



## Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di IGD Rumah Sakit Ken Saras

Mei Melani<sup>1</sup>, Umi Setyoningrum<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> S1 Keperawatan, Universitas Ngudi Waluyo, Indonesia

### Article Info

#### Article History:

Accepted 2024-09-17

#### Kata Kunci:

Kepuasan pasien,  
Pelayanan, IGD

#### Keywords:

Patient Satisfaction,  
Service, Emergency  
Departments

### Abstract

*The Emergency Room (IGD) is one of the busiest installations in hospitals. The Emergency Room (IGD) must have high quality services so that it can meet good service quality. The quality of hospital services, one of which can be seen from patient satisfaction. Find out the description of patient satisfaction with services at the emergency room at Ken Saras Hospital .The research method was a total sampling quantitative study with a descriptive analytical design. The population used was all emergency room patients, with a sample size of 100 patients. The data collection tool uses a service satisfaction questionnaire in the emergency room. Data analysis uses simple univariate analysis. Patient satisfaction with the services at the emergency room at Ken Saras Hospital, most of them were satisfied with the services at the emergency room, 98 respondents (98%) and 2% of respondents felt dissatisfied, where in the empathy dimension, the majority felt satisfied, 57 respondents (57%). the tangibles dimension was mostly satisfied with 70 respondents (70%), the responsiveness dimension was mostly satisfied with 54 respondents (54%), the reliability dimension was mostly satisfied with 62 respondents (62%), the assurance dimension was mostly satisfied with 58 respondents (58%). It is hoped that nurses will provide maximum service to all patients without distinguishing between race, ethnicity, economics and social status.*

#### Abstrak

Instalasi gawat darurat (IGD) menjadi salah satu instalasi di rumah sakit yang paling sibuk. Instalasi Gawat Darurat (IGD) harus mempunyai pelayanan dengan berkualitas tinggi sehingga dapat memenuhi mutu pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan rumah sakit, salah satunya dapat dilihat dari kepuasan pasien. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Ken Saras. Metode

Corresponding author:

Umi Setyoningrum

[umi\\_setyoningrum@yahoo.com](mailto:umi_setyoningrum@yahoo.com)

Indonesian Journal of Nursing Research Vol 7 No 2 2024

e-ISSN 2615-6407

---

penelitian studi kuantitatif dengan desain deskriptif analitik. Teknik sampling total sampling, dengan jumlah sampel 100 pasien. Alat pengumpulan data menggunakan keusioner kepuasan pelayanan di IGD. Analisa data menggunakan analisa univariat sederhana. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RS Ken Saras sebagian besar merasa puas dalam pelayanan di IGD sebanyak 100 responden (100%), dimana pada dimensi empati sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%). dimensi tangibles sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%), dimensi responsiveness sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%), dimensi reliability sebagian besar merasa puas sebanyak 84 responden (84%), dimensi assurance sebagian besar merasa puas sebanyak 75 responden (75%). Diharapkan perawat memberikan pelayanan secara maksimal pada seluruh pasien tanpa membedakan ras, suku, ekonomi dan sosial.

---

## PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit tersibuk di rumah sakit, karena berfungsi sebagai titik awal penanganan bagi pasien dalam kondisi gawat atau darurat. Tujuan utama dari unit gawat darurat adalah untuk menerima pasien, melakukan triase, stabilisasi, dan memberikan perawatan kesehatan akut bagi pasien yang membutuhkan resusitasi karena kondisi tertentu (Tampubolon & Sudharmono, 2020). Instalasi Gawat Darurat (IGD) harus memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk memenuhi standar mutu pelayanan yang baik. IGD menjadi layanan utama yang mencerminkan kualitas pelayanan di rumah sakit, di mana penerimaan pasien harus dilakukan dengan cepat dan tepat. Selain itu, tindakan harus dilakukan segera oleh petugas medis yang tetap fokus pada pasien untuk memastikan kondisi pasien terjaga serta mempertahankan kualitas pelayanan rumah sakit (Safuranti et al., 2024).

