



## Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan

Octaria Novita<sup>1</sup>, Arifah Devi Fitriani<sup>2</sup>, Nur'aini<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Institut Kesehatan Helvetia, Medan

Corresponding Author : ✉ [octarianovita2@gmail.com](mailto:octarianovita2@gmail.com)

### ABSTRACT

Hospital services as one of the service sectors that play an important role. Based on the results of direct interviews, 56.6% of patients were dissatisfied with the services provided at the Emergency Installation of the Regional General. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction in the Emergency Installation of Dr. General Hospital. Pirngadi Medan City. The research design used in this study was an analytic survey with a cross sectional approach. The population in this study were 10,730 patients and the sample was taken by accidental sampling, which was 100 people. Data collection methods are primary data and secondary data. Analysis of the data used is a binary logistic regression test. The results of the efficiency study had a sig-p value of  $0.023 < 0.05$ , a sig-p value of  $0.044 < 0.05$ , sig-p comfort  $0.031 < 0.05$  and service continuity sig-p  $0.032 < 0.05$ . The conclusion in this study is that there is an effect of efficiency, human relations, comfort and continuity of service on patient satisfaction. Suggestions for hospitals are expected to be able to better understand the importance of service quality in accordance with the regulations of the ministry of health and professional code of ethics in providing health services to patients to the maximum, through increasing the professionalism of health workers, efficiency, security, satisfaction and facilities in hospitals.

### Kata Kunci

*Service Quality, Patient Satisfaction, Emergency Room*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu sarana dan prasana yang disediakan oleh negara untuk memenuhi tujuan undang-undang kesehatan dan cita-cita bangsa. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 pada pasal 1 tentang Rumah Sakit disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya(1).

Standar pelayanan minimal rumah sakit sebagai pedoman bagi rumah sakit di Indonesia dalam menjamin pelayanan kesehatan dimuat dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yang meliputi jenis-jenis pelayanan, indikator dan standar pencapaian kinerja

pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit yang meliputi 21 jenis layanan termasuk didalamnya pelayanan gawat darurat (2).

Jenis pelayanan gawat darurat memiliki sembilan indikator standar pelayanan kesehatan minimal gawat darurat rumah sakit yaitu : kemampuan menangani *live saving* anak dan dewasa, jam buka pelayanan gawat darurat, pemberi pelayanan gawat darurat yang bersertifikat yang masih berlaku BLS/PPDG/GELS/ALS, ketersediaan tim penanggulangan bencana, waktu tanggap pelayanan dokter di gawat darurat, kepuasan pelanggan, kematian pasien < 24 jam, khusus untuk rumah sakit jiwa pasien dapat ditenangkan dalam waktu  $\leq$  48 jam, tidak adanya pasien yang diharuskan membayar uang muka (2).

Pasien yang memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan dan pada kenyataannya pengalamannya selama mendapatkan pelayanan dirumah sakit lebih baik daripada yang diharapkannya maka dia akan puas, sebaliknya jika pengalaman selama mendapatkan pelayanan dirumah sakit lebih rendah (lebih buruk) daripada yang mereka harapkan maka mereka akan merasa tidak puas (3).

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan (4). Mutu tidak selalu berarti cara yang paling mahal untuk melaksanakan segala sesuatu. Sebaliknya mutu merupakan sebuah kebutuhan untuk melakukan efisiensi dan penghematan biaya. Mutu tidak harus berupa layanan atau barang-barang yang mahal. Namun, mutu merupakan sebuah produk atau layanan yang memadai, mudah dijangkau, efisien, efektif, dan aman sehingga harus terus menerus dievaluasi dan ditingkatkan (4).

Dalam kegiatan penjaminan mutu pelayanan menyangkut satu atau beberapa dimensi mutu. Dimensi mutu adalah suatu pandangan dalam menentukan penilaian terhadap jenis dan mutu pelayanan dilihat dari akses, efektivitas, efisiensi, dan keselamatan dan keamanan kenyamanan, kesinambungan pelayanan kompetensi dan hubungan antar manusia berdasarkan standar who (2).

