

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA TERHADAP PELAYANAN
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT ADVENT BANDUNG**

**SATISFACTION LEVEL OF PATIENS AND FAMILY TOWARDS EMERGENCY
ROOM SERVICES IN ADVENT HOSPITAL BANDUNG**

Jenny Tampubolon¹, Untung Sudharmono²

^{1,2} Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Advent Indonesia
Email: jennytiarma1980@gmail.com, usudharmono@unai.edu

ABSTRAK

Pendahuluan: Layanan instalasi gawat darurat (IGD) merupakan pintu utama masuk rumah sakit bagi sebagian besar pasien. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kepuasan pelanggan, yaitu apabila pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan yang didapatkan di IGD rumah sakit Advent Bandung. Tingkat kepuasan diukur dengan lima dimensi utama mutu pelayanan keperawatan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Realibilitas/keandalan (*realibility*), (2) Daya Tanggap (*responsiveness*), (3) Jaminan (*assurance*), (4) Empati (*empathy*), (5) Bukti fisik (*tangible*). **Metode:** penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 269 responden yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. **Hasil:** Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan rumah sakit advent bandung menunjukkan bahwa 59% (174 orang) merasa sangat puas, 33% (99 orang) merasa puas, 6,4% (19 orang) merasa cukup. 1% (3 orang) merasa sangat kurang puas, 0,6% (1 orang) merasa kurang puas. **Kesimpulan:** Nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat rumah sakit Advent Bandung sebesar 92% (273 orang), dan tingkat ketidakpuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan instalasi gawat darurat rumah sakit Advent Bandung memiliki rata-rata 8%. **Diskusi:** Tingkat kepuasan pasien dan keluarga merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan, data kepuasan pasien ini menjadi dasar dalam evaluasi pelayanan sehingga pelayanan kepada pelanggan dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: Instalasi Gawat Darurat, Kepuasan, Pelayanan

ABSTRACT

Introduction: Emergency Room (ER) services are the main entrance to the hospital for most patients. Service quality is determined by customer satisfaction, that is, if the service is relevant to the consumers' expectations. This study was to

JURNAL

SKOLASTIK

KEPERAWATAN

VOL. 6, NO. 2
Juni – Desember 2020

ISSN: 2443 – 0935
E-ISSN 2443 - 16990

*determine between the level of satisfaction of the patients and their families with the ER services at Bandung Adventist Hospital. The level of satisfaction is measured by the five main dimensions of nursing service quality according to the order of their relative importance, including (1) Reliability; (2) Responsiveness; (3) Assurance; (4) Empathy; and (5) Tangible. **Method:** This research is descriptive method through a quantitative approach. A sample of this study amounted to 269 respondents who were taken by accidental sampling technique. **Results:** of this study indicate that the level of patient and patient satisfaction with Advent Bandung Hospital services shows that 59% (174 people) are very satisfied, 33% (99 people) are satisfied, 6.4% (19 people) feel sufficient 1% (3 people) felt very dissatisfied, 0.6% (1 person) felt less satisfied. **Conclusion:** Thus, the average value of the level of patient and family satisfaction with services in the emergency department of the Advent Bandung hospital was 92% (273 people), and the level of patient and family dissatisfaction with the emergency room services of the Advent Bandung Hospital had an average of 8%.*

Key Words: Emergency Room, Satisfaction, Service.

PENDAHULUAN

Layanan instalasi gawat darurat (IGD) merupakan pintu utama masuk rumah sakit bagian besar pasien. Instalasi gawat darurat adalah layanan di sebuah rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama kepada pasien dengan kondisi gawat darurat. Dan merupakan upaya penanggulangan penderita gawat darurat yang perlu diorganisir. (Nugraha, 2012) Keadaan gawat darurat merupakan suatu keadaan dimana pasien membutuhkan pertolongan medis yang cepat untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan lebih lanjut.