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan ini dapat tercermin dari keseluruhan layanan yang diberikan, termasuk ketersediaan tenaga medis, fasilitas pendukung, dan obat-obatan. Pelayanan yang tepat, bertanggung jawab, serta sikap sopan dan ramah dalam memberikan layanan di instalasi gawat

darurat juga menjadi faktor penting (Gobel & Muttaqin, 2018). Kepuasan pasien dan keluarganya telah menjadi isu umum di IGD, pasien yang merasa tidak puas sering memilih pergi sebelum mendapatkan tindakan medis. Oleh karena itu, pelayanan rumah sakit sering menghadapi tantangan, salah satunya adalah ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dianggap kurang memadai (Azwar, 2014). Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting dan dapat dijadikan salah satu indikator kualitas pelayanan medis, karena berhubungan erat dengan frekuensi kunjungan pasien di masa depan. Pasien yang merasa puas cenderung kembali jika kinerja pelayanan medis yang diterimanya memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Layanan kesehatan yang melebihi harapan pasien dapat meningkatkan tingkat kepuasan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Jen & Bachtiar, 2023), jika kinerja pelayanan kesehatan lebih buruk dari harapan pasien, maka kinerja tersebut akan dipandang negatif oleh pengguna, karena tidak memenuhi ekspektasi mereka sebelum menerima pelayanan. Sebaliknya, jika kinerja layanan kesehatan melebihi harapan pasien, maka mereka akan merasa puas. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, standar minimal kepuasan pasien adalah 95% atau

lebih. Jika di lapangan tingkat kepuasan pasien medis diketahui kurang dari 95%, maka pelayanan medis yang diberikan dianggap dibawah standar atau berkualitas rendah. Riset yang dilakukan di Ethiopia pada tahun 2019 menunjukkan bahwa 83% pasien merasa puas dengan aksesibilitas pelayanan gawat darurat, kesopanan, kualitas layanan, lingkungan fisik, dan komunikasi yang baik (Gebru et al., 2019). Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa 72% pasien merasa puas dengan pelayanan di IGD terkait penerimaan pasien, informasi, tindakan keperawatan non-medis, dan biaya (Lasa et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh (Antari, 2019) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa paling puas dengan dimensi *responsiveness* dalam pelayanan kesehatan rawat jalan di puskesmas dibandingkan dengan dimensi lainnya. Sementara itu, penelitian oleh Nurhidayah & Setyawan (2019) menemukan bahwa tingkat kepuasan tertinggi berada pada dimensi *tangibles*, di mana kepuasan pasien terkait dengan penampilan dari suatu pelayanan semakin baik penampilan pelayanan tersebut, semakin tinggi pula kualitasnya. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa kepuasan terendah terdapat pada dimensi *empathy*. Menurut penelitian Deji (2021) kepuasan pasien adalah indikator yang efektif untuk mengukur keberhasilan fasilitas kesehatan dan harus dipertimbangkan saat merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan. Meskipun bersifat subjektif, kepuasan pasien dianggap sebagai indikator utama dari mutu pelayanan kesehatan dan merupakan konsep yang sangat ditekankan dalam literatur tentang perawatan darurat. Penelitian oleh Lopes et al (2023) menyatakan bahwa kepuasan ditentukan oleh kemampuan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, yang melibatkan perbandingan antara harapan yang dimiliki pasien dengan perawatan yang mereka

terima dan pengalaman nyata dari layanan tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Ken Saras adalah rumah sakit dengan jumlah kunjungan pasien IGD Ken Saras pada tahun 2023 lebih dari 10.000 pasien dengan rata-rata kunjungan dalam sehari 20-35 pasien. Hasil pengamatan peneliti selama melakukan studi pendahuluan di IGD Rumah Sakit Ken Saras dijumpai adanya pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan di IGD Rumah Sakit Ken Saras. Berdasarkan hasil wawancara pada 10 pasien diketahui jika 7 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan di IGD dimana pada 3 pasien mengatakan perawat kurang cepat melakukan perawatan dan keluhan tidak direspon dengan cepat dan 4 pasien lainnya mengatakan jika informasi yang diberikan perawat tidak jelas dan tindakan yang dilakukan kurang berkompeten karena tidak membuat nyaman. namun didapatkan 3 pasien lainnya mengatakan puas pada pelayanan karena dianggap ramah, hal tersebut menunjukkan jika masih terdapat pasien yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan perawat IGD di kensaras. Berdasarkan fenomena uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Ken Saras”

