

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT IGD DI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PADANG PANJANG TAHUN 2024**Wiwil Anggela¹, Erlinengsih², Putri Widya Herman³**^{1,2,3} Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Jl. Tan Malaka, Bukit Cangang Kayu Ramang, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26138, Indonesia.**SUBMISSION TRACK**

Submitted : 21 November 2024
Accepted : 27 November 2024
Published : 28 November 2024

KEYWORDS

Kepuasan Pasien, Layanan Perawat UGD, RSI Ibnu Sina Padang Panjang

CORRESPONDENCE

E-mail: wiwilanggela95gmail.com

A B S T R A C T

Seorang individu mengalami kepuasan ketika kenikmatan aktual mereka terhadap suatu aktivitas, produk, atau layanan memenuhi atau melampaui harapan mereka. Empat dari sepuluh pasien tidak puas dengan ruang gawat darurat (UGD) di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang, menurut data. Keluhan yang paling umum adalah tentang perawat yang kasar, waktu tunggu perawatan yang lama, dan ruang yang sempit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien pada tahun 2024 setelah menerima perawatan keperawatan gawat darurat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina di Padang Panjang Metode: Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Service Quality (SERVQUAL)*. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan *purposive sampling*, terdiri dari 92 pasien IGD RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Hasil: Dari 92 responden, 28% tidak puas dan 72% puas dengan layanan. Dengan nilai -0,06, responsivitas merupakan dimensi dengan gap terbesar, sedangkan reliabilitas memiliki gap terkecil yaitu 0,13. Secara keseluruhan, selisih rata-rata hanya 0,02 poin, yang menunjukkan bahwa pasien lebih puas daripada yang mereka perkirakan. Kesimpulan: Semua perawat unit gawat darurat harus menerima pelatihan komunikasi yang berkelanjutan dan efektif dari rumah sakit, menurut hasil penelitian ini.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu jenis fasilitas kesehatan yang khusus menangani pasien dan membantu mereka pulih dari penyakitnya. Selain itu, fasilitas medis ini menyediakan tenaga medis profesional seperti dokter, perawat, dan teknisi medis darurat (IGD), selain layanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat inap (Permenkes RI, 2018)

Seseorang merasakan kepuasan saat kenikmatan mereka terhadap suatu aktivitas, produk,

atau layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka. Saat tenaga medis memberikan perawatan berkualitas tinggi, pasien cenderung merasa puas. Dalam kasus ini, ketidakpuasan pasien terhadap layanan akan mendorong mereka untuk mengajukan keluhan ke rumah sakit. Namun, jika layanannya sangat baik, pasien akan senang dan akan menceritakan tentang rumah sakit tersebut kepada orang lain (Yunita Nirma dkk, 2023).

Sangat penting untuk memprioritaskan kepuasan pasien saat menggunakan layanan medis rumah sakit. Masih ada tenaga medis yang fokus utamanya adalah menyembuhkan pasien daripada memastikan pasien merasa puas dengan perawatan yang diberikan. Salah satu ukuran keberhasilan penyedia layanan, khususnya dalam industri perawatan kesehatan, adalah tingkat kepuasan yang dilaporkan pasien mereka (Maila, 2021)

Jika terjadi keadaan darurat medis, unit gawat darurat merupakan bagian penting dari setiap rumah sakit karena di sanalah pasien menerima perawatan segera dan pertolongan pertama. Jika nyawa atau mobilitas pasien terancam, mereka harus menerima perawatan medis darurat. Menerima pasien, melakukan triase, menstabilkan mereka, dan memberikan perawatan kesehatan akut kepada mereka yang berada dalam situasi darurat kritis atau memerlukan resusitasi adalah tanggung jawab utama unit ini (Jainurakhma dkk, 2022).

