

Original Article

## Analysis of Patient Satisfaction with Emergency Services at Prabumulih City Hospital

### Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kota Prabumulih

Dwi Yuliani<sup>1</sup>, Ali Harokan<sup>2</sup>, Gema Asiani<sup>3</sup>, Sutrisari Nainggolan<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang, Indonesia

\*Corresponding Author:

Dwi Yuliani

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang, Indonesia

Email: dwiyuliani2407@gmail.com

**Keyword:**

Emergency Department, Hospital, Satisfaction,

**Kata Kunci:**

Gawat Darurat, Kepuasan, Rumah Sakit,

© The Author(s) 2025

### Abstract

Patient satisfaction is a key metric for evaluating service quality in Emergency Departments (EDs). Service quality is assessed across five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility. Objective to analyze the relationship between service quality dimensions and patient satisfaction in the ED of Prabumulih General Hospital in 2025. A cross-sectional quantitative study was conducted with 99 respondents selected via purposive sampling. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using chi-square and logistic regression tests. Significant associations were found between each service quality dimension and patient satisfaction: reliability ( $p=0.001$ ), responsiveness ( $p=0.002$ ), assurance ( $p=0.001$ ), empathy ( $p=0.001$ ), and tangibility ( $p=0.001$ ). Logistic regression identified assurance as the most dominant predictor ( $p=0.000$ ; OR=6.422). The assurance dimension is the strongest predictor of patient satisfaction. Quality improvement efforts in the ED should prioritize enhancing healthcare professionals' competence and professionalism.

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD). Berbagai dimensi kualitas pelayanan seperti kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) diyakini berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Prabumulih Tahun 2025. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 99 responden diambil menggunakan teknik *purposive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup dan dianalisis menggunakan uji chi-square dan regresi logistik. Terdapat hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien: *reliability* ( $p=0.001$ ), *responsiveness* ( $p=0.002$ ), *assurance* ( $p=0.001$ ), *empathy* ( $p=0.001$ ), dan *tangible* ( $p=0.001$ ). Analisis regresi logistik menunjukkan bahwa *assurance* adalah faktor paling dominan dengan nilai  $p=0.000$  dan OR=6,422. Dimensi *assurance* merupakan prediktor terkuat terhadap kepuasan pasien. Upaya peningkatan mutu pelayanan IGD perlu difokuskan pada penguatan kompetensi dan sikap profesional tenaga kesehatan.

### PENDAHULUAN

Kesehatan adalah ketika seseorang sehat secara fisik, mental, spiritual, dan sosial sehingga mereka dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomis<sup>1</sup>. Semua aspek kehidupan dipengaruhi kesehatan, oleh karena itu kesehatan adalah kebutuhan utama setiap orang<sup>2</sup>.

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang mempunyai tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan<sup>3</sup>. Kepuasaan pasien menjadi indikator krusial, rumah

sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan, terutama ketika memerlukan pengobatan. Tingkat kepuasaan mencerminkan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pada dasarnya, kepuasaan adalah perbandingan antara pelayanan yang diterima dan harapan pasien. Kepuasaan tercipta ketika kenyataan yang diterima melebihi ekspektasi, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika kenyataan tidak sesuai dengan harapan<sup>4</sup>.

Pada tahun 2021 dari berbagai negara terdapat lebih dari 6 juta kasus yang

menerima pelayanan kesehatan. Kepuasan tertinggi pada Negara Swedia sebesar 92,37%, sedangkan yang terendah India (34,4%)<sup>5</sup>. Berdasarkan data WHO terdapat 60% pasien yang meninggal diakibatkan kualitas pelayanan yang kurang baik<sup>6</sup>. Pelayanan yang terbaik harus menjamin sesuai dengan harapan pasien dan memenuhi kebutuhan, serta memungkinkan peningkatan kepuasaan.

Untuk mencapai mutu pelayanan kesehatan, persyaratan harus terpenuhi sesuai dengan tuntutan pasien<sup>7</sup>. Persyaratan dipenuhi, pasien dapat merasa puas dan puas, dan kepuasan pasien meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan<sup>8,9</sup>.