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian telah lulus uji etik dengan No.391/KEP/EC/UNW/2024. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif analitik. Populasi penelitian semua yang ada di IGD dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien yang diambil dengan menggunakan Teknik *Accidental sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner kepuasan pelayanan di IGD. Analisa data menggunakan analisa univariat sederhana

**HASIL PENELITIAN**

Tabel. 1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik pasien di IGD RS Ken Saras

Variabel	F	%
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	70	70.0
Perempuan	30	30.0
<b>Umur</b>		
Remaja lanjut	4	4.0
Dewasa awal	48	48.0
Dewasa akhir	19	19.0
Lansia awal	16	16.0
Lansia akhir	9	9.0
Manula	4	4.0
<b>Pendidikan</b>		
SD	12	12.0
SMP	38	38.0
SMA	38	38.0
Sarjana	12	12.0
<b>Pekerjaan</b>		
Swasta	50	50.0
ASN	5	5.0
Mahasiswa	3	3.0
Petani	18	18.0
Buruh	24	24.0

Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 70 responden (70%), berusia dewasa awal (22-35 tahun) sebanyak 48 responden (48%), mempunyai pendidikan SMP sebesar 38 responden (38%) dan SMA sebesar 38 responden (38%), mempunyai pekerjaan sebagai swasta sebanyak 50 responden (50%)

Tabel. 2 Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RS Ken Saras

Empati	f	%
Tidak puas	0	0.0
Puas	100	100.0
Total	100	100.0

Tabel 2 diketahui bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%)

Tabel. 3 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi *tangibles* (kenyataan)

<i>Tangibles</i>	f	%
Tidak puas	0	0.0
Puas	100	100.0
Total	100	100.0

Tabel. 3 diketahui bahwa sebagian kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangibles* sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%)

Tabel 4 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

<i>Responsiveness</i>	f	%
Tidak puas	0	0.0
Puas	100	100.0
Total	100	100.0

Tabel. 4 diketahui bahwa sebagian kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness* sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%)

Tabel. 5 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi *Reliability* (kehandalan)

<i>Reliability</i>	f	%
Tidak puas	16	16.0
Puas	84	84.0
Total	100	100.0

Tabel 5 diketahui bahwa sebagian kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* sebagian besar merasa puas sebanyak 84 responden (84%)

Tabel 6 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi *Assurance*

<i>Assurance</i>	f	%
Tidak puas	25	25.0
Puas	75	75.0
Total	100	100.0

Tabel 6 diketahui bahwa sebagian kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance* sebagian besar merasa puas sebanyak 75 responden (75%)

Tabel 7 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras

Kepuasan	f	%
Tidak puas	0	0.0
Puas	100	100.0
Total	100	100.0

Tabel 7 diketahui bahwa sebagian kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance* sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%)

## PEMBAHASAN

### Gambaran Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras Berdasarkan Dimensi Empati

Hasil penelitian diketahui jika kepuasan pasien dalam dimensi empati sebagian besar merasa puas sebanyak 100%, Dimana perawat dan dokter mendengarkan dengan penuh perhatian sangat setuju sebanyak 29%, perawat atau dokter menjelaskan masalah Kesehatan dan hasil perawatan dengan mudah untuk dipahami sangat setuju sebanyak 37%, perawat atau dokter atau staf administrasi memberikan arahan yang sangat setuju 50% Responden merasa puas karena empati yang dirasakan oleh responden. Empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan dan pikiran orang lain. Bagi pasien, empati dapat dirasakan ketika petugas kesehatan mendengarkan mereka dengan penuh perhatian, memberikan penjelasan yang jelas tentang kondisi kesehatan mereka, dan merespons dengan sigap dalam memberikan perawatan. Empati sangat penting bagi

petugas kesehatan karena dapat meningkatkan rasa nyaman dan aman pasien, yang pada gilirannya dapat mempercepat proses penyembuhan.