RSUD dr. Pirngadi Medan yang merupakan rumah sakit tipe B dimana standar minimal pelayanan untuk Instalasi Gawat Darurat berada pada level III. Jenis pelayanan yang dapat diberikan berupa: 1) Diagnosis dan penanganan permasalahan pada jalan nafas (*Airway problem*), pernafasan (*Breathing problem*), sirkulasi pembuluh darah (*Circulation problem*), 2) penilaian disability,

penggunaan obat, EKG, defibrilasi (observasi HCU), 3) Bedah cito.

RSUD dr. Pirngadi Medan berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. RSUD dr. Pirngadi Medan juga terus mengembangkan, melengkapi sarana prasarana kesehatan dan pelayanan yang bermutu sesuai dengan visi dan misi RSUD dr. Pirngadi Medan agar menjadi rumah sakit pusat rujukan dan unggul di Sumatera bagian utara tahun 2020. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Pirngadi Kota Medan jumlah pasien pada tahun 2016 sebanyak 10.815 pasien, pada tahun 2017 sebanyak 10.830, dan pada bulan Januari sampai Oktober 2018 sebanyak 10.730 pasien. Dari hasil wawancara langsung yang dilakukan penulis kepada pasien yang dilakukan pada bulan maret 2019 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Pirngadi Kota Medan didapatkan 56,6% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Pirngadi Kota Medan.

Dari wawancara yang telah dilakukan tercatat keluhan pasien terkait dengan dimensi efisiensi yang mana *respon time* dokter dan perawat yang lambat, kecepatan waktu dalam pelayanan laboratorium dan foto rontgen yang lambat. Dari segi dimensi hubungan antar manusia yang mana kurang ramahnya perawat kepada pasien, kurang jelasnya informasi yang diberikan dokter kepada pasien mengenai penyakitnya dan kurang jelasnya informasi yang diberikan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Pirngadi Kota Medan.

Dari segi dimensi kenyamanan yang mana pasien masih kurang nyaman saat dilakukan pemeriksaan fisik karena banyaknya pengunjung IGD yang melalui jalan ditempat pemeriksaan dan ruang tunggu keluarga pasien yang kurang memadai karena sedikitnya tempat duduk di ruang tunggu keluarga pasien. Dari segi dimensi kelangsungan pelayanan yang mana kurangnya informasi mengenai rencana pengobatan yang akan dilakukan dokter, kurangnya informasi mengenai waktu tunggu mengenai hasil pemeriksaan laboratorium atau foto rontgen, akses untuk pemeriksaan foto rontgen yang sulit, karena pasien harus dibawa ke lantai dua yang membuat pasien kesulitan terutama pasien dengan sesak nafas. Hal ini menimbulkan kesan bahwa rumah sakit belum dapat memenuhi harapan pasien. Sedangkan berdasarkan standar pelayanan minimal di instalasi gawat darurat indikator kepuasan pelanggan memiliki standar minimal lebih sama dari 70%. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis

Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 10.730 pasien dan sampel yang diambil dengan cara *accidental sampling* yaitu sebanyak 100 orang. Alat untuk pengumpulan data adalah observasi dan pembagian kuesioner. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar responden memiliki umur (34-41 tahun dan 42-49 tahun) yaitu 16 responden (16,0%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden (53,0%) dan sebagian besar responden memiliki pendidikan SLTA sebanyak 41 responden (41,0%). Selanjutnya sebagian besar responden sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 30 responden (30,0%).

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden		
Karakteristik	F	%
<b>Umur</b>		
18-25 Tahun	6	6,0
26-33 Tahun	12	12,0
34-41 Tahun	16	16,0
42-49 Tahun	16	16,0
50-57 Tahun	14	14,0
58-65 Tahun	12	12,0
66-73 Tahun	13	13,0
74-81 Tahun	11	11,0
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	47	47,0
Perempuan	53	53,0
<b>Pendidikan</b>		
Tamat Perguruan Tinggi	23	23,0
Tamat SMA	41	41,0
Tamat SMP	26	26,0