Rumah sakit di Indonesia juga menghadapi masalah kepuasan pasien. Saat ini, sekitar 600.000 sampai 1 juta penduduk Indonesia pada tahun 2023 masih memilih untuk menerima perawatan medis di luar negeri. Ini mengakibatkan kehilangan potensi pendapatan negara sebesar Rp. 161 triliun<sup>10</sup>. Menurut laporan survei kepuasan masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2021 terjadi penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dibanding dengan tahun 2020<sup>11</sup>.

Dalam konteks ini kepuasan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan. Tersedianya sarana prasarana yang sesuai standar pelayanan adalah satu dari beberapa cara untuk mengukur kepuasan pasien<sup>4</sup>. Salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang melayani pertolongan pertama pada pasien<sup>12, 13</sup>. IGD memberikan pelayanan sesuai dengan standar oleh pemerintah yaitu pasien darurat dan non darurat<sup>14</sup>.

Penelitian Setianingsih and Susanti<sup>15</sup> menunjukkan indikator mutu pelayanan kesehatan yaitu *reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangible*. Penelitian dari Aryanti<sup>14</sup> menunjukkan bahwa *jaminan/assurance* mempunyai hubungan signifikan. Penelitian

Herawati<sup>16</sup> antara mutu pelayanan keperawatan terdapat korelasi dengan kepuasan pasien. Dan menurut hasil penelitian Yakob, Alfiyani<sup>17</sup> menunjukkan antara *reliability, assurance, tangibles, empathy*, dan *responsiveness* ada korelasi dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan rekapitulasi pengaduan yang terdiri dari 20 ruangan pelayanan di RSUD Kota Prabumulih tahun 2023 dan 2024, terdapat peningkatan jumlah laporan pengaduan oleh pasien di ruang IGD yaitu tahun 2023 sebanyak 7,6%, dan tahun 2024 sebanyak 14,2%, adapun isi pengaduan berupa ketidakpuasan terhadap pelayanan petugas IGD yang kurang ramah, tidak profesional dan lambatnya penanganan di IGD<sup>18</sup>.

Berdasarkan pertimbangan data diatas dan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti akan melaksanakan penelitian tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih tahun 2025.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk mengeksplorasi hubungan antara faktor risiko dan kepuasan pasien secara simultan pada satu titik waktu (point time approach). Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Prabumulih pada periode 5 hingga 26 Mei 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung atau menjalani pengobatan di IGD selama periode tersebut.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi mencakup pasien atau keluarga pasien berusia di atas 17 tahun yang memiliki kemampuan memahami dan menjawab kuesioner serta menyetujui untuk menjadi responden. Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner,

tidak dapat membaca dan menulis, kesulitan dalam berkomunikasi, serta pasien dengan kondisi total care. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh total 99 responden.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria. Tahapan pengumpulan data mencakup pemilihan responden, pemberian penjelasan mengenai tujuan dan tata cara pengisian kuesioner, serta pengembalian kuesioner yang telah diisi. Pada kondisi tertentu, seperti pasien yang sedang diinfus atau dalam keadaan lemah, pengisian dilakukan melalui wawancara terstruktur oleh peneliti berdasarkan panduan kuesioner, dan hasilnya dicatat oleh peneliti sesuai dengan jawaban responden.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien yang diukur menggunakan skala Likert. Skor median digunakan sebagai batas kategorisasi, dengan nilai  $>32$  dikategorikan sebagai "puas" dan  $<32$  sebagai "kurang puas." Variabel independen meliputi lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori SERVQUAL, yaitu kehandalan (reliability), ketanggungan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible).

Analisis data diawali dengan analisis deskriptif untuk mengorganisir dan menggambarkan karakteristik data, seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Analisis univariat digunakan untuk menjelaskan distribusi frekuensi

masing-masing variabel. Selanjutnya, analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Chi-square untuk menilai hubungan antara masing-masing variabel independen dengan kepuasan pasien. Terakhir, analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda dengan perangkat lunak SPSS digunakan untuk mengidentifikasi prediktor utama dari kepuasan pasien serta melihat kontribusi gabungan seluruh variabel independen terhadap variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden serta persebaran dari masing-masing variabel utama yang diteliti. Hasil ini menjadi dasar untuk memahami profil awal responden sebelum dilakukan analisis lebih lanjut mengenai hubungan antar variabel.