Menurut Taufik (2014), empati adalah kemampuan perawat untuk memahami pasien seolah-olah mereka merasakan dan mengalami apa yang dialami pasien. Menurut Fatimah & Wahyuni (2019) menyatakan jika perawat harus memiliki empati, karena empati dapat meningkatkan hubungan baik dengan pasien dan memudahkan perawat dalam menggali masalah pasien, sehingga mempercepat penyembuhan. Menurut (Butarbutar & Fathi, 2019) menemukan bahwa empati yang baik dari perawat ditunjukkan melalui keinginan untuk berinteraksi langsung dengan pasien serta merawat pasien dengan tulus dan sabar mendengarkan keluhan mereka. Penelitian oleh (Peratiwi et al., 2021) menunjukkan bahwa ada hubungan antara empati dan kepuasan pasien, di mana perawat yang berempati memiliki peluang 39 kali lebih besar untuk membuat pasien merasa puas dibandingkan dengan perawat yang kurang berempati. Penelitian ini didukung oleh (Sembel et al., 2019) yang menyatakan bahwa pasien merasa sangat puas dengan empati yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, terutama ketika dokter memberikan perhatian dan sikap peduli yang tulus terhadap keluhan pasien.

### Gambaran kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi *tangibles* (kenyataan)

Hasil penelitian diketahui jika kepuasan pasien dalam dimensi *tangibles* sebagian besar merasa puas sebanyak 100%, Dimana responden menyatakan suasana IGD tenang, bersih dan nyaman 51% dilengkapi peralatan yang memadai 53%. Aspek *tangibles* meliputi fasilitas dari rumah sakit seperti kelengkapan alat, lingkungan, peralatan, alat komunikasi dan petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan di rumah sakit harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai agar proses pelayanan keperawatan dapat berjalan



dengan baik. Ketika pasien memasuki unit gawat darurat, mereka akan memperhatikan kondisi dan lingkungan rumah sakit. Lingkungan yang bersih dan penampilan perawat yang rapi dapat memberikan kesan nyaman dan aman bagi pasien.

Menurut (Supranto, 2014) dimensi *tangibles* berkaitan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, bahan, dan penampilan perawat. Rumah sakit menunjukkan aspek *tangibles* melalui interior dan eksterior yang menarik, gedung yang bersih dan rapi, serta peralatan yang canggih dan petugas kebersihan yang tersedia. Dimensi *tangibles* sangat penting dalam pelayanan karena bentuk jasa tidak dapat dilihat, dicium, atau diraba, sehingga *tangibles* menjadi ukuran penting dalam menilai kualitas pelayanan (Pangestu, 2019). Kemudian pada penelitian oleh (Tamba, 2022) menyatakan bahwa *tangibles* berpengaruh pada kepuasan pasien. Fasilitas yang lengkap, seperti kamar mandi bersih, AC, tempat parkir luas, dan perlengkapan obat yang memadai, dapat meningkatkan kepuasan pasien. Ketika rumah sakit menciptakan suasana yang nyaman, aman, dan tenang, hal ini dapat meningkatkan reputasi rumah sakit dan pelayanan yang baik, sehingga pasien merasa puas. Penelitian oleh Saputra & Ariani, (2019) juga menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dalam dimensi *tangibles* dan kepuasan pasien, di mana perlengkapan medis, fasilitas fisik, dan jumlah personel mempengaruhi jumlah kunjungan pasien.

Gambaran kepasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

Hasil penelitian diketahui kepuasan dalam dimensi ketanggapan didapatkan sebagian besar responden merasa puas sebanyak 100%. Petugas yang tanggap pasti akan memberikan kepuasan pada pasien karena merasa diperhatikan dengan memberikan tindakan yang cepat, Dimana sangat setuju sebanyak 39%, dan meluangkan waktu cukup untuk memeriksa

pasien sebanyak 58% serta melayani tanpa membedakan status, sosial dan ekonomi sangat setuju sebanyak 46%. Perawat dan dokter tanggap dalam melayani pasien sangat setuju sebanyak 9%. *Responsiveness* adalah kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pertolongan kepada pasien dan melayani mereka sesuai dengan prosedur, serta memenuhi harapan pasien (Manurung, 2020). Menurut Nursalam (2015), ketanggapan dapat diuraikan sebagai kemampuan memberikan informasi secara detail, lugas, padat, jelas, dan akuntabel mengenai layanan yang diterima oleh pasien. Informasi yang diberikan terkait perawatan dapat membantu mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka. Pengukuran *responsiveness* berfokus pada waktu tunggu, kualitas sarana dan prasarana, serta komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan (Naseer, 2019). Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2019) menunjukkan adanya hubungan antara *responsiveness* dan kepuasan pasien, di mana responden yang menerima *responsiveness* yang baik memiliki peluang 2,378 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan mereka yang menerima *responsiveness* yang kurang baik. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rochana & Dhogotuga (2020), yang menemukan bahwa sebagian besar pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap *responsiveness*.

