

# Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024

Ariyanti <sup>1,\*</sup>; Yusuf Sabilu <sup>2</sup>; La Ode Muhammad Sety <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia; ariyanti@gmail.com

\*Correspondence : ariyanti@gmail.com

## ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat merupakan pelayanan 24 jam di depan yang harus dilayani dengan cepat dan profesional dengan kedatangan pasien dari berbagai tingkat kegawatan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas tahun 2024. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang pernah menggunakan layanan Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas tahun 2023 yang berjumlah 14.738 orang. Jumlah sampel yang ditetapkan adalah sebanyak 99 orang menggunakan metode *simple random sampling*. Hasil uji pengaruh keadaan fisik terhadap kualitas pelayanan kesehatan diperoleh nilai *chi square* = 0,000, keandalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan diperoleh nilai *chi square* = 0,004, ketanggapan terhadap kualitas pelayanan kesehatan diperoleh nilai *chi square* = 0,002, jaminan keamanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan diperoleh nilai *chi square* = 0,000, kepedulian terhadap kualitas pelayanan kesehatan diperoleh nilai *chi square* = 0,000.

## Kata kunci

*Kualitas Pelayanan Kesehatan, Unit Instalasi Gawat Darurat*

## ABSTRACT

The Emergency Department is a 24-hour front service that must be served quickly and professionally with the arrival of patients of various levels of severity. The purpose of this study was to analyze patient satisfaction with the quality of health services in the Emergency Installation Unit (IGD) BLUD Bahteramas Hospital in 2024. This type of research is quantitative research with a cross sectional study approach. The population in the study were all patients who had used the Emergency Installation service of BLUD Bahteramas Hospital in 2023, totaling 14,738 people. The number of samples determined was 99 people using the simple random sampling method. The test results of the effect of physical conditions on the quality of health services obtained chi square value = 0.000, reliability on the quality of health services obtained chi square value = 0.004, responsiveness to the quality of health services obtained chi square value = 0.002, security assurance on the quality of health services obtained chi square value = 0.000, care for the quality of health services obtained chi square value = 0.000.

## Keywords

*Quality of Health Services, Emergency Room Unit*

## Pendahuluan

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan perlu dijaga kualitas pelayanannya. Cakupan dan mutu pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari beberapa indikator, termasuk cakupan jumlah kunjungan pasien rawat inap dan rawat jalan serta gawat darurat (Delinda et.al, 2021). Pasien merasa *outcome* tidak sesuai dengan harapannya dan merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya, sehingga hubungan dan interaksi antara tenaga kesehatan-pasien akan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit (Anggrianni et al, 2017).

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien mengakibatkan kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Diperlukan mekanisme tertentu yang tidak saling merugikan antara penyedia dan pemakai pelayanan kesehatan. Pentingnya pengendalian mutu pelayanan kesehatan banyak berkaitan dengan kehidupan manusia, sehingga kualitas jasa yang diberikan harus benar-benar diperhatikan (Andini, 2019). Instalasi Gawat Darurat merupakan pelayanan 24 jam di depan yang harus dilayani dengan cepat dan profesional dengan kedatangan pasien dari berbagai tingkat kegawatan. Pasien yang masuk ke IGD rumah sakit tentunya butuh pertolongan yang cepat dan tepat untuk itu perlu adanya standar dalam memberikan pelayanan gawat darurat sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan penanganan yang tepat dan *service time* yang tepat yaitu waktu yang diperlukan untuk melayani pasien/memproses sejak pasien masuk ke IGD sampai pasien diantar ke ruang perawatan (Deli, 2020).

Citra Rumah Sakit sebagai pelayanan masyarakat masih kurang dipahami oleh insan Rumah Sakit sendiri sehingga Rumah Sakit harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien secara utuh sebagai suatu sistem dengan memberikan pelayanan prima dan profesional dari aspek struktur (*input*), proses, *outcome* (Kusumaningrum, 2020). Instalansi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit Rumah Sakit yang memberikan perawatan pertama kepada pasien. Unit ini dipimpin oleh seorang dokter jaga dengan tenaga dokter ahli dan berpengalaman dalam menangani PGD (Pelayanan Gawat Darurat), yang kemudian bila dibutuhkan akan merujuk pasien kepada dokter spesialis tertentu. Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan kebijakan mengenai Standar Instalansi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 tahun 2009 untuk mengatur standarisasi pelayanan gawat darurat di rumah sakit (Adisasmito, 2017).

Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat yang tinggi. Di Indonesia data kunjungan pasien ke IGD di Indonesia pada Tahun 2020 sebanyak 8.597.000 (15,5% dari total seluruh kunjungan) jumlah Rumah Sakit Umum sebanyak 2.247 dan Rumah Sakit Khusus sebanyak 587 dari total 2.834 Rumah sakit, pada tahun 2021 sebanyak 10.124.000 (18,2% dari total kunjungan) dan pada tahun 2022 sebanyak 16.712.000 (28,2% dari total kunjungan) (Kemenkes RI, 2022).