Unit gawat darurat memiliki tujuan utama yaitu menerima, melakukan triase, melakukan stabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien yang membutuhkan resusitasi dengan kegawatan tertentu. Sebagai unit pertama menangani pasien dalam keadaan darurat, instalasi gawat darurat dituntut dapat

memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding dengan unit-unit lain. Kondisi dan beban kerja di instalasi gawat darurat perlu diketahui agar dapat ditentukan kebutuhan kualitas dan kualitas tenaga perawat yang diperlukan di instalasi gawat darurat. (Haryanti, Aini, & Purwaningsih, 2013)

Musliha, (2010) Gawat darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis secara langsung dan cepat secara guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut. (Undang-undang No.44 Tahun 2009 pasal 1, tentang Instalasi Gawat Darurat. Unit Gawat Darurat atau Instalasi Gawat Darurat adalah salah satu bagian rumah sakit yang menyediakan penanganan yang pertama pada semua pasien yang sakit, cedera, atau yang mengancam kelangsungan hidup pasien. Pasien yang masuk ke Instalasi Gawat Darurat akan ditangani sesuai

dengan keadaan pasien (Indriani, 2016).

Pasien yang masuk ke instalasi gawat darurat membutuhkan pertolongan yang cepat dan tepat, maka diperlukan standar dalam pelayanan gawat darurat yang sesuai dengan kompetensi kemampuan, pelayanan yang diberikan kepada pasien di instansi gawat darurat diharapkan lebih baik dari pada unit pelayanan yang lain baik dalam ketersediaan tenaga medis, maupun ketersediaan pendukung lainnya dan ketersediaan obat-obatan, ketepatan, kesopanan, dan keramah-tamahan dalam memberikan pelayanan di instalasi gawat darurat, serta bertanggung jawab. (Gobel, Wahidin, & Muttaqin, 2018) Hal ini bertujuan supaya pasien memperoleh layanan perawatan yang berkualitas tinggi dan tepat waktu.

Kecepatan dan ketetapan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dengan cepat meningkatkan sarana, prasarana, sumberdaya manusia, dan manajemen IGD Rumah sakit sesuai standar (Wiyono, 2016).

Musliha, (2010) dalam penelitian (Indriani, 2016) Pasien di Instalasi Gawat Darurat ditangani sesuai keadaan pasien, pada kasus gawat darurat perawat harus dapat mengatur alur pasien sesuai keadaan pasien.. Salah satu Penyebab kematian pasien di Instansi Gawat darurat yaitu 50% meninggal dalam perjalanan ke rumah sakit dan pada pasien trauma (35%

meninggal dalam 1-2 jam setelah trauma).

Fraktur femur atau pelvis dengan perdarahan massive 15% meninggal setelah beberapa hari atau minggu karena mati otak, gagal organ atau multi organ), 50% meninggal pada saat kejadian atau beberapa menit setelah kejadian (Septiani, 2016).

Tingkat kenyataan pelayanan perawatan di instalasi gawat darurat RSUD Sukoharjo didapatkan bahwa tingkat kenyataan pelayanan diterima responden sebagaimana besar dalam kategori puas yaitu sebanyak 86 responden (86%) dan tidak puas sebanyak 14 responden (14%). Sehingga didapatkan bahwa dari 100 responden didapatkan hasil 86% responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sukoharjo. (Wiyono, 2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Kurnia tahun 2010 di UGD RS Baptis Batu, didapatkan hasil bahwa mutu pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dari 50 responden yang diteliti, terdapat 39 reseponden (78%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan perawat di ruang di IGD. Anggraeni (2019) menuliskan penelitian Muhlisin, Bayhakki, & Arneliwati (2016) yang dilakukan di IGD Awal Bros selama 7 jam dan didapatkan hasil bahwa dari 10 pasien yang datang di IGD RS Awal Bros didapatkan masih ada 2 pasien yang kurang puas dengan berbagai masukan, diantaranya: perawat tidak menyambut kedatangan pasien, kurangnya respon perawat saat pasien masuk, pasien merasa diabaikan, pelayanan yang lama.