Analisis pada Tabel 1 memberikan gambaran awal mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Prabumulih. Dari total 99 responden, mayoritas atau sebanyak 54 orang (54,5%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Sementara itu, sebanyak 45 responden (45,5%) menyatakan kurang puas. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas, masih terdapat proporsi yang cukup besar yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan di IGD. Hasil ini penting untuk menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu layanan, khususnya dalam aspek-aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

Variabel	Frekuensi	Percentase
<b>Kepuasan</b>		
Puas	54	54,5
Kurang Puas	45	45,5
<b>Reliability</b>		
Baik	72	72,5
Kurang Baik	27	27,5
<b>Responsiveness</b>		

Baik	70	70,5
Kurang Baik	29	29,5
<b>Assurance</b>		
Baik	70	70,5
Kurang Baik	29	29,5
<b>Empathy</b>		
Baik	69	69,5
Kurang Baik	30	30,5
<b>Tangible</b>		
Baik	63	63,5
Kurang Baik	36	36,5

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance,

empathy, dan tangible) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih.

**Tabel 2. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kota Prabumulih**

Variabel	Kepuasan				Total	P Value	OR			
	Puas		Kurang puas							
	n	%	n	%						
<b>Reliability</b>						0,001	5,371			
Baik	47	65,3	25	34,7	72					
Kurang Baik	7	25,9	20	74,1	27					
<b>Responsiveness</b>						0,002	4,000			
Baik	45	64,3	25	35,7	70					
Kurang Baik	9	31	20	69	27					
<b>Assurance</b>						0,001	6,422			
Baik	47	67,1	23	32,9	70					
Kurang baik	7	24,1	22	75,9	29					
<b>Emphaty</b>						0,001	9,143			
Baik	48	69,6	21	30,4	69					
Kurang baik	6	20	24	80	30					
<b>Tangible</b>						0,001	4,000			
Baik	42	66,7	21	33,3	63					
Kurang Baik	12	33,3	24	66,7	36					

Tabel 2 menunjukkan Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ). Dimensi reliability memiliki p-value 0,001 dan OR 5,371, yang berarti responden yang menilai pelayanan reliabel memiliki kemungkinan 5,371 kali lebih besar untuk merasa puas. Dimensi responsiveness juga signifikan dengan p-value 0,002 dan OR 4,000, menunjukkan bahwa ketanggapan petugas meningkatkan peluang kepuasan empat kali lipat. Dimensi assurance memiliki p-value 0,001 dan OR 6,422, mengindikasikan bahwa rasa aman dan

kepercayaan dari petugas meningkatkan kemungkinan kepuasan pasien lebih dari enam kali.

Selanjutnya, dimensi empathy menunjukkan hubungan paling kuat dengan p-value 0,001 dan OR 9,143, menandakan bahwa perhatian dan kedulian petugas secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien hingga sembilan kali lipat. Terakhir, dimensi tangible juga berpengaruh secara signifikan (p-value 0,001; OR 4,000), yang menunjukkan bahwa aspek fisik dan fasilitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas di kelima dimensi pelayanan

berpotensi besar untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien di IGD..

**Tabel 3 Hasil Model Akhir Analisis Regresi Logistik**

Variabel	B	P Value	OR
Assurance	1,860	0,000	6,442
Constanta	-2,574		

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa variabel assurance merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Prabumulih Tahun 2025. Berdasarkan model regresi yang terbentuk, persamaan logit dinyatakan sebagai:  $Z = -2,574 - 1,860 = 0,714$ . Dengan demikian, probabilitas ketidakpuasan pasien pada kelompok dengan penilaian assurance yang kurang baik diperoleh melalui perhitungan:  $1 / (1 + e^{(-Z)}) = 0,67$  atau sebesar 67%. Artinya, pasien dengan penilaian assurance yang rendah memiliki kemungkinan sebesar 67% untuk merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima.