Berdasarkan data kunjungan pasien instalasi gawat darurat di BLUD RS Bahteramas tahun 2020 sebanyak 15.036 kasus dengan jenis kasus terbanyak yaitu kasus non bedah sebanyak 12.490 kasus. Tahun 2021 mengalami peningkatan sebanyak 17.226 kasus dengan jenis kasus terbanyak yaitu kasus non bedah sebanyak 13.033 kasus. Tahun 2022 mengalami penurunan kunjungan sebanyak 8.897 kasus dengan jenis kasus terbanyak yaitu kasus non bedah sebanyak 6.674 kasus.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 856/menkes/sk/ix/2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit bahwa pasien yang masuk ke IGD rumah sakit tentunya butuh pertolongan yang cepat dan tepat untuk itu perlu adanya standar dalam memberikan pelayanan gawat darurat sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Adapun prinsip umum yang termuat dalam standar IGD bahwa pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 ( lima ) menit setelah sampai di IGD (Kepmenkes, 2009).

Berdasarkan pra survey yang dilakukan kepada 30 pasien non bedah Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas menunjukkan penilaian responden untuk variabel keadaan fisik (*tangibles*) sebanyak 8 orang (26,6%) menyatakan bahwa penampilan petugas kesehatan kurang baik saat memberikan pelayanan, variabel kehandalan (*reliability*) sebanyak 6 orang (20%) menyatakan petugas kesehatan tidak memberikan pelayanan dengan efisien, variabel daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 5 orang (16,6%) menyatakan tenaga kesehatan tidak melakukan respon cepat pada pasien yang membutuhkan sesuatu, variabel jaminan (*assurance*) sebanyak 6 orang (20%) menyatakan tenaga kesehatan tidak tulus dalam melayani dan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien, dan variabel *empati* (*empathy*) sebanyak 5 orang (16,6%) menyatakan tenaga kesehatan tidak peduli terhadap pasien dan keluarga. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit kurang baik sehingga berdampak pada ketidakpuasan pasien. Bila dibandingkan dengan Target Pencapaian = 76,6% maka nilai persepsi pasien di Rumah Sakit tersebut sangatlah rendah (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit).

Rangkaian penelitian terkini mengenai kepuasan pasien dan efisiensi layanan kesehatan menunjukkan berbagai faktor yang mempengaruhi kedua aspek tersebut. Yulianto et al. (2022) menemukan bahwa citra dan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, menyumbang sekitar 67,2% dari kepuasan total. Gusti et al. (2023) mengidentifikasi bahwa faktor *responsiveness* dan *tangible* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan *tangible* sebagai faktor dominan. Sementara itu, Erwin et al. (2021a) mengungkapkan bahwa kondisi pasien dan beban kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap waktu tanggap di IGD, meskipun pengantar pasien tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dalam konteks pandemi, Erwin dkk. (2021b) menyoroti hubungan kuat antara kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan di IGD, menunjukkan efektivitas pelayanan keperawatan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Akhirnya, Gryttha et al. (2023) menyediakan wawasan tentang profil demografis perawat yang menangani situasi gawat darurat, yang mayoritas adalah perawat perempuan dengan latar belakang pendidikan D3 Keperawatan.

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai kepuasan pasien dan tenaga kesehatan instalasi gawat darurat merupakan ujung tombak pelayanan medik serta salah satu faktor pemberi kesan pertama akan baik buruknya pelayanan kesehatan secara global di sebuah rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di unit instalasi gawat darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas tahun 2024.

## Metode

Metodologi penelitian ini adalah studi kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas selama tahun 2023. Sampel penelitian ini meliputi 99 responden, yang dipilih melalui teknik *simple random sampling* dari populasi total 14,738 pasien yang telah menggunakan layanan IGD pada tahun tersebut.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstandarisasi, yang dirancang untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan: keadaan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan keamanan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Setiap dimensi dievaluasi melalui serangkaian pertanyaan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelumnya dalam penelitian serupa. Analisis data dilakukan menggunakan uji *chi-square* untuk menentukan signifikansi statistik dari hubungan antara dimensi kualitas dan kepuasan pasien. Prosedur ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di IGD. Penelitian ini juga mematuhi pedoman etik yang ketat, termasuk persetujuan dari komite etik lokal dan penjelasan yang lengkap kepada semua partisipan tentang

tujuan studi, prosedur yang terlibat, dan hak mereka untuk mundur dari penelitian kapan saja tanpa konsekuensi. Data yang dikumpulkan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian ini.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Pengaruh Keadaan Fisik Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Hasil uji pengaruh keadaan fisik terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.** Pengaruh Keadaan Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas

No	Keadaan Fisik	Kualitas Yankes				Jumlah		p-value
		Memuaskan		Tidak memuaskan				
		n	%	n	%	n	%	
1	Cukup	31	62,0	19	38,0	50	50,5	0,000
2	Kurang	10	20,4	39	79,6	49	49,5	
	Total	41	41,4	58	58,6	99	100	

Sumber Data : Data Primer, 2024

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 50 responden (50,5%) yang menyatakan keadaan fisik cukup lebih banyak memuaskan yaitu sebanyak 31 responden dibanding responden dengan tidak memuaskan yaitu sebanyak 19 responden. Sedangkan dari 49 responden (49,5%) yang menyatakan keadaan fisik kurang lebih banyak tidak memuaskan yaitu sebanyak 39 responden dibanding dengan responden dengan memuaskan yaitu sebanyak 10 responden. Berdasarkan data yang ada terdapat cell yang memiliki nilai frekuensi nol maka uji yang dilakukan yaitu uji *chi square*. Berdasarkan hasil uji *chi square* nilai signifikansi yang di dapatkan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara keadaan fisik dengan kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas.

### 2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Hasil uji pengaruh keandalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas dapat dilihat pada tabel 2. Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 39 responden (39,4%) yang menyatakan keandalan cukup lebih banyak memuaskan yaitu sebanyak 23 responden dibanding responden dengan tidak memuaskan yaitu sebanyak 16 responden. Sedangkan dari 60 responden (60,65) yang menyatakan keandalan kurang lebih banyak tidak memuaskan yaitu sebanyak 42 responden dibanding dengan responden dengan memuaskan yaitu sebanyak 18 responden.

Berdasarkan data yang ada terdapat cell yang memiliki nilai frekuensi nol maka uji yang dilakukan yaitu uji *chi square*. Berdasarkan hasil uji *chi square* nilai signifikansi yang di dapatkan adalah sebesar  $0,004 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak

dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara keandalan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas.

**Tabel 2.** Pengaruh Keandalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas

No	Keandalan	Kualitas Yankes				Jumlah		p-value
		Memuaskan		Tidak memuaskan				
		n	%	n	%	n	%	
1	Cukup	23	59,0	16	41,0	39	39,4	0,004
2	Kurang	18	30,0	42	70,0	60	60,6	
	Total	41	41,4	58	58,6	99	100	

Sumber Data : Data Primer, 2024

### 3. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Hasil uji pengaruh ketanggapan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

**Tabel 3.** Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas

No	Ketanggapan	Kualitas Yankes				Jumlah		p-value
		Memuaskan		Tidak memuaskan				
		n	%	n	%	n	%	
1	Cukup	31	54,4	26	45,6	57	57,6	0,002
2	Kurang	10	23,8	32	76,2	42	42,4	
	Total	41	41,4	58	58,6	99	100	

Sumber Data : Data Primer, 2024

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 57 responden (57,6%) yang menyatakan keandalan cukup lebih banyak memuaskan yaitu sebanyak 31 responden dibanding responden dengan tidak memuaskan yaitu sebanyak 26 responden. Sedangkan dari 42 responden (42,4%) yang menyatakan keandalan kurang lebih banyak tidak memuaskan yaitu sebanyak 32 responden dibanding dengan responden dengan memuaskan yaitu sebanyak 10 responden.

Berdasarkan data yang ada terdapat cell yang memiliki nilai frekuensi nol maka uji yang dilakukan yaitu uji *chi square*. Berdasarkan hasil uji *chi square* nilai signifikansi yang di dapatkan adalah sebesar  $0,002 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara ketanggapan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas.

### 4. Pengaruh Jaminan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Hasil uji pengaruh jaminan keamanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

**Tabel 4.** Pengaruh Jaminan Keamanan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas

No	Jaminan Keamanan	Kualitas Yankes				Jumlah		p-value
		Memuaskan		Tidak memuaskan		n	%	
		n	%	n	%			
1	Cukup	33	82,5	7	17,5	40	40,4	0,000
2	Kurang	8	13,6	51	76,4	59	59,6	
	Total	41	41,4	58	58,6	99	100	

Sumber Data : Data Primer, 2024

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 40 responden (40,4%) yang menyatakan jaminan keamanan cukup lebih banyak memuaskan yaitu sebanyak 33 responden dibanding responden dengan tidak memuaskan yaitu sebanyak 7 responden. Sedangkan dari 59 responden (59,6%) yang menyatakan jaminan keamanan kurang lebih banyak tidak memuaskan yaitu sebanyak 51 responden dibanding dengan responden dengan memuaskan yaitu sebanyak 8 responden.

Berdasarkan data yang ada terdapat cell yang memiliki nilai frekuensi nol maka uji yang dilakukan yaitu uji *chi square*. Berdasarkan hasil uji *chi square* nilai signifikansi yang di dapatkan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara jaminan keamanan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas.