Jika hal ini terus terjadi maka dapat mengakibatkan kurangnya kepuasan pasien akan terjadi di rumah sakit karena dinamika tuntutan pasien demikian cepat berubah namun tidak diimbangi dengan kecepatan perubahan pola kerja dan tindakan perawat. Perawat lebih banyak fokus pada kinerja medik atau teknik keperawatan, sedangkan pasien mengharapkan perawat dapat bekerja sesuai normatisnya yaitu lebih fokus pada teknik non medis (Umaternate, Kumaat, & Mulyadi, 2015).

Kualias pelayanan merupakan kepuasan yang didapatkan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk dan jasa. (Gobel et al., 2018). Pohan (2012) kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi pada saat proses pemberian layanan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut adalah dengan cara tetap menjaga bahkan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. (Anggraeni, 2019). Pada saat layanan kesehatan yang diberikan semaksimal mungkin, maka layanan kesehatan itu sendiri akan di nilai oleh pasien, seberapa puas pasien terhadap layanan yang diberika.

Muhlisin et al., (2016) menuliskan bahwa kepuasan pasien adalah hasil dari penilaian atau persepsi pasien terhadap kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan layanan kesehatan yang diterima di suatu rumah sakit. Kotler, (2012) dalam penerlitan (Apriani, 2019) Kepuasan pasien merupakan tingkat dimana seseorang

menyetakan hasil perbandingan atas kinerja produk dan jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penelitian pasien terhadap penilaian pelayanan kesehatan yang diterima dari rumah sakit.

Secara sederhana tingkat kepuasan pasien akan meningkat apabila mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga membuat pasien akan kembali lagi, dan memberitahukan informasi pelayan yang pasien dapatkan dari rumah sakit ke keluarga, teman, dan orang sekitar yang ada dilingkungan (Muhlisin et al., 2016). Sedangkan (Yuniar & Handayani, 2016) Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapatkan pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu indikasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan yang ada dirumah sakit adalah kepuasan terhadap komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, khususnya perawat kepada pasien yang sedang dirawat atau yang baru saja masuk keruangan, terutama di Instalasi Gawat Darurat (Prasetyo Kusumo, 2017).

Astuti, Septo, & Fatmasari (2017) menuliskan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit. Jadi dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan atau pasien adalah penilaian yang mereka dapatkan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas, jika pelayanan yang mereka dapatkan

sesuai dengan yang diharapkan pasien, maka besar kemungkinan pasien akan datang kembali, namun jika harapan yang diharapkan pasien tidak sesuai harapan, maka pasien tidak akan kembali lagi untuk menerima layanan lagi, dan kemungkinan besar bisa memberikan nilai negative ke orang-orang terdekat baik itu, keluarga, teman, dan tetangga.

Dan secara sederhana tingkat kepuasan pasien akan selalu meningkat khususnya dirumah sakit apabila pelayanan yang diberikan khususnya di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent sesuai dengan yang diharapkan pasien dan keluarga. Dalam penelitian yang dilakukan Parasuraman (Apriani, 2019) dalam menentukan kepuasan pelayanan. ada lima dimensi utama mutu pelayanan keperawatan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu;

1. Realibilitas/keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
2. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para perawat untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan
4. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan
5. Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi dimasa sekarang atau yang sedang berlangsung, yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang terjadi sebagaimana mestinya. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan metode bilangan untuk mendeskripsikan observasi suatu objek atau variabel dimana bilangan menjadi bagian dari pengukuran (Margareta, 2013).

Sedangkan menurut Nopianti, Silvana, & Budiono (2016) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, dan sistem pikiran. Dan tujuan dari metode deskripsi untuk menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang teliti. Metode deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan yang didapatkan di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Advent Bandung.

Sugiyono (2012:80) menuliskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan dan digunakan untuk menarik kesimpulan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang sama yaitu seluruh pasien yang dirawat di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung (IGD RSAB). Subjeknya

adalah pasien yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat RSA Bandung.