Tamat SD	10	10,0
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/BUMN	11	11,0
Karyawan Swasta	22	22,0
Wiraswasta	25	25,0
Ibu Rumah Tangga	30	30,0
Tidak Bekerja	12	12,0
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Tabel 2. menunjukkan bahwa bahwa nilai signifikan probabilitas efisiensi adalah  $sig-p = 0,000$  atau  $< nilai-a = 0,05$ . Hal ini membuktikan efisiensi memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas hubungan antar manusia adalah  $sig-p = 0,000$  atau  $< nilai-a = 0,05$ . Hal ini membuktikan hubungan antar manusia memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Kemudian berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kenyamanan adalah  $sig-p = 0,000$  atau  $< nilai-a = 0,05$ . Hal ini membuktikan kenyamanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Selanjutnya berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kelangsungan pelayanan adalah  $sig-p = 0,000$  atau  $< nilai-a = 0,05$ . Hal ini membuktikan kelangsungan pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan.

**Tabel 2.**  
**Hubungan Efisiensi, Hubungan antar Manusia, Kenyamanan dan Kelangsungan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien**

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		Sig- <i>p</i>
	Puas		Tidak Puas				
	f	%	f	%	f	%	
<b>Efisiensi</b>							
Efisien	32	32,0	19	19,0	51	51,0	0,00
Tidak Efisien	9	9,0	40	40,0	49	49,0	0
<b>Hubungan Antar Manusia</b>							
Baik	32	32,0	14	14,0	46	46,0	0,00
Tidak Baik	9	9,0	45	45,0	54	54,0	0
<b>Kenyamanan</b>							

Nyaman	10	10,0	44	44,0	46	46,0	0,00
Tidak Nyaman	31	31,0	15	15,0	54	54,0	0
<b>Kelangsungan Pelayanan</b>							
Baik	31	31,0	14	14,0	45	45,0	0,00
Tidak Baik	10	10,0	45	45,0	55	55,0	0
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>41,0</b>	<b>59</b>	<b>59,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Tabel 3. menunjukkan bahwa memiliki nilai *sig-p* dari masing-masing variabel < 0,05 artinya efisiensi , hubungan antar manusia, kenyamanan dan kelangsungan pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan.

**Tabel 3. Hasil Uji Multivariat Regresi Logistik**

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Efisiensi	1,283	0,023	3,606
Hubungan Antar Manusia	1,225	0,044	3,403
Kenyamanan	1,253	0,031	3,501
Kelangsungan Pelayanan	1,246	0,032	3,475
Constant	-2,943	0,000	0,053

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Efisiensi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat

Variabel efisiensi memiliki nilai *sig-p* 0,023 < 0,05 artinya efisiensi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan. Hasil OR pada variabel efisiensi menunjukkan nilai OR 3,606. Artinya efisiensi yang tidak efisien cenderung 4 kali lipat memiliki pengaruh terhadap ketidakpuasan pasien. Nilai B = Logaritma Natural dari 3,606 = 1,283. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka efisiensi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, Y tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung, menunjukkan hasil bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Secara parsial keandalan dan jaminan berpengaruh

secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Sedangkan, daya tanggap, perhatian, dan bukti fisik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien (5).

Tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, B tahun 2013 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali, hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti langsung, kehandalan, dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan jaminan dan empati berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (6).

Menurut asumsi peneliti, dimana rumah sakit perlu memotivasi petugas kesehatan untuk meningkatkan respon time dalam melayani pasien sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien, dimana respon yang dimaksud dalam hal kecepatan pelayanan baik dari awal pasien masuk pada bagian administrasi maupun untuk kecepatan pemeriksaan dari dokter, perawat, laboratorium, radiologi dan petugas lainnya. Pasien mengungkapkan lamanya waktu tanggap yang diperlukan dalam penanganan yang diberikan perawat atas keluhan yang dirasakan pasien, sehingga pasien merasa tidak diberikan pengobatan yang efektif dan efisien, selain itu pasien mengungkapkan lamanya waktu tunggu dan tidak dijelaskan berapa lama harus menunggu untuk penjelasan mengenai hasil laboratorium.