## 5. Pengaruh Kepedulian Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Hasil uji pengaruh kepedulian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 5** Pengaruh Kepedulian Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas

No	Kepedulian	Kualitas Yankes				Jumlah		p-value
		Memuaskan		Tidak memuaskan		n	%	
		n	%	n	%			
1	Cukup	28	63,6	16	36,4	44	44,4	0,000
2	Kurang	13	23,6	42	76,4	55	55,6	
	Total	41	41,4	58	58,6	99	100	

Sumber Data : Data Primer, 2024

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 44 responden (44,4%) yang menyatakan kepedulian cukup lebih banyak memuaskan yaitu sebanyak 28 responden dibanding responden dengan tidak memuaskan yaitu sebanyak 16 responden. Sedangkan dari 55 responden (55,6%) yang menyatakan kepedulian kurang lebih banyak tidak memuaskan yaitu sebanyak 42 responden dibanding dengan responden dengan memuaskan yaitu sebanyak 13 responden.

Berdasarkan data yang ada terdapat cell yang memiliki nilai frekuensi nol maka uji yang dilakukan yaitu uji *chi square*. Berdasarkan hasil uji *chi square* nilai

signifikansi yang di dapatkan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara kepedulian dengan kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas.

## 6. Analisis Multivariat

### Uji Simultan (F)

Dalam uji simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *independent* secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel *dependent*. Berdasarkan hasil uji simultan (F) diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa variabel keadaan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan keamanan, kepedulian secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas dengan nilai F sebesar 39,819 yang artinya tiap satu satuan variabel *independent* secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Unit IGD BLUS RS Bahteramas sebesar 39,819.

### Uji Parsial (t)

Uji parsial (t) dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan kata lain uji parsial dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel keadaan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan keamanan, kepedulian terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Adapun hasil uji parsial (t) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.17 berikut.

Tabel 6. Uji Parsial (t)

No.	Variabel	t
1.	Keadaan fisik	4,938
2.	Keandalan	2,876
3.	Ketanggapan	1,783
4.	Jaminan Keamanan	9,536
5.	Kepedulian	4,213

Berdasarkan hasil uji parsial (t) diperoleh bahwa variabel keadaan fisik memperoleh nilai t sebesar 4,938 artinya tiap satu-satuan keadaan fisik mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan sebesar 4,938, variabel keandalan diperoleh nilai t sebesar 2,876 artinya tiap satu-satuan keandalan akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan sebesar 2,876, variabel ketanggapan diperoleh nilai t sebesar 1,783 artinya tiap satu-satuan ketanggapan akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan sebesar 1,783, variabel jaminan keamanan diperoleh nilai t sebesar 9,536 artinya tiap satu-satuan jaminan keamanan akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan sebesar 9,536, variabel kepedulian diperoleh nilai t sebesar 4,213 artinya tiap satu-satuan kepedulian akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan sebesar 4,213.

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dijelaskan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan melihat nilai t semakin besar, maka semakin besar pula pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun hasil uji parsial pada 6 diperoleh bahwa variabel jaminan keamanan



memiliki pengaruh paling signifikan dibanding dengan variabel lainnya dengan nilai  $t$  sebesar 9,536. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas, maka pilihan program yang akan dikerjakan untuk meningkatkan kepuasan pasien, variabel jaminan keamanan menjadi prioritas program.

Keadaan fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik contoh: gedung, perlengkapan dan peralatan, serta penampilan pegawainya (Aini, 2021). Aspek keadaan fisik merupakan salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk dapat menilai suatu kualitas pelayanan publik yang baik, dan dapat menunjukkan apakah suatu kualitas pelayanan itu baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Keadaan fisik merupakan aspek yang menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan dalam hal ini pelayanan kesehatan. Keadaan fisik adalah bukti nyata/bukti fisik (berwujud) yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan personil/petugas. Pasien akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen. Keadaan fisik merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan konsumen.

Menurut Ferial (2022), tangible adalah bukti nyata/bukti fisik, ketampakan fisik dan berwujud yang meliputi: fasilitas fisik, peralatan medis, dan petugas. Bukti nyata yang merupakan suatu *service* yang bisa dilihat, dan bisa dirasakan, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Konsumen dapat menggunakan penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan, dan pada saat yang bersamaan aspek tangible juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang ada belum dapat dikatakan ideal atau memadai sehingga menyebabkan pelayanan kesehatan masyarakat belum berjalan dengan baik karena masih ada yang perlu diperbaiki. Hal ini dikarenakan masih banyak kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan masyarakat dilihat dari fasilitas fisiknya. Masyarakat yang datang berobat merasa tidak nyaman dengan fasilitas fisik yang ada, karena keterbatasan ruangan yang menyebabkan tidak tersediannya ruangan khusus pemeriksaan yang menyebabkan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan hanya dibatasi oleh tirai dan membuat, serta ruang tunggu yang kurang luas dan kebersihan yang masih tidak terjaga, juga media informasi yang tidak tersedia. Hal ini dapat dikatakan bahwa aspek tangible kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari fasilitas fisiknya belum baik. Dalam hal ini, sangat diharapkan perhatian dari pihak

yang bertanggung jawab untuk dapat melakukan perbaikan terhadap kondisi ruangan yang terbatas.