Teknik Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dengan mengambil kasus atau responden atau klien yang sudah tersedia dari Rumah Sakit Advent Bandung dengan periode tahun 2019, yang dimana data telah dibagi menjadi 4 bagian yaitu, data kuartal pertama, data kuartal ke dua, data kuartal ke tiga, dan data kuartal ke empat.

Sebelum mengumpulkan data, peneliti terlebih dahulu menyampaikan surat permohonan kepada bagian Diklatlit yang disetujui melalui *executive commite* dan kemudian ditanda tangani oleh Direktur Rumah Sakit

Advent Bandung. Kemudian peneliti mulai mengobservasi sendiri secara langsung tentang tingkat kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan yang didapatkan di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Advent Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis data yang telah diterima dari bagian Diklatlit Rumah Sakit Advent Bandung.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Rumah Sakit Advent Indonesia Periode Januari 2019 sampai dengan Desember 2019, yang dimana data dibagi menjadi 4 kuartal. Populasi penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien yang ada di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung.

HASIL

Tabel 1. Data Demografi Pasien di Instasi Gawat Darurat 2019

Variabel	Kategori	Kuartal 1	%	Kuartal 2	%	Kuartal 3	%	Kuartal 4	%	Total	%
Jenis	Laki – Laki	16	14	19	33	24	23	7	32	66	22
	Perempuan	35	32	40	67	48	46	9	41	132	45
	Kosong	59	54	0	0	33	31	6	27	98	33
Umur	<25 tahun	8	7	14	24	8	8	2	9	32	11
	25-55 tahun	25	23	32	54	43	41	9	41	109	37
	>55tahun	8	7	13	22	17	17	6	27	44	15
Pengisi angket	Kosong	69	63	0	0	37	35	5	23	111	38
	Pasien	32	29	15	25	19	18	5	23	71	24
	Keluarga	68	61	37	63	67	64	13	59	185	63
	Kosong	10	62	7	12	19	18	4	18	40	14
Pendidikan	SD/SMP	4	4	6	10	5	5	0	0	15	5
	SMU	30	27	13	22	31	30	3	14	77	26
	A/PT/S1	55	50	27	46	37	35	12	55	131	44
	S2	9	8	4	7	8	7	3	14	24	8
	Kosong	12	11	9	15	24	23	4	18	49	16
Total		110		59		105		22		296	

Hasil keseluruhan dari data demografi pasien yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent pada tahun 2019 didapati bahwa yang mengisi angket lebih banyak di isi oleh pihak keluarga pasien dengan 185 orang (63%), jenis kelamin yang mengisi angket lebih banyak berjenis

Berdasarkan Tabel 2 dan 3 dapat dilihat bahwa hasil analisis data angket selama 2019 dengan total 296 responden, untuk lima dimensi utama mutu pelayanan keperawatan Rumah Sakit Advent Bandung 2019 didapatkan hasil bahwa diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kecepatan Dalam Memberikan Pelayanan (*responsiveness*)

Tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien dan atau keluarga pasien terhadap kecepatan dalam memberikan pelayanan di Instalasi Gawat sebanyak 169 orang (57%) dan atau keluarga pasien memberikan penilaian Sangat Puas, dan 98 (33%) pasien dan keluarga pasien merasakan bahwa pelayanan di Instalasi Gawat Darurat dalam kategori Baik. Sedangkan tingkat tidak puas pasien di Instalasi Gawat Darurat hanya 30 orang (10%).

2. Ramah dan tanggap (*reliability*)

Tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat menunjukkan tingkat kepuasan 169 orang (57%) dengan kategori Sangat Baik, dan tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien dengan kategori Baik sebanyak 98 (34%). Dan didapati bahwa sekitar 30 orang (10%) menunjukkan ketidak puas pasien dan keluarga pasien terhadap

kelamin perempuan dengan presentase 132 orang (45%), pasien dan atau keluarga pasien yang mengisi angket lebih banyak berpendidikan A/PT/S1 sebanyak 131 orang (44%), usia yang mengisi angket didapati lebih banyak berusia 22-55 tahun (37%).

keramahan dan cepat tanggap petugas di Instalasi Gawat Darurat.