Sebanyak 70 persen digunakan sebagai indikator untuk kepuasan pasien terhadap IGD. Layanan kesehatan dianggap gagal memenuhi standar minimum atau memiliki tingkat kepuasan pasien yang rendah jika tingkat kepuasannya kurang dari 70%. (Menkes RI, 2008).

Pasien merasakan nyeri saat perawatan IGD jika terdapat gejala seperti: lambat, nyeri, nyeri tekan, perawatan optimal, interaksi baik, serta kebersihan rumah dan kamar. Namun, baik pasien maupun masyarakat umum sering mengkritik perawat karena kurang sigap saat menangani pasien di ruang gawat darurat. Kurangnya kesadaran pasien dan keluarga pasien terhadap proses perawatan di IGD menjadi salah satu alasan dilakukannya penelitian ini (Jainurakhma dkk, 2022)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2019) pada tanggal 5 November 2018 di Rumah Sakit Tingkat III Dr.Reksodiwiryo Padang, rata-rata indeks keluarnya pasien dari rumah sakit sebesar 68,87% pada bulan Juni 2018 sampai dengan Juli 2018, sebesar 67,50% pada bulan Agustus 2018 sampai dengan September 2018, dan sebesar 69,19% pada bulan Januari 2019 sampai dengan Februari 2019. Hal ini membuktikan bahwa tenaga keperawatan di Rumah Sakit Tingkat III Dr.Reksodiwiryo Padang belum memenuhi standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil pemeriksaan yang dilakukan pada tanggal 14 Februari 2024 terhadap sejumlah pasien yang dirawat di ruang perawatan intensif, delapan dari sepuluh pasien melaporkan adanya masalah pada perawatan dan pengobatan yang diterimanya di IGD RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Keluhan pasien tersebut antara lain denyut jantung rendah atau tidak ada denyut jantung, denyut jantung cepat, kesulitan bernapas, dan pembengkakan saluran cerna bagian dalam.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, sebagai upaya untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Perawat IGD di Rumah Sakit Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024.

TUJUAN

Tujuan umum Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Perawat IGD di Rumah Sakit Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024.

METODE

Jenis dan desain penelitian

Penelitian kuantitatif dengan pendekatan metode *Service Quality* (Servqual) digunakan dalam penelitian ini. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan keperawatan IGD yang mereka terima pada tahun 2024 di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang.

Populasi dan sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat oleh staf ruang gawat darurat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang yang berjumlah 1.097 orang setiap bulannya. Pasien ruang gawat darurat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang merupakan sampel penelitian ini. Dari total 92 pasien, ukuran sampel penelitian ini adalah 91,64.

Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik yang melibatkan pemilihan partisipan berdasarkan kehadiran atau persepsi kehadiran mereka. Kuesioner adalah alat yang digunakan dalam penelitian ini. Peneliti mengandalkan sumber data dan teknik pengumpulan data untuk menginformasikan prosedur pengumpulan data mereka. Data primer dan data sekunder adalah dua cara pengumpulan informasi yang berbeda dalam sumber asli informasi tersebut.

Analisis

Peneliti menggunakan Servqual dan Analisis Univariat untuk menganalisis data. Karena pengujian ini telah dilakukan oleh penelitian lain, penelitian ini tidak melakukan analisis validitas dan reliabilitas. (Sari, 2019).

HASIL PENELITIAN

Gambaran Karakteristik Responden

1. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dilihat dari Dimensi *Tangibles*

Tabel 1

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)
di IGD RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Puas	59	64
Tidak Puas	33	36
Total	92	100

Berdasarkan tabel 1 dari 92 responden diketahui sebanyak 59 (64%) responden merasa puas dan 33 (36%) responden merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

2. Kesenjangan/Gap Pelayanan Perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dilihat dari Dimensi *Tangibles*

Tabel 2
Kesenjangan Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) di IGD
RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Gap (<i>Servqual</i>)
1	4,35	4,28	0,07
2	4,48	4,49	-0,01
3	4,41	4,47	-0,06
4	4,58	4,42	0,16
5	4,57	4,42	0,15
Total	4,47	4,41	0,06

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 92 responden, pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Persepsi rata-rata sebesar 4,47, harapan rata-rata sebesar 4,41, dan nilai gap sebesar 0,06.

3. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dilihat dari Dimensi *Reliability*

Tabel 3
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) di IGD
RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Variabel		
Kepuasan Pasien	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Puas	50	54
Tidak Puas	42	46
Total	92	100

Berdasarkan tabel 3 dari 92 orang responden diketahui bahwa 50 orang (54%)

responden puas dan 42 orang (46%) tidak puas terhadap pelayanan perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

4. Kesenjangan/Gap Pelayanan Perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dilihat dari Dimensi *Reability*

Tabel 4
Kesenjangan Berdasarkan Dimensi *Reability* (Kehandalan) di IGD
RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Gap (<i>Servqual</i>)
6	4,48	4,00	0,48
7	4,49	4,54	-0,05
8	4,52	4,49	0,03
9	4,57	4,51	0,06
10	4,62	4,46	0,16
Total	4,53	4,4	0,14

Berdasarkan tabel 4 dari 92 orang responden diketahui bahwa rata-rata persepsi 4,53, rata-rata harapan 4,4 dan didapatkan nilai gap 0,14 artinya pasien puas terhadap pelayanan perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

5. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dilihat dari Dimensi *Responsiveness*

Tabel 5

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) di IGD RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Variabel		
Kepuasan Pasien	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Puas	50	54
Tidak Puas	42	46
Total	92	100

Berdasarkan tabel 5 dari 92 orang responden diketahui bahwa 50 orang (54%) responden puas dan 42 orang (46%) tidak puas terhadap pelayanan perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

6. Kesenjangan/Gap Pelayanan Perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dilihat dari Dimensi *Responsiveness*

Tabel 6

Kesenjangan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) di IGD RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Gap (Servqual)
11	4,52	4,61	-0,09
12	4,49	4,54	-0,05
13	4,46	4,50	-0,04
14	4,53	4,61	-0,08
15	4,43	4,49	-0,06
Total	4,48	4,55	-0,06

Berdasarkan tabel 6 dari 92 orang responden diketahui bahwa rata-rata persepsi 4,48, rata-rata harapan 4,55 dan didapatkan nilai gap -0,06 artinya pasien tidak puas terhadap pelayanan perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

7. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dilihat dari *Assurance*

Tabel 7

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan) di IGD RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Variabel		
Kepuasan Pasien	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Puas	55	60
Tidak Puas	37	40
Total	92	100

Berdasarkan tabel 7 dari 92 orang responden diketahui bahwa 55 orang (60%) responden puas dan 37 orang (40%) tidak puas terhadap pelayanan perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

8. Kesenjangan/Gap Pelayanan Perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dilihat dari Dimensi *Assurance*

Tabel 8
Kesenjangan Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan) di IGD
RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Gap (<i>Servqual</i>)
16	4,41	4,59	-0,18
17	4,53	4,53	0
18	4,57	4,53	0,04
19	4,54	4,45	0,09
20	4,61	4,54	0,07
Total	4,53	4,52	0

Berdasarkan tabel 8 dari 92 orang responden diketahui bahwa rata-rata persepsi 4,53, rata-rata harapan 4,52 dan didapatkan nilai gap 0 artinya pasien puas terhadap pelayanan perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

9. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dilihat dari *Empathy*

Tabel 9
Kesenjangan Berdasarkan Dimensi *Emphaty* (Jaminan) di IGD
RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Puas	53	58
Tidak Puas	39	42
Total	92	100

Berdasarkan tabel 9 dari 92 orang responden diketahui bahwa 53 orang (58%) responden puasan 39 orang (42%) tidak puas terhadap pelayanan perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