Meningkatkan pendidikan tenaga kesehatan dan kemampuan petugas kesehatan melayani pasien salah satu cara untuk meningkatkan keefisienan dalam pelayanan karena pendidikan dan keterampilan dari petugas kesehatan sangat menjamin dalam membantu proses penyembuhan dari pasien secara efektif/efisien, hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan dari pasien agar nantinya pasien merasa aman dalam memperoleh pelayanan asuhan petugas kesehatan. Pasien mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan belum menjamin kesembuhan pasien dikarenakan mereka beralasan tenaga kesehatan yang memberikan perawatan kurang handal dan tanggap dalam mengatasi keluhan-keluhan kesehatan yang dialami pasien. Pasien mengungkapkan bahwa penanganan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien masih belum menunjukkan bahwa mereka mampu memberikan kesembuhan kepada pasien. Selain itu pasien juga mengeluhkan bahwa tenaga kesehatan masih banyak yang tidak mahir dan tidak tepat waktu dalam melakukan perawatan terhadap pasien yang membutuhkan penanganan dengan cepat. Kejadian ini membuat pasien tidak percaya bahwa penyakit yang mereka alami dapat disembuhkan dengan segera, sehingga mereka merasa tidak puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Hasil ini sejalan dengan teori dari jaminan mutu yang mempunyai arti meyakinkan orang, mengamankan atau menjaga serta memberikan kewajaran terhadap pasien dengan menggunakan teknik-teknik sesuai dengan prosedur untuk dapat meningkatkan asuhan perawatan terhadap pasien. Dimensi jaminan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada ditangan para petugas kesehatan yang menangani selama pasien dirawat, sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang petugas kesehatan harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan kesehatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin. Dalam Permenkes 71 tahun 2013 dijelaskan bahwa jaminan kesehatan kepada pasien harus dipenuhi secara baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Adapun usaha yang dilakukan antara lain memberikan perlindungan kesehatan kepada pasien, memperoleh perawatan dan pemeliharaan kesehatan dan memberikan kemudahan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak.

#### **Pengaruh Hubungan Antar Manusia terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat**

Variabel Hubungan antar manusia memiliki nilai  $sig-p$   $0,044 < 0,05$  artinya hubungan antar manusia memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan. Hasil OR pada variabel hubungan antar manusia menunjukkan nilai OR 3,403. Artinya hubungan antar manusia yang tidak baik cenderung 3 kali lipat memiliki pengaruh terhadap ketidakpuasan pasien. Nilai  $B = \text{Logaritma Natural dari } 1,225 = 3,403$ . Oleh karena nilai B bernilai positif, maka hubungan antar manusia mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mukti tahun 2013 tentang Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Woodward Kota Palu, menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai  $p = 0,019$ , karena nilai  $p < 0,05$ , hal ini berarti ada pengaruh antar manusia terhadap kepuasan pasien (7).

Menurut asumsi peneliti hubungan antar manusia memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari cara dokter dan perawat melayani pasien, dimana pasien masih ada yang menyatakan tidak puas dari pelayanan yang diberikan seperti keluhan dokter kurang ramah dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien, dokter kurang tanggap terhadap

keluhan pasien serta perawat tidak memberikan obat tepat waktu kepada pasien, dan kurangnya komunikasi antara pasien dan petugas kesehatan mengenai penjelasan waktu yang diperlukan dalam pelayanan. Variabel hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat. Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, memberikan perhatian, mendengarkan keluhan dan berkomunikasi dengan baik. g dalam mencapai kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat**

Variabel kenyamanan memiliki nilai *sig-p*  $0,031 < 0,05$  artinya kenyamanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan. Hasil OR pada variabel kenyamanan menunjukkan nilai OR 3,501. Artinya mutu pelayanan yang tidak nyaman cenderung 4 kali lipat memiliki pengaruh terhadap ketidakpuasan pasien. Nilai  $B = \text{Logaritma Natural dari } 3,501 = 1,253$ . Oleh karena nilai  $B$  bernilai positif, maka keamanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utari tahun 2016 dengan judul Hubungan Kenyamanan dan Kompetensi Tenaga Medis dengan Kepuasan Pasien BPJS Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit DR. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan= $0,000$  ( $p < 0,05$ ) dan kompetensi tenaga medis= $0,000$  ( $p < 0,05$ ) dengan kepuasan pasien BPJS Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung (8).