Berdasarkan Hasil Uji Hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa ada hubungan antara keadaan fisik terhadap kualitas pelayanan kesehatan melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial antara keadaan fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas. Menurut asumsi peneliti keadaan fisik dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator dalam aspek *tangible* sebagai kriteria yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Fasilitas fisik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah meliputi; gedung, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, media informasi tertulis, dan jangkauan lokasi. Fasilitas fisik Unit Instalasi Gawat Darurat RS Bahteramas masih banyak yang perlu dibenahi karena pelayanan kesehatan sampai sekarang ini belum berjalan dengan baik. Pelayanan kesehatan memerlukan fasilitas fisik yang menunjang dari untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andoko et al., (2022) bahwa ada hubungan tangibles (berwujud) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan  $p \text{ value}=0,000$ . Berdasarkan penelitian ini faktor yang menyebabkan pasien merasa tidak puas disebabkan oleh ruang tunggu hanya beberapa berada diteras sehingga jika jumlah pasien banyak ada pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk yang memadai, serta alat-alat medis kurang lengkap dan memadai sehingga apabila terjadi sesuatu diperlukan rujukan ke rumah sakit. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Renaldi (2021) bahwa keadaan fisik (*tangible*) di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II belum memenuhi kepuasan pasien, terlihat pada kursi di ruang tunggu pasien tidak mencukupi, tidak ada fasilitas seperti pojok baca di ruang tunggu, tidak lengkap nya alat kesehatan dan ruangan Poli Umum yang kecil.

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan, dan tanpa melakukan kesalahan (Ahmad, 2021).Keandalan berkaitan dengan kemampuan tenaga medis dalam memberikan kualitas jasa yang dijanjikan kepada pasien dengan segera, akurat, dan memuaskan. Namun pihak rumah sakit seharusnya dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini adalah keandalan, misalnya penanganan masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional, pemberian informasi tentang fasilitas yang tersedia dan tata tertib yang berlaku, pemberian informasi tentang hal-hal yang harus dipatuhi dan dilarang selama perawatan pasien serta kedatangan perawat yang tepat waktu ketika dibutuhkan pasien agar kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan juga akan lebih meningkat (Anzar, 2023).

Berdasarkan Hasil Uji Hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa ada hubungan antara keandalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai  $\text{sig } 0,004 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial antara keandalan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas. Dari hasil tabulasi silang analisis bivariat antara keandalan dengan kualitas pelayanan kesehatan, menunjukkan bahwa semakin baik keandalan yang diberikan kepada pasien maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan pasien, begitu juga sebaliknya apabila keandalan yang diberikan tidak baik maka kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan tidak baik pula. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dokter yang kurang baik pada ketepatan datang dan kehandalan informasi kepada pasien baik oleh dokter maupun perawat, serta kurang handalnya perawat dalam memberikan layanan. Dimana, karena dokter datang tidak tepat waktu serta kurang jelasnya informasi yang diberikan perawat mengenai jam kedatangan dokter menyebabkan pasien menunggu lama sehingga akhirnya pasien pulang dan tidak jadi berobat karena lama menunggu.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dokter, pasien di IGD harus mendapatkan pertolongan dokter paling lambat 15 menit dari pertama datang. Disamping itu, dokter terkesan terburu-buru saat memeriksa pasien sehingga informasi yang diberikan kurang jelas bagi pasien yang pada akhirnya pasien tidak mengikuti pengobatan yang dianjurkan dokter. Selain itu perawat kurang segera memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan saat dibutuhkan pasien, misalnya dalam mengarahkan pasien ke tempat pemeriksaan dokter sesuai keluhan yang dialaminya. Sementara komunikasi yang efektif sangat berperan dalam pemberian mutu layanan, dimana komunikasi akan efektif bila komunikasi yang dilakukan saling memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan baik oleh dokter, maupun perawat kepada pasien. Pasien yang mempersepsikan ketepatan datang dan kehandalan informasi kepada pasien baik oleh dokter maupun perawat, serta kurang handalnya perawat dalam memberikan layanan, memiliki potensi bagi pasien tidak minat melakukan kunjungan ulang. Dengan demikian berarti minat kunjungan ulang pasien dalam melakukan rawat jalan akan menurun jika kualitas layanan rumah sakit tidak dikembangkan. Selain itu, tidak sebandingnya jumlah petugas dengan jumlah pasien yang ada, membuat petugas dalam memberikan pelayanan cenderung sedikit lambat dan kurang handal dalam menjalankan tugasnya, padahal seorang pasien yang sedang menjalani rawat jalan biasanya menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriani (2021) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan dengan kualitas pelayanan ( $p=0,004$ ), yang bermakna bahwa pelayanan rawat jalan rumah sakit yang handal akan berhubungan dengan kepuasan pasien dalam