Gambaran kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*)

Hasil penelitian diketahui jika pada dimensi kehandalan sebanyak 84%, Dimana 39% responden sangat setuju perawat dan dokter bersedia memeriksa kesehatan dengan teliti dan tepat waktu, perawat dan dokter melakukan tindakan dengan cepat dan teliti. 49% responden sangat setuju perawat dan dokter melakukan tindakan dengan cepat dan teliti. Ketelitian dan kecepatan petugas kesehatan dapat

membantu mengurangi keluhan yang dirasakan oleh pasien, untuk itu seorang petugas kesehatan harus mempunyai kemampuan dalam melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan prosedur. *Reliability* adalah kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan segera dan akurat (Hidayat, 2018). Menurut (Supranto, 2014) rumah sakit yang memberikan pelayanan cepat, sesuai prosedur administrasi dan praktis berbayar, tindakan cepat dan tepat saat pemeriksaan dan pengobatan. Pelayanan yang handal berarti petugas kesehatan. pelayanan yang baik dapat melahirkan loyalitas pasien, dimana dalam keperawatan berupa komunikasi yang efektif dimana adanya kemampuan dalam menyampaikan pesan, menganalisa dan cepat tanggap pada keadaan (Hayati, 2022). Pada penelitian Suriani (2023), kualitas pelayanan keandalan berhubungan dengan kepuasan pasien, dimana semakin baik kualitas pelayanan, keandalan akan makin baik pula kepuasan pasien dan semakin kurang kualitas pelayanan keandalan yang diberikan maka makin tidak puas pasien pada pelayanan keperawatan yang diberikan. Kemudian pada hasil penelitian ini didukung oleh Rahayu et al (2021) yang menyatakan kehandalan baik dimana petugas kesehatan melakukan tindakan sesuai dengan kemampuan dan pengobatan diberikan sesuai keluhan penyakit, selain itu petugas menanggapi keluhan dan menjelaskan pemeriksaan dengan teliti sehingga memberikan kepuasan pada pasien.

Gambaran kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Ken Saras berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)

Hasil penelitian didapatkan data jika dalam dimensi jaminan 75% responden sangat setuju jika perawat dan dokter menyediakan alat medis lengkap, 53% merasa puas, diketahui perawat dan dokter melayani dengan sikap yakin sehingga pasien merasa aman. Petugas kesehatan yang memiliki sikap yakin maka pasien akan

merasa percaya akan proses penyembuhannya.

*Assurance* adalah sikap perawat yang mampu menciptakan rasa percaya dan aman pada pasien. Jaminan ini mencakup perilaku sopan serta pengetahuan dan keterampilan perawat dalam menangani masalah pasien (Rasinah et al., 2022). Selain itu, perawat juga perlu memiliki kemampuan komunikasi yang efektif. Kepastian dalam pelayanan dapat ditentukan oleh jaminan yang diberikan petugas kesehatan, sehingga pasien merasa puas dan yakin bahwa pelayanan tersebut akan dilakukan dengan cepat, tepat, mudah, lancar, dan memiliki kualitas yang baik (Fatima et al., 2019). Lalu pada penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Mulyani, 2019), yang menyatakan bahwa pasien merasa puas ketika layanan yang diberikan menimbulkan rasa aman dan sesuai dengan harapan mereka. Penelitian oleh Rikayoni, (2020) juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam dimensi *assurance* dipengaruhi oleh perilaku petugas yang memberikan rasa nyaman dan aman serta menjaga kerahasiaan pasien selama perawatan.

Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Ken Saras

Hasil penelitian diketahui jika 100% responden merasa puas terhadap pelayanan di IGD, dimana kepuasan paling banyak pada dimensi *tangibles* sebanyak 100%, dimana sebagian besar pasien yang merasa puas adalah pasien laki-laki dengan usia dewasa. Pasien lebih puas dengan melihat wujud dari pelayanan berupa lingkungan yang bersih dan penampilan yang rapi dari perawat. Saat pertama kali pasien masuk yang dilihat adalah keadaan rumah sakit. Bukti fisik dari pelayanan menjadi bentuk aktualisasi nyata yang dapat dilihat secara fisik. lingkungan yang bersih dan rapi akan membuat nyaman pasien, sehingga dapat membantu proses penyembuhan pasien. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh faktor jenis kelamin, usia dan pendidikan, dimana diketahui jika responden yang merasa tidak

puas berjenis kelamin perempuan. Menurut (Hudayah et al., 2019) jenis kelamin laki-laki cenderung merasa puas dikarenakan laki-laki menilai secara terus terang, apa adanya, dan lebih sabar serta mengikuti alur prosedur yang ada, jenis kelamin laki-laki tidak menuntut terlalu banyak dan lebih menerima pelayanan apa adanya sehingga tingkat kepuasan laki-laki lebih tinggi. Sedangkan jenis kelamin perempuan cenderung menilai kurang objektif karena lebih menggunakan perasaannya. Selain itu, dalam penelitian ini ditemukan juga bahwa terdapat pasien dengan Pendidikan sarjana yang merasa tidak puas. Menurut (Rizal & Jalpi, 2019) individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih menuntut dan kritis terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Terdapat hubungan negatif antara pendidikan dengan pemanfaatan layanan kesehatan, di mana semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin efisien mereka dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Dari semua dimensi kepuasan, diketahui bahwa pada dimensi empati tingkat kepuasan adalah 96%, *tangibles* 97%, *responsiveness* 97%, *reliability* 99%, dan *assurance* 97%. Secara keseluruhan, sebagian besar pasien merasa puas dalam setiap dimensi, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah sesuai dengan harapan pasien. Menurut teori (Pohan, 2013), kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang muncul ketika pelayanan kesehatan yang diterima pasien sesuai dengan harapan mereka. (Betten et al., 2019) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang kurang memadai dapat mempengaruhi kepuasan pasien, dan pasien akan merasa puas setelah membandingkan harapan mereka dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Kemudian pada hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Permana, 2020), di mana kepuasan pasien rawat jalan dalam semua dimensi masuk kategori memuaskan. Penelitian ini juga didukung oleh hasil dari Tampubolon & Sudharmono (2020), yang menunjukkan

bahwa pasien dan keluarga merasa puas dengan pelayanan di instalasi gawat darurat, terutama dalam dimensi *tangibles* dan *assurance*.

## KESIMPULAN

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%)

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangibles* sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%)

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%)

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* sebagian besar merasa puas sebanyak 84 responden (84%)

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* sebagian besar merasa puas sebanyak 75 responden (75%)

Kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RS Ken Saras sebagian besar merasa puas dalam pelayanan di IGD sebanyak 100 responden (98%) dan sebanyak 100% responden merasa tidak puas

Kepuasan pada penelitian ini didapatkan pada responden berjenis kelamin laki-laki, karena laki-laki cenderung merasa puas dikarenakan laki-laki menilai secara terus terang, apa adanya, dan lebih sabar serta mengikuti alur prosedur yang ada, jenis kelamin laki-laki tidak menuntut terlalu banyak dan lebih menerima pelayanan apa adanya sehingga tingkat kepuasan laki-laki lebih tinggi.

Ketidakpuasan dominan pada responden berjenis kelamin perempuan, karena cenderung menilai kurang objektif karena lebih menggunakan perasaannya. Selain itu, dalam penelitian ini ditemukan juga bahwa terdapat pasien dengan pendidikan sarjana yang merasa tidak puas, sehingga faktor pendidikan juga memiliki pengaruh dalam menilai kepuasan

## SARAN

Diharapkan perawat memberikan pelayanan secara maksimal kepada seluruh



pasien tanpa membedakan ras, suku, ekonomi dan sosial

Diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit sehingga pasien yang melakukan perawatan dapat merasa puas Bagi peneliti selanjutnya Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan kepuasan pasien secara rinci