Selanjutnya sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Surijadi tahun 2019 tentang Pengaruh Kenyamanan dan Tepat Waktu terhadap Kepuasan Pasien Bersalin Pada RSUD Dr. Haulussy di Kota Ambon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel independen (kenyamanan nilai  $p$   $0,000$ ) terhadap kepuasan pasien bersalin pada RSUD Dr. Haulussy Ambon di Kota Ambon. Hasil pengujian seluruh variabel independen diatas ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis penelitian diterima atau dapat dikatakan bahwa kenyamanan dan tepat waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien bersalin pada RSUD Dr. Haulussy Ambon di Kota Ambon (9). Menurut asumsi peneliti dalam penelitian ini, adanya hubungan antara kenyamanan dan kepuasan pasien, karena fasilitas yang ada di ruang instalasi gawat darurat sudah memadai dan sudah cukup bagus. Namun dari pandangan peneliti, yang menjadi keluhan para pasien yaitu pada kurang

berfungsinya fasilitas yang ada secara maksimal, seperti kamar mandi yang kurang bersih, ruang tunggu keluarga yang kurang memadai karena hanya terdapat beberapa kursi untuk menunggu sehingga masih banyak keluarga yang lalu lalang diruang pemeriksaan. Aspek tersebut sangat mempengaruhi pasien, terlihat dari kecilnya selisih responden yang nyaman dan responden yang merasa tidak nyaman. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan. Itu berarti fasilitas yang baik akan mempengaruhi kepuasan. Berdasarkan pandangan peneliti di tempat penelitian, dan dari data yang telah didapatkan, bisa disimpulkan bahwa memang ada pengaruh antara kenyamanan terhadap kepuasan pasien.

### **Pengaruh Kelangsungan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat**

Variabel kelangsungan pelayanan memiliki nilai *sig-p*  $0,032 < 0,05$  artinya kelangsungan pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan. Hasil OR pada variabel kelangsungan pelayanan menunjukkan nilai OR 3,475. Artinya kelangsungan pelayanan yang tidak baik cenderung 3 kali lipat memiliki pengaruh terhadap ketidakpuasan pasien. Nilai  $B = \text{Logaritma Natural dari } 3,475 = 1,246$ . Oleh karena nilai  $B$  bernilai positif, maka kelangsungan pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari tahun 2017 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "X". Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS "X" (10).

Selanjutnya sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizki tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Kusta Kediri, menunjukkan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Kusta Kediri (11).

Menurut asumsi peneliti maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat berpengaruh dengan kelangsungan pelayanan, karena pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pasien beralasan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka masih belum maksimal. Pasien mengungkapkan bahwa tenaga kesehatan tidak ramah, sopan dan tanggap dalam melakukan perawatan kepada mereka.

Pasien juga menyayangkan pelayanan yang diberikan masih sangat lambat dan bertele-tele, sehingga mereka kurang puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa kepedulian 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.

## KESIMPULAN

Ada pengaruh efisiensi, hubungan antar manusia, kenyamanan dan kelangsungan pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan

## DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia R. Undang-Undang No. 44 Tentang Rumah Sakit Tahun 2009. 2009;No. 44.
- Kemkes. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008. 2008;153-64.
- Satrianegara MF. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
- Indonesia R. Undang-Undang No. 44 Tentang Rumah Sakit Tahun 2009. 2009;No. 44.
- Kemkes. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008. 2008;153-64.
- Satrianegara MF. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
- Herlambang S. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2016.
- Eka YG. Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering. Skripsi USU. 2018;1-126.
- Ashari Putra B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali. J Ekon dan Bisnis. 2013;1(1):16.
- Mukti WY, Hamzah A, Nyorong M. Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. 2013;2(3):35-41.
- Utari EM. Hubungan Kenyamanan dan Kompetensi Tenaga Medis dengan Kepuasan Pasien Bpjs Ruang Rawat Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr . Abdul Moeloek. 2016;3(3):152-8.

Surjadi H. Pengaruh Kenyamanan dan Tepat Waktu terhadap Kepuasan Pasien Bersalin Pada RSUD Dr. Haulussy di Kota Ambon. *J Soso-Q*. 2019;7(1).

Sari D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "X." *J Ilm Kesehat Media Husada*. 2017;6(1):151-8.

Rizki FW, Arifin M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Kusta Kediri. 2018;1:225-42.