menggunakan jasa layanan rawat jalan rumah sakit. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hidayat (2021), dimana nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ , maka H1 diterima atau terdapat hubungan antara keandalan dengan kualitas pelayanan kesehatan klinik dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Mardiana, 2022). Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketanggapan petugas kesehatan berhubungan dengan aspek kesiapan dari petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang diinginkan. Tingkat kesiapan dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diselenggarakan. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Cepat tanggap atau tidaknya petugas kesehatan terhadap keluhan pasien akan sangat mempengaruhi kepuasan dari pasien tersebut.

Berdasarkan Hasil Uji Hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa ada hubungan antara ketanggapan terhadap kualitas pelayanan kesehatan melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai sig  $0,002 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial antara ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas.

Dari hasil tabulasi silang analisis bivariat antara ketanggapan dengan kualitas pelayanan kesehatan, menunjukkan bahwa ketanggapan merupakan salah satu dari aspek tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Peran perawat terhadap itu mempunyai peran yang besar dalam memberikan pelayanan kepada perawat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dibutuhkan (*needed care*) yang diberikan dengan cara kompeten (sesuai dengan standard), memuaskan, tepat waktu, dengan resiko minimal, yang tercapai dengan tujuan yang diinginkan.

Pendapat ini didukung oleh pendapat (Khairani, 2021) bahwa pelayanan kesehatan bermutu adalah pelayanan yang memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standard pelayanan profesi yang ditetapkan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marmeam (2021) menunjukkan hasil yaitu ada hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh

Fahrozy (2020) menunjukkan hasil analisis antara *responsiveness* dengan kualitas pelayanan pasien, di dapat nilai  $p = 0,048$  ( $p < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Jaminan keamanan adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan-santunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan (Nur'aeni, 2020). Sejalan dengan teori Mutmainnah (2021) bahwa mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, lingkungan perawatan yang menyenangkan, dan keramahan petugas. Jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan atas pengetahuan terhadap produk atau jasa secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan di dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Keramahan, kenyamanan dan kesopanan perawat juga termasuk sebagai indikator dari variabel jaminan sangat mempengaruhi penilaian kepuasan pelanggan akan mutu pelayanan sebuah rumah sakit. Berdasarkan Hasil Uji Hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa ada hubungan antara jaminan keamanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial antara jaminan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas. Dari hasil tabulasi silang analisis bivariat antara jaminan keamanan dengan kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan hubungan positif, karena apabila jaminan sebuah rumah sakit baik dalam persepsi pasien, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Namun sebaliknya, apabila persepsi pasien buruk maka kepuasannya juga akan semakin rendah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahrozy (2020) menunjukkan nilai  $p = 0,033$  ( $p < 0,05$ ), maka ada hubungan bermakna antara *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Pathak (2020) menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan kualitas pelayanan kesehatan.

Kepedulian adalah kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain, dan juga membayangkan diri sendiri berada di posisi orang tersebut. Empati memainkan peran penting dalam membangun dan menjaga hubungan antara sesama manusia (Ahmad,

2021). Kepedulian adalah bentuk perhatian petugas terhadap para pasiennya dengan cara memahami kebutuhan pasien, melakukan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian yang tertuju pada pasien, sehingga dapat dipahami bahwa dengan pegawai peduli dengan pasien, memahami apa yang dibutuhkan serta berusaha mencukupinya, mengedepankan komunikasi yang baik, baik secara pribadi maupun non pribadi, memberikan perhatian yang mendalam kepada pasien akan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana harapan pasien dipenuhi melalui kecepatan respon petugas dan pemberian kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan pasien akan sangat mudah tercapai apabila pegawai mau bersungguhsungguh untuk memberikan rasa empati, mampu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, karena dari situlah unsur-unsur kepuasan pasien tercipta. Berdasarkan Hasil Uji Hipotesis yang telah dilakukan diperoleh bahwa ada hubungan antara kepedulian terhadap kualitas pelayanan kesehatan melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial antara kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas.