#### DAFTAR PUSTAKA

- Antari, N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496.
- Azwar.(2014).*Pengantar Administrasi Kesehatan*. (3rd ed.). Binarupa Aksara.
- Betten, P., Anugrahini, C., & Ratu, M. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Atambua Selatan Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 1(1), 50–57.
- Butarbutar, R., & Fathi, A. (2019). Gambaran Empati Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsup H. Adam Malik Medan. *TM Conference Series*, 1, 1–5.
- Deji-Dada, O., & Dada, S. A. (2021). Patients' Satisfaction With Emergency Care Services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. *African Journal of Emergency Medicine*, 11(2), 312–324.
- Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care*, 31(1), 11–19.
- Fatimah., & Wahyuni, . (2019). Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *Jurnal Keperawatan*, 3(2).
- Geburu, A. A., Mosadeghrad, A. M., Sari, A. A., Tafesse, T. B., & Kahsay, W. G. (2019). Client satisfaction on Emergency department services and quality of emergency medical care in Ethiopia: A systematic review. *Human Antibodies*, 27, 23–31.
- Gobel, Y., & Muttaqin, M. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 177–188.
- Hayati, E. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Communication and Social Dynamics (CSD)*, 7(2).
- Hidayat, M. (2018). *Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Alang - Alang Lebar*. Universitas Sriwijaya Palembang.
- Hudayah, Andriani, & Setiawati. (2019). Persepsi Pasien BPJS Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan di Puskesmas Mawasangka Timur. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 51–59.
- Jen, C., & Bachtiar, A. (2023). Analisis Dampak Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Igd. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(7).
- Lasa, I., Salesman, F., & Tage, K. (2021). PENGARUH Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rsud Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5(1).
- Lopes, M. S. de O., Pereira, B. G., & Moreira, M. Á. (2023). Patient satisfaction in emergency hospital service. *Concilium*, 23(22), 269–283.
- Manurung, dkk. (2020). Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. *In Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Mulyani, E. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan

- di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya: Level of Patient Satisfaction on Service Quality at the PKU Muhammadiyah Islamic Hospital Pharmacy Installation in Palangkaraya. *Jurnal Surya Medika*, 2(2).
- Naseer. (2019). determinants of patient's satisfaction with health care system in pakistan : a critical review. *Pakistan Journal of Public Healt*, 2(2), 52.
- Nurhidayah, S., & Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*, 11(2), 42–48.
- Nursalam. (2015). *manajemen Keperawatan*. salemba medika.
- Pangestu, Y. (2019). *Gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RSUD kota tanggerang selatan*. Universitas islam negeri syarif Hidayatullah.
- Peratiwi, I., Ithing, Rahayu, S., & Ambariani. (2021). Hubungan empati dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit umum Siri Pamela Tebing Tinggi. *Kesehatan Dan Kebidanan STIKes Mitra RIA Husada*, 10(2).
- Permana. (2020). Beban Kerja Mental, Fisik Dan Waktu Perawat Di Poli Rsud Dr. Slamet Garut. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 161–168.
- Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC.
- Putri, P. (2019). Hubungan Responsiveness Dan Assurance Dengan Kepuasan Pasien Pemegang (Kis) Kartu Indonesia Sehat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 38–41.
- Rahayu, A., Anwary, Z., & Dhewi, S. (2021). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS DI PUSKESMAS PELAIHARI TAHUN 2021*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Rasinah, R., Astutiningrum, D., & Mastuti, S. (2022). Peranan Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 18(1), 71–79.
- Rikayoni. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang Intalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019. *Menara Ilmu*, 14(1).
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2019). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknolog*, 4(1).
- Rochana, N., & Dhogotuga, N. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Di Kupang. *Journal Of Holistic Nursing And Health Science*, 3(2), 12–20.
- Safuranti, M., Fitriani, D., & Nasution, S. (2024). Analysis Of The Influence Of Emergency Room Services On Patient Satisfaction At Omni Cikarang Hospital In 2021. *Journal Of Pharmaceutical And Sciences*, 7(1).
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (Bnj)*, 1. Sembel, M., Opod, H., & Hutagalung, P. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *Jurnal E-Gig*, 2(2).
- Supranto, J. (2014). *pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Ekonisia.
- Suriani, R. (2023). hubungan kualitas playanan keadnanlan dengan kepuasna pasien terhdap pelayanan keperawatan di IRNA ambun pagi RSUP Dr.M Djamil Padang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dharmas Indonesia*, 3(1), 13– 18.

- Tamba, N. (2022). *Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan* . Universitas Medan Area Medan.
- Tampubolon, J., & Sudharmono, U. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawatdarurat Rumah Sakit Advent Bandung. *Skolastik Keperawatan*, 6(2), 123–134.
- Taufik. (2014). *Empati Pendekatan Psikologi Sosial*. Rajawali.