3. Memberikan keterangan, petunjuk, dan jawaban yang jelas kepada pasien dan keluarga pasien (*empathy*)

Dari Tabel 2 didapati hasil bahwa tingkat kepuasan pasien dan atau keluarga pasien yang menunjukkan tingkat kepuasan Sangat Baik mencapai 175 orang (59%) dan tingkat kepuasan dalam ketegori Baik 98 orang (33%). Sedangkan tingkat ketidakpuasan pasien dan atau keluarga pasien ada 24 orang (8%).

4. Kelengkapan sarana/peralatan (*assurance*).

Tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien dalam hal kelengkapan sarana dan peralatan di Instalasi Gawat Darurat menunjukkan 178 orang (60%) tingkat kepuasan Sangat Baik, sedangkan 101 orang (34%) menunjukkan pelayanan dalam kategori Baik. Sedangkan tingkat ketidak puas pasien dan atau keluarga pasien 18 orang (6%).

5. Bersih dan rapih (*tangible*)

Tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien dalam hal kebersihan dan kerapihan petugas di Instalasi Gawat Darurat menunjukkan 178 orang (60%) pasien dan atau keluarga pasien memberikan penilaian tingkat kepuasan Sangat Baik, sedangkan 101 orang (34%) menunjukkan pelayanan dalam kategori Baik.

Sedangkan tingkat ketidak puasan pasien dan atau keluarga pasien menunjukkan 18 orang (5%).

Tabel 2. Lima Dimensi Utama Mutu Pelayanan Keperawatan 2019

No	Pertanyaan	Kuartal 1 (%)					Kuartal 2 (%)					Kuartal 3 (%)					Kuartal 4 (%)				
		SK	K	C	B	SB	SK	K	C	B	SB	SK	K	C	B	SB	SK	K	C	B	SB
1	Kecepatan dalam memberikan pelayanan (<i>responsiveness</i>)	0%	0%	6%	31%	63%	0%	0%	9%	51%	40%	0%	1%	4%	34%	61%	6%	6%	6%	17%	65%
2	Ramah dan tanggap (<i>reliability</i>)	0%	0%	4%	29%	67%	0%	2%	8%	47%	43%	0%	1%	4%	25%	70%	6%	0%	11%	33%	50%
3	Memberikan keterangan, petunjuk, dan jawaban yang jelas kepada pasien dan keluarga pasien (<i>empathy</i>)	0%	0%	6%	28%	66%	0%	1%	9%	49%	41%	0%	1%	4%	25%	70%	0%	0%	12%	29%	59%
4	Kelengkapan sarana/peralatan (<i>assurance</i>)	0%	0%	5%	29%	66%	0%	1%	5%	44%	50%	0%	0%	2%	32%	66%	0%	0%	12%	29%	59%
5	Bersih dan rapih (<i>tangible</i>)	0%	0%	5%	31%	64%	2%	0%	7%	47%	44%	0%	0%	2%	31%	67%	0%	0%	6%	29%	65%
Rata-rata		0%	0%	5%	30%	65%	0%	1%	8%	48%	44%	0%	1%	3%	29%	67%	2%	1%	10%	27%	60%

Tabel 3. Hasil Lima Dimensi Utama Mutu Pelayanan Keperawatan 2019

No	Pertanyaan	SK	%	K	%	C	%	B	%	SB	%
1	Kecepatan dalam memberikan pelayanan (<i>responsiveness</i>)	6	2%	6	2%	18	6%	98	33%	169	57%
2	Ramah dan tanggap (<i>reliability</i>)	6	2%	3	1%	21	7%	98	33%	169	57%
3	Memberikan keterangan, petunjuk, dan jawaban yang jelas kepada pasien dan keluarga pasien (<i>empathy</i>)	0	0%	0	0%	24	8%	98	33%	175	59%
4	Kelengkapan sarana/peralatan (<i>assurance</i>)	0	0%	0	0%	18	6%	101	34%	178	60%
5	Bersih dan rapih (<i>tangible</i>)	3	1%	0	0%	15	5%	101	34%	178	60%
Rata-rata		3	1	1	0,6	19	6,4	99	33,4	174	59