Peneliti menganalisa bahwa pasien mempersepsikan pelayanan karena perawat atau petugas kesehatan menghibur dan memberikan dorongan yang positif kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka dan waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi. Pendapat ini didukung oleh pendapat (Renaldi, 2021), menekankan pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien. Perhatian diukur dengan indikator pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasien, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahid (2021) yang menyatakan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan triptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal dengan nilai  $p=0,001$ . Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Amrullah (2020) yang menunjukkan kelima dimensi, kesemuanya berbeda signifikan antara skor harapan dan kenyataan dengan probabilitas  $0,000$  ( $p < 0,05$ ) kecuali aspek *emphaty*. Uji beda *gap* kepuasan pasien puskesmas terakreditasi dan puskesmas tidak terakreditasi menghasilkan perbedaan yang nyata antara keduanya, probabilitas =  $0,000$  ( $p < 0,05$ ).

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD

RS Bahteramas tahun 2024, beberapa kesimpulan penting dapat diambil. Pertama, keadaan fisik atau tangibles memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, menegaskan pentingnya fasilitas dan lingkungan yang baik dalam konteks layanan kesehatan darurat. Kedua, keandalan atau reliability dalam layanan juga berpengaruh signifikan, yang menunjukkan bahwa kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan adalah kunci kepuasan pasien. Ketiga, ketanggapan atau responsiveness staf medis terhadap kebutuhan pasien mendemonstrasikan pengaruh signifikan, menggarisbawahi kebutuhan akan respons yang cepat dan efektif dalam pengaturan darurat. Keempat, jaminan keamanan atau assurance ditemukan berdampak signifikan terhadap kualitas layanan, mengindikasikan bahwa kepercayaan pasien pada kompetensi dan keamanan layanan kesehatan adalah esensial. Terakhir, kepedulian atau empathy terhadap pasien memainkan peran penting dalam menentukan persepsi mereka tentang kualitas layanan. Penemuan ini menegaskan bahwa interaksi manusiawi yang peduli dan empatik adalah komponen kritical dalam evaluasi kualitas layanan kesehatan. Keseluruhan hasil ini mengarah pada kesimpulan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan memiliki peran substansial dalam membentuk kepuasan pasien, dan peningkatan di setiap area dapat secara langsung meningkatkan persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan darurat.

## Referensi

- Adisasmito, W. (2017). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Depok: PT Raja Grafindo Perkasa.
- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehat Ilm Indones (Indonesian Health Sci Journal)*, 6(2), 193.
- Aini, R., et al. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Terakreditasi di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139–145. Retrieved from <https://ojs.fdk.ac.id/index.php/humancare/article/view/1090>.
- Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>.
- Andini, N. A. (2019). Hubungan waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang Program Studi S1 Keperawatan Makassar.
- Anggrianni, S., Adji, I. S., Mustofa, A., & Wajdi, M. F. (2017). Kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan gizi pasien diet diabetes melitus. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 19(1), 74–83.

- Anindita, S. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. Universitas Andalas.
- Andriani, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan poli umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance*, 2(1), 45–52.
- Anzar, M., Afni, N., & Afaldi, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tinombo. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7), 765-772.
- Arianto, N., & Setiawan, A. (2020). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 2(1), 27–37.
- Arya Vemasari. (2019). Analisis implementasi standar pelayanan minimal (SPM) di IGD RSU Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci.
- Azwar, A. (2019). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Buchari Alma. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA.
- Deli, H. et al. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi length of stay (Los) pasien anak di instalasi gawat darurat (IGD). *Link*, 16(1), 59–65. doi: 10.31983/link.v16i1.5719.
- Delinda, N., Halimuddin, & Nurhidayah, I. (2021). Length of stay pasien di instalasi gawat darurat. *JIM FKep*, 5(1), 179–191.
- Devi, P. O., & Yusuf, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Massa Coffee Shop Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 228–232.
- Erwin Darma, Cicilia Windiyaningsih, & Syarief Hasan Lutfie. (2021). Pengaruh pengantar pasien, kondisi pasien, dan beban kerja tenaga kesehatan IGD terhadap waktu tanggap di IGD RSIA Bunda Aliyah Jakarta tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(1), April 2021.
- Fahrozy, A. (2020). Hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *PSIKOBORNEO*, 5, 118–124. Retrieved from [ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id)
- Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu pelayanan kesehatan meningkat dengan menerapkan keselamatan pasien di Puskesmas. *Journal of Baja Health Science*, 2(01), 36–46. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v2i01.1895>.
- Fitriani, L., Nur, A., Rahayu., Jinan, R, Selviana, R., Rahman, F., & Laily, N. (2021). Keputusan pemilihan pelayanan pengobatan ditinjau dari karakteristik individu dan aksesibilitas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 67–75.
- Gobel, Y., Wahidin, W., & Muttaqin, M. (2018). Kualitas pelayanan kesehatan instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 177-188.