Lebih lanjut, nilai p-value sebesar 0,000 menunjukkan hubungan yang sangat signifikan antara variabel assurance dengan kepuasan pasien. Selain itu, nilai Odds Ratio (OR) sebesar 6,422 mengindikasikan bahwa pasien yang menilai assurance kurang baik memiliki risiko 6,422 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan pasien yang menilai assurance baik. Dari analisis kelayakan model, nilai Cox & Snell R Square sebesar 0,147 atau 15% menjelaskan bahwa variabel assurance memberikan kontribusi sebesar 15% terhadap variasi kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 85% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **Hubungan Reliability dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih tahun 2025**

Dari hasil analisis uji statistik chi square diperoleh nilai p value  $p < 0,05$  dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ( $0,001 < 0,05$ ) maka Ha diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara reliability dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih Tahun 2025.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Repi, Rampengan<sup>4</sup> dalam karya ilmiahnya yang berjudul Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien IGD RSUD "X" tahun 2024 bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien. Kehandalan memiliki 12 kali berpeluang memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien IGD<sup>4</sup>.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Aryanti<sup>14</sup> bahwa ada pengaruh antara kehandalan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat BLUD RS Bahteramas yang 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<sup>14</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat oleh beberapa penelitian lainnya maka peneliti berpendapat bahwa dimensi reliability berhubungan dengan kepuasan pasien.

## Hubungan Responsiveness dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih tahun 2025

Dari hasil analisis uji statistik chi square diperoleh nilai p value  $p<0,05$  dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ( $0,002 < 0,05$ ) maka Ha diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara responsiveness dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih Tahun 2025.

Daya tanggap (responsiveness) meliputi ketanggapan tenaga medis terhadap keluhan atau masalah kesehatan pasien, keramahan dan kesopanan tenaga medis selama perawatan serta kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan saat dibutuhkan<sup>19</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Al Rajab and Andilah<sup>20</sup> tentang pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan bahwa ada hubungan daya tanggap (esponsiveness) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtemas Tahun 2022<sup>20</sup>.

Hasil penelitian ini didukung juga penelitian oleh Suciati and Zaman<sup>21</sup> menunjukkan bahwa ada hubungan antara responsiveness dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022<sup>21</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat oleh beberapa penelitian lainnya maka peneliti berpendapat bahwa dimensi responsiveness berhubungan dengan kepuasan pasien.

## Hubungan Assurance dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih tahun 2025

Dari hasil analisis uji statistik chi square diperoleh nilai p value  $p<0,05$  dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat

disimpulkan ( $0,001 < 0,05$ ) maka Ha diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara assurance dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih Tahun 2025.

Jaminan (assurance) merupakan kemampuan petugas terutama petugas kesehatan dalam hal pengetahuan terhadap pelayanan kesehatan secara tepat dan cepat, kualitas, keramah-tamahan, tutur kata atau sopan santun dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan pasien terhadap perusahaan/ instansi yang terkait misalnya puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan<sup>22</sup>.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Rahman, Yetti<sup>10</sup> yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan assurance terhadap kepuasan pasien<sup>10</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat oleh beberapa penelitian lainnya maka peneliti berpendapat bahwa dimensi assurance berhubungan dengan kepuasan pasien.

## Hubungan Emphaty dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih tahun 2025

Berdasarkan hasil analisis uji statistik chi square diperoleh nilai p value  $p<0,05$  dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ( $0,001 < 0,05$ ) maka Ha diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara emphaty dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih Tahun 2025.

Emphaty (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas,

kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi<sup>19</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Rosidah et al., 2024 tentang analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD tahun 2024 menunjukkan bahwa terdapat hubungan empathy dengan kepuasan pasien<sup>23</sup>.

Hasil penelitian ini juga di dukung penelitian oleh Aprilianisari, Wahyudi<sup>2</sup> menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara empathy dan kepuasan pasien<sup>2</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat oleh beberapa penelitian lainnya maka peneliti berpendapat bahwa dimensi empathy berhubungan dengan kepuasan pasien.

### **Hubungan Tangible dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih tahun 2025**

Berdasarkan hasil analisis uji statistik chi square diperoleh nilai p value  $p < 0,05$  dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ( $0,001 < 0,05$ ) maka Ha diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara tangible dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih Tahun 2025.

Tangible (bukti fisik) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, kebersihan, kelengkapan dalam pemberian pelayanan<sup>22</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Suciati and Zaman<sup>21</sup> yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tangible dengan kepuasan pasien dimana p value = 0,004 atau nilai  $p < 0,05$ <sup>21</sup>.