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti didapatkan hasil bahwa mayoritas pasien yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat berdasarkan jenis kelamin adalah Perempuan 65%. Berdasarkan umur didapatkan yang paling banyak di rawat memiliki umur antara 22 – 55 tahun 58%. Pada variabel Pendidikan yang paling banyak dirawat di Instalasi Gawat Darurat adalah A/PT/S1 sebesar 57%. Dan pasien yang menggunakan fasilitas paling banyak saat di rawat diinstalasi gawat darurat adalah yang menggunakan layanan BPJS 49%. Dan yang paling banyak melakukan pengisian angket pada penelitian ini adalah keluarga pasien 68%.

Badan Pusat Statistik (2018) menunjukkan bahwa penduduk yang memiliki latar belakang Pendidikan tinggi tiap tahun mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2016 (7.92%) sedangkan pada tahun 2017 (8,15%) (Muhlisin et al., 2016)

Penelitian yang dilakukan oleh (Meggy, Amatus, & Yolanda, 2017) menunjukkan bahwa dari 120 responden yang memiliki jumlah yang paling banyak berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan 74 responden (61.7%). Dari segi umur penelitian yang dilakukan oleh (Lestari, Kuntari, & Sunarto, 2009) menunjukkan bahwa untuk usia responden didapatkan rata-rata usia 25 – 64 tahun yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat 76.7%.

Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien dan atau keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit

Advent Bandung menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 59% untuk tingkat kepuasan dengan kategori Sangat Baik, dan 33% untuk tingkat kepuasan kategori Baik. Maka total tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit Advent Bandung pada tahun 2019 mencapai 92% dengan total responden 273 orang. Sedangkan tingkat ketidakpuasan pasien di Rumah Sakit Advent Bandung berada di rata-rata 8% dengan total responden 23 orang. Hal ini didukung oleh penelitian (Wiyono, 2016) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Sukorejo yaitu sebesar 86% dan yang tidak puas 14%. Pasien merasa puas terhadap perawatan yang diberikan oleh perawat dalam pelayanan darurat.

Penelitian yang dilakukan oleh Alshraideh JA, Tabar NA, dan Aburuz menyatakan bahwa mayoritas pasien juga merasa puas terhadap pelayanan perawat yaitu sebanyak 90.67%. tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan pelayanan perawatan yang efektif bagi pasien. Pelayanan keperawatan yang berkualitas didefinisikan sebagai perawatan yang dilakukan oleh perawat yang memenuhi harapan pasien (Nazih Abu Tabar, Jafar Alasad, Aburuz M, 2015).

Sedangkan penelitian yang dilakukan Siti Nurhidayah, Dody Setyawan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit baru mencapai 55.7% yang dimana lebih tinggi dari pada tingkat ketidakpuasan pasien 44.3%, yang dimana hasil penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah cukup memenuhi harapan pasien. (Siti & Dody, 2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu menunjukkan bahwa sebanyak 80 responden (80%) baik

rawat inap atau pun rawat jalan di UGD RS Awal Bros Pekanbaru baru dilakukan pelayanan keperawatan secara optimal, sedangkan 20 (20%) tidak mendapatkan pelayanan keperawatan secara optimal. (Muhlisin et al., 2016).

Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Kabupaten Sumedang di Pelayanan Instalasi Gawat Darurat menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan secara umum menunjukkan proporsi responden sebagian besar (87.5%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan secara umum (Septiani, 2016). Sedangkan pasien yang diidentifikasi secara tidak benar dan merasa puas ada 2 responden (6.1%) dan atau diidentifikasi secara tidak benar dan merasa tidak benar dan yang tidak merasa puas ada 31 responden (93.9%) (Umaternate et al., 2015)

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, M. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Gawat Darurat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di IGD RSI Unisma Malang*. 53(9), 1689–1699.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Apriani, T. A. (2019). *Jurnal Ilmiah Maksitek ISSN: 2548-429X. Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pabatu Ptpn Iv Tahun 2017*, 3(November), 15–27.
- Astuti, S. W., Septo, P. A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Proses Perencanaan Dan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Instalasi Gawat Darurat Di Rsud Dr. R. Soetijono Blora. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 137–144.
- 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.
<https://doi.org/10.33509/jan.v24i3.420>
- Haryanti, H., Aini, F., & Purwaningsih, P. (2013). *Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Di Instalasi Gawat*

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis didapati bahwa tingkat kepuasan pasien atau pun keluarga pasien di Rumah Sakit Advent Bandung memiliki nilai rata-rata 92%, dan tingkat ketidakpuasan pasien memiliki rata-rata 8%.

Dan didapati juga bahwa Lima dimensi utama mutu pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung dari kuartal pertama sampai kuartal ke empat menunjukkan bahwa ke lima dimensi utama mutu pelayanan memiliki pengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan pasien dan atau keluarga pasien.

Perlu dilakukan pengkajian lebih dalam lagi mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Bandung menggunakan metode penelitian lainnya, dan apakah hasil yang didapatkan nantinya sama seperti yang dihasilkan peneliti saat ini.

- Darurat Rsud Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(1), 111590.
- Indriani, M. Y. (2016). *Analisa tingkat kepuasan keluarga tentang pelayanan perawat di instalasi gawat darurat rumah sakit santo borromeus bandung oleh*. 71–81.
- Lestari, W. P., Kuntari, T., & Sunarto. (2009). *Analisa faktor penentu tingkat kepuasan pasien di rumah sakit pku muhammadiyah bantul*.
- Margareta, S. (2013). Hubungan Pelaksanaan Sistem Kearsipan Dengan Efektivitas Pengambilan Keputusan Pimpinan. *Repository UPI*.
- Meggy, S. S. S., Amatus, Y. I., & Yolanda, B. (2017). *Hubungan Ketepatan Pelaksanaan Triase Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. 5.
- Muhlisin, F., Bayhakki, & Arneliwati. (2016). Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RS Awal Bros Pekanbaru. *Jom Fkp*, 114–118. Retrieved from <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMPSIK/article/view/24031>
- Nazih Abu Tabar, Jafar Alasad, M. E. A. (2015). *Patient Satisfaction With Nursing Care: Measuring Outcomes in an International Setting Patient Satisfaction With Nursing Care Measuring Outcomes in an International Setting*. (December). <https://doi.org/10.1097/NNA.000000000000264>
- Nopianti, N., Silvana, T., & Budiono, A. (2016). Sikap Pengunjung Terhadap Ketersediaan Layanan Di Reading Lights (Studi Deskriptif Kuantitatif Sikap Pengunjung Terhadap Ketersediaan Layanan Reading Lights Coffee & Corner). *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 4(1), 29. <https://doi.org/10.24198/Jkip.V4i1.11624>
- Nugraha, F. (2012). *Analisis Kinerja Unit Gawat Darurat Pelayanan Kesehatan St . Carolus Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Unit Gawat Darurat Pelayanan Kesehatan St . Carolus*.
- Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Rizky Hardhiyani. (2011). Hubungan Komunikasi Therapeutic Perawat Dengan Motivasi Sembuh Pada Pasien Rawat Inap. *Developmental and Clinical Psychology*, 2(2), 56–61. Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/dcp/article/view/2577>
- Septiani, A. (2016). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Sumedang. *Coopetition, VII*(Maret), 1–21.
- Siti, N., & Dody, S. (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Siti Nurhidayah 1 , Dody Setyawan 2*.

XI(2).

Umaternate, T., Kumaat, L., & Mulyadi, N. (2015). Hubungan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Secara Benar Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Dadurat (Igd) Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2), 111009.

Wiyono, H. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum

Daerah Sukoharjo. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo*.

Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48.
<https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48>