- Gultom, R. e. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281-1296.
- Gurning, F. P. (2018). *Dasar Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat*
- Gusti Suciati, Chairil Zaman, & Erma Gustina. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), April 2023.
- Hidayat, E., Wibowo, H., & Wardana, M. (2021). Analisis kualitas pelayanan klinik dengan metode importance performance analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa, Teknologi, dan Sains*, 5(1), 25-28.
- Iman, A., & Lena, D. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Imron. (2019). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubel Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering*, 5(1), 19-28.
- Irman, O. (2018). Hubungan length of stay dengan kepuasan keluarga pasien prioritas satu di IGD RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka. *Hubungan Length Of Stay Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Prioritas Satu Di Igd Rsud Dr. Hendrikus Fernandez Larantuka*, 3(2), 135-141.
- Isrofah, Indriono, A., & Setiyarso, T. (2020). Hubungan response time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Batang. *Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi*, 4(2549-6948), 19-29.
- Jainurakhma, J., Hariyanto, S., Mataputun, D. R., Silalahi, L. E., Koerniawan, D., Rahayu, C. E., Siagian, E., Umara, A. F., Madu, Y. G., Rahmiwati, R., & others. (2021). *Asuhan Keperawatan Gawat Darurat*. R. Watrian. Yayasan Kita Menulis.
- Kemenkes RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan pasien ditinjau dari komunikasi perawat-pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9-17.
- Kusumaningrum, P. R., & Winarti, A. (2020). Hubungan length of stay (LOS) pasien dengan kepuasan pelayanan keperawatan. *Urecol*, (2), 453-457.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD 81 Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Lubis, A., & Andayani, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal Of Business Administration*, 1(2), 232-243.
- Mardiana, N., Chotimah, I., & Dwimawati, E. (2022). Faktor-faktor pemanfaatan

- elayanan kesehatan di Puskesmas Parung selama masa pandemic covid-19 tahun 2021. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan*, 5(1), 59-74.
- Marmeam. (2021). Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan*, 3, 16–27. Retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id>
- Murdiatama, D., Rifai, A., & Anggraeni, I. (2021). The effect of the quality of health services on the satisfaction of patients at the East Langsa Community Health Center. *J La Medihealthico*, 2(1), 32–46.
- Murniaty, E., Hartati, C. S., & Putro, G. (2019). Analisis kepuasan pasien di klinik HJ. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(01), 14-29.
- Mutmainnah, A. (2019). Faktor-faktor yang berhubungan dengan lenght of stay (LOS) pasien di instalasi gawat darurat RSU-Wisata UIT Makassar. Stikes Panakkukang Makassar.
- Mutmainnah, U., Ahri, R., & Arman. (2021). Analisis faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52-74.
- Negasi, K. B., et al. (2022). Length of stay in the emergency department and its associated factors among pediatric patients attending Wolaita Sodo University Teaching and Referral Hospital, Southern, Ethiopia. *BMC Emergency Medicine*, 22(1), 1–11. doi: 10.1186/s12873-022-00740-3.
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & Jamaluddin. (2020). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097-1112.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2009). Model service its quality and implications for future. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Pathak, P. (2020). An analysis of outpatients' perceived service quality and satisfaction in selected private hospitals of Kathmandu. *Journal of Business and Social Sciences Research*, 2, 69–84. Retrieved from [www.nepjol.info](http://www.nepjol.info)
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). Hubungan response time perawat dengan pelayanan gawat darurat di instalasi gawat darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Wacana Kesehatan*, 6(2), 69–79.
- Ramadhan, B., Rahmiati, & Maulana, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Semen Padang. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 1(1), 314-322.
- Renaldi, R. (2021). Analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Siak Hulu li Kabupaten Kampar tahun 2017. *Collaborative Medical Journal*, Volume 1, Number 2
- Rizal, A., & Agus Jalpi. (2018). Analisis faktor internal penentu kepuasan pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.

- Selvy Afrizoa, I. B. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Nursing Practice and Education*, 01(02).
- Siregar, I. H. (2020). Pengaruh kerja tim, komunikasi, dan budaya keselamatan pasien terhadap capaian sasaran keselamatan pasien (Suatu survei pada instalasi rawat inap Rumah Sakit X).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sutoto, Atmodjo D. (2018). *Instrumen survei standar nasional akreditasi rumah sakit*. Edisi Pertama. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), Jakarta
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Vanchapo, A. R. (2022). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. *Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October).
- Wahab, A. E., Jak, Y., & Germas Kodyat, A. (2021). Analisis faktor- faktor yang berhubungan dengan length of stay (LOS) pasien rawat inap di instalasi gawat darurat RSUD Cibinong. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 5(2), 207–220. doi: 10.52643/marsi.v5i2.1746.
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(1). <https://doi.org/10.36355/jms.v1i1.479>
- Yulianto, Sri Yanthy Yosepha. (2022). Pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(2), Juni 2022.