Hasil penelitian ini juga didukung penelitian oleh Repi, Rampengan<sup>4</sup> bahwa tangible atau

penampilan fisik juga mempengaruhi kepuasan pasien di IGD<sup>4</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat oleh beberapa penelitian lainnya maka peneliti berpendapat bahwa dimensi tangible berhubungan dengan kepuasan pasien.

### **Pengaruh dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih tahun 2025**

Berdasarkan hasil uji regresi logistik yang dilakukan untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih Tahun 2025, diketahui bahwa dari keseluruhan variabel independen yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan di IGD RSUD Kota Prabumulih terdapat satu subvariabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yaitu variabel assurance p value 0,000 dengan nilai Exp (B) 6,422 artinya bila variabel independen diuji secara bersama-sama maka assurance 6,422 kali lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Kota Prabumulih Tahun 2025.

Penelitian ini di dukung oleh penelitian terdahulu oleh Ginting, Ekawati<sup>24</sup> bahwa variabel paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yaitu assurance dengan signifikan  $0,013 < 0,05$  dan odd ratio (OR) 16,211<sup>24</sup>.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Kusumaningtyas<sup>25</sup> bahwa assurance merupakan dimensi yang paling berpengaruh atau dominan<sup>25,26</sup>.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan meliputi reliability, responsiveness, assurance,

empathy, dan tangible—memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Prabumulih Tahun 2025. Dimensi assurance atau jaminan pelayanan merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien, yang mencerminkan pentingnya kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan sikap petugas medis. Temuan ini menegaskan bahwa aspek teknis dan non-teknis dalam pelayanan harus dijaga secara seimbang untuk menghasilkan pengalaman pelayanan yang positif. Selain itu, dimensi empati dan ketanggapan terbukti berkontribusi besar dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan yang manusiawi dan responsif. Kehandalan pelayanan juga menunjukkan pengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan, terutama dalam konteks IGD yang menuntut ketepatan dan kecepatan. Bukti fisik pelayanan pun tidak bisa diabaikan karena secara tidak langsung memengaruhi kenyamanan dan kesan profesionalisme. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan harus dilakukan secara menyeluruh melalui penguatan dimensi-dimensi tersebut.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk berbagai pihak terkait. Bagi STIK Bina Husada Palembang, diharapkan pihak institusi pendidikan dapat meningkatkan ketersediaan sumber bacaan di perpustakaan, khususnya yang berkaitan dengan teori-teori mutu dan kepuasan pelayanan. Hal ini bertujuan untuk mempermudah mahasiswa dalam mencari referensi yang relevan untuk penyusunan tugas akhir maupun kegiatan akademik lainnya. Selanjutnya, bagi RSUD Kota Prabumulih, disarankan agar terus meningkatkan kepuasan pasien, terutama di bagian Instalasi Gawat Darurat (IGD),

dengan memperhatikan beberapa aspek penting.

Pada aspek reliability atau keandalan, perlu dilakukan peningkatan kemampuan petugas melalui pendidikan berkelanjutan, pelatihan teknis dan fungsional, serta pembinaan kompetensi secara rutin. Untuk aspek responsiveness atau daya tanggap, disarankan adanya monitoring dan evaluasi berkala terhadap kecepatan respons petugas dalam memberikan pelayanan agar kualitas tetap terjaga. Pada aspek assurance, petugas diharapkan terus meningkatkan jaminan keselamatan dan mutu pelayanan melalui penguatan budaya keselamatan pasien (patient safety).

Aspek empathy juga perlu dipertahankan dan ditingkatkan mengingat pengaruh dominannya terhadap kepuasan pasien; hal ini dapat dicapai melalui pembinaan etika secara berkala dan pelatihan komunikasi efektif serta pelayanan prima. Sedangkan pada aspek tangible, penting untuk meningkatkan kualitas bukti fisik pelayanan sebagai bagian dari upaya mempertahankan mutu layanan kesehatan. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan menambah wawasan ilmiah, serta mendorong pengembangan studi lebih lanjut dengan metode dan variabel yang lebih bervariasi, khususnya terkait mutu dan kepuasan pasien di rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Presiden RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Jakarta: Presiden Republik Indonesia; 2023.
2. Aprilianisari A, Wahyudi A, Priyatno ADD, Zaman C. Implementasi Kepatuhan Clinical Pathway dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kebidanan. *Jurnal Kesehatan*

