan tenaga medis yang sudah semestinya bekerja secara profesional sehingga telah mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami responden, dokter memberikan informasi kesehatan pada pasien sampai pasien atau keluarga memahami kondisi penyakit yang diderita. Dokter melakukan pemeriksaan penyakit dengan teliti dan sabar dalam menerima keluhan pasien. Dokter menjamin kesembuhan penyakit pasien dan dapat menentukan kesembuhan pasien untuk mengurangi rasa sakit yang diderita responden saat ini. Keterampilan dokter menyembuhkan penyakit pasien diikuti dengan ketepatan jadwal berobat pasien. Hal inilah yang membuat pasien ingin kembali berobat di rumah sakit dan merekomendasikan ke keluarganya keadaan rumah sakit tempat dirinya berobat jalan.

Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023

Empati berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberi perhatian secara tulus pada para pasien rawat inap, memahami kebutuhan yang diinginkan pasien rawat jalan.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa dari 65 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang empati tidak baik didapat bahwa 45 responden (47.4%) tidak puas dan 20 responden (21%) puas. Dari 30 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang empati baik didapat bahwa 11 responden (11.6%) tidak puas dan 19 responden (20%) puas.

Berdasarkan uji Pearson Chi Square didapat nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan empati Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menurut temuan peneliti empati adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga konsumen merasa penting, dihargai dan dimengerti oleh perusahaan. Inti dari dimensi ini adalah bagaimana perusahaan meyakinkan konsumennya bahwa mereka itu adalah istimewa dan dapat digambarkan dengan perhatian secara personal kebutuhan spesifik.

Maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat tidak berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023

Empati berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberi perhatian secara tulus pada para pasien rawat inap, memahami kebutuhan yang diinginkan pasien rawat jalan.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 60 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang empati tidak baik didapat bahwa 48 responden (50.5%) tidak puas dan 12 responden (11.5%) puas. Dari 35 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang empati baik didapat bahwa 8 responden (8.5%) tidak puas dan 27 responden (28.5%) puas.

Berdasarkan uji Pearson Chi Square didapat nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan Empaty Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ls Efendi (2023) hasil penelitian lima dimensi pelayanan khususnya dalam pelayanan rawat inap meliputi Reliabilitas (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible) merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dan secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan kepada Masyarakat.

Menurut asumsi peneliti bukti fisik yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat secara kasat mata atau fisiknya dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien sehingga

menjadi daya tarik pada pelayanan kesehatan meliputi fasilitas fisik, kelengkapan sarana dan prasarana, terdapat fasilitas yang rapi dengan jumlah yang cukup serta hal-hal penunjang lainnya yang dimiliki fasilitas pelayanan kesehatan. Persepsi mutu pelayanan bukti fisik pada penelitian ini menggunakan beberapa indikator pertanyaan seperti ruang tunggu bersih dan rapi, area parkir luas, petugas berpenampilan rapi, ruang pemeriksaan bersih dan rapi, kelengkapan alat pemeriksaan, tersedianya penunjuk ruangan, papan informasi yang jelas, dll. Pada penelitian ini didapat bahwa semakin tinggi tingkat fasilitas fisik maka kepuasan pasien rawat jalan semakin bertambah. Bila semakin tinggi fasilitas fisik disediakan oleh puskesmas terutama pada ruang rawat jalan maka merupakan salah satu alasan pasien dan keluarga pasien dalam menentukan pilihannya berobat kembali.

Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan implikasi untuk meningkatkan kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2023. melalui interaksi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan tersebut. Sehingga di harapkan kehandalan, daya tanggap, Jaminan, Empati, menjadi titik fokus utama tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini di butuhkan kerja sama yang efektif dan efisien agar kendala yang selama ini ada dapat diminimalkan termasuk keluhan pasien dan keluarga.

1. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian, keterbatasan-keterbatasan tersebut yaitu :

- a. Kuesioner kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien merupakan persepsi pasien tentang pelayanan sehingga data yang di peroleh hanya dari sisi pasien, sementara dari dokter atau perawat tidak dapat di ketahui pasien.
- b. Variabel penelitian masih terbatas, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada faktor kehandalan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh, ketepatan tenaga kesehatan memberikan pelayanan akan memberikan kepuasan bagi pasien.

2. Ada faktor ketanggapan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh, semakin cepat tenaga kesehatan merespon keluhan pasien maka kepuasan pasien akan tercapai.
3. Ada faktor pengaruh jaminan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh, bila pasien terjamin keamanannya selama dirawat maka kepuasan pasien akan tercapai.
4. Ada faktor pengaruh empati mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh, semakin tenaga kesehatan berempati dengan keadaan sakit pasien akan memberikan kepuasan bagi pasien.
5. Ada faktor pengaruh bukti langsung mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di IGD RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh, fasilitas rumah sakit yang lengkap akan memberikan dampak bagi kepuasan pasien.

Saran

1. Bagi Rumah Sakit

RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh membuat kebijakan terhadap tenaga kesehatan khususnya IGD guna untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang baik untuk memenuhi standar sehingga kepuasan pasien meningkat

2. Bagi Manajemen

Diharapkan untuk bisa melakukan pelatihan atau workshop bagi tenaga kesehatan di RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki terutama jaminan keamanan dan kenyamanan bagi pasien seperti: menyelesaikan administrasi pasien, cepat tanggap dengan keluhan pasien, memberikan obat secara cepat dan tepat, memberikan informasi dan cepat tanggap dalam menangani pasien agar ditingkatkan tercipta sebuah kepuasan pasien yang menjadi kepuasan pasien terhadap di RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh.

3. Bagi bagian SDM

Memberikan bimbingan, pengarahan, pengawasan, dan pelatihan bagi tenaga kesehatan dan menerapkan kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan dan empati agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan di RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

Mulyasari I, Kodyat AG, Windyaningsih C. Pengembangan Strategi Pemasaran Medical Check Up (MCU) Di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi Untuk Meningkatkan

- Pendapatan. *J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones.* 2020;4(2):98–111.
- Nur'aeni R, Simanjorang A. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *J Healthc Technol Med.* 2020;6(2):1097–111.
- Septiani A. Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition.* 2016;7(1):1.
- Prinarbaningrum A. Pemanfaatan Layanan Medical check up oleh Pelanggan di Klinik Telkomedika pada Masa Pandemi Covid-19. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta; 2020.
- Gunawan I, Agushybana F, Kartasurya MI. Perancangan Sistem Informasi Medical Check Up Guna Mempercepat Pelayanan MCU di RSUD Brebes. 2020;