- Saelmakers PERDANA JKSP). 2024;7(1):57-67. doi
3. Febriana R. Analisis Kepuasan Pasien terhadap pelayanan instalasi rawat inap di RS khusus gigi mulut provinsi sumatera selatan tahun 2024. Palembang: STIKes Bina Husada; 2024.
  4. Repi NB, Rampengan NH, Wariki WMV. Faktor Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat RSU GMIM Kalooran Amurang Pasca Pandemi Covid-19. *Prepotif: Jurnal kesehatan masyarakat*. 2024;8(2):2753-65. doi
  5. Shilvira A, Fitriani AD, Satria B. Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*. 2023;1(3):205-14. doi
  6. WHO. Global Patient Safety 2016 [Available from: [https://www.who.int/teams/integrate\\_d-health-services/patient-safety](https://www.who.int/teams/integrate_d-health-services/patient-safety)].
  7. Suviana F, Harokan A, Suryani L, Priyatno AD. Analysis of Patient Satisfaction with Dental Health Services at the Community Health Centre. *Lentera Perawat*. 2024;5(2):201-8. doi.10.52235/lp.v5i2.355
  8. Idris H, Gayatri I. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pendekatan Qualitu Function Deployment (QFD). UPT Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya; 2021.
  9. Suliati P, Murni NS, Zaman C, Yusnilasari Y, Kesumaputri BA. Analysis of Dental Health Service Satisfaction in Dental Polyclinic Patients: A Cross-sectional Study. *Lentera Perawat*. 2025;6(2):346-54. doi.10.52235/lp.v6i2.484
  10. Rahman SF, Yetti H, Astiena AK. Patient Satisfaction Levels in One of the Private Hospital in Padang City. *International Journal of Research and Review*. 2024;11(1):309-19. doi
  11. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Profil kesehatan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023. Palembang: Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan; 2024.
  12. Nurhidayah S, Setyawan D. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. 2019;11(2):42-8. doi
  13. Kusuma MIA, Palupi ERR, Wirawan N. Relationship between workload and nurses response time in the emergency room: A Literature Review. *Lentera Perawat*. 2025;6(3):419-26. doi.10.52235/lp.v6i3.483
  14. Aryanti S. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 2024;5(2):807-25. doi
  15. Setianingsih A, Susanti AS. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S". *Menara Medika*. 2021;4(1):22-7. doi
  16. Herawati. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap puskesmas umbulsari kabupaten jember. *Medic Nutricia*. 2024;4(1):71-80. doi
  17. Yakob A, Alfiyani L, Kusumawati Y, Putra AABJ, Kewa KK. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Ventilator*. 2023;1(4):314-22. doi
  18. RSUD Kota Prabumulih. Laporan Pengaduan (Komplain) RSUD Kota Prabumulih tahun 2024. Prabumulih: RSUD Kota Prabumulih; 2024.
  19. Sudirman RY, Oktarianita FF, Sk W. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, no. 7. *Palu Sulawesi Tengah: Ara Digital Mandiri*. 2023. doi
  20. Al Rajab M, Andilah S. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 2023;73-86. doi
  21. Suciati G, Zaman C. Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit umum daerah Dr. H. mohamad

- Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama.* 2023;11(1):102-16. doi
22. Sari M, Subadi W. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. *JAPB.* 2020;3(2):1195-209. doi
23. Rosidah, Harokan A, Priyatno AD, Wahyudi A. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja.* 2024;9(1):135-44. doi
24. Ginting DA, Ekawati D, Wahyudi A. Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan.* 2024;16(2). doi
25. Kusumaningtyas D. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit X di Kota Malang. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis.* 2016;1(1):68-76. doi
26. Suviana F, Ali Harokan, Lili Suryani, Akhmad Dwi Priyatno. Analysis of Patient Satisfaction with Dental Health Services at the Community Health Centre. LP [Internet]. 2024 Jul. 1 [cited 2025 Sep. 6];5(2):201-8. Available from: <https://jurnal.stikesalmaarif.ac.id/index.php/lenteraperawat/article/view/355>