10. Kesenjangan/Gap Pelayanan Perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dilihat dari Dimensi *Emphaty*

Tabel 10
Kesenjangan Berdasarkan Dimensi *Emphaty* (Empati) di IGD
RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Gap (<i>Servqual</i>)
21	4,55	4,62	-0,07
22	4,53	4,55	-0,02
23	4,70	4,66	0,04
24	4,59	4,62	-0,03
25	4,65	4,65	0
Total	4,60	4,62	-0,02

Berdasarkan tabel 10 dari 92 orang responden diketahui bahwa rata-rata persepsi 4,60, rata-rata harapan 4,62 dan didapatkan nilai gap -0,02 artinya pasien tidak puas terhadap pelayanan perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

11. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat IGD Di Rumah Sakit Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Tabel 11
Kepuasan Pasien di IGD RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Puas	66	72

Tidak Puas	26	28
Total	92	100

Berdasarkan tabel 11 dari 92 orang responden diketahui bahwa kepuasan pasien 66 orang (72%) responden puas dan 26 orang (28%) tidak puas terhadap pelayanan perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

12. Kesenjangan (*SERVQUAL*)

Tabel 12
Hasil Gap Lima Dimensi

Dimensi <i>Servqual</i>	Kenyataan	Harapan	Gap
<i>Tangible</i>	4,48	4,42	0,06
<i>Reability</i>	4,53	4,4	0,13
<i>Responsivenees</i>	4,49	4,55	-0,06
<i>Assurance</i>	4,53	4,53	0
<i>Emphaty</i>	4,6	4,62	-0,02
Rata-Rata			0,02

Setelah dilakukan pengolahan data pada tiap dimensi, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa ada dimensi yang memiliki nilai gap negatif dan nilai gap positif. Gap negatif (tidak puas) yaitu *responsivenees* dengan nilai gap -0,06, *emphaty* dengan nilai gap -0,02, dan gap positif (puas) yaitu *assurance* dengan nilai gap 0, *tangible* dengan nilai gap 0,06, *reability* dengan nilai gap 0,13. Dengan demikian dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah *responsivenees*.

PEMBAHASAN

1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Berdasarkan dimensi *tangibles* dapat diketahui bahwa dari 92 responden yang menyatakan puas sebanyak 59 responden (64%), Sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 33 responden (36%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Arda, 2023) terhadap 73 responden bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* mengatakan puas yaitu sebanyak 41 responden (56,2%) dan pasien yang tidak puas sebanyak 32 responden (43,8%).

Dari analisis kuesioner yang penulis lakukan didapatkan harapan paling tinggi yaitu tentang keramahan perawat dengan skor rata-rata harapan 4,49. Pasien menganggap perawat yang ramah berarti mencerminkan kualitas pelayanan yang baik. Sementara itu harapan terendah yaitu tentang seragam perawat dengan skor rata-rata harapan 4,28. Hal ini menunjukkan pasien tidak terlalu peduli terhadap seragam yang digunakan perawat.

Jika dilihat dari sisi kenyataan yang diperoleh oleh pasien memiliki nilai paling tinggi yaitu tentang penampilan rapi dan menarik oleh perawat dengan skor rata rata kenyataan 4,58. Sebanyak 63% responden sangat setuju bahwa perawat di IGD RSI Ibnu Sina Padang Panjang sangat memperhatikan penampilannya dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan yang rapi dan menarik memberikan kesan profesionalisme dan kepercayaan kepada pasien.

Sementara itu item pernyataan terendah dari sisi kenyataan yaitu tentang seragam perawat dengan nilai skor rata rata kenyataan 4,35. Hanya 39% responden menyatakan sangat setuju bahwa perawat di IGD RSI Ibnu Sina Padang Panjang sangat memperhatikan seragam dalam memakai seragam rapi dan memakai tanda pengenal. Pada peneltian ini juga diketahui seragam yang dikenakan oleh perawat tidak selalu diperhatikan oleh pasien hal ini terlihat dari adanya 4% responden menyatakan ragu-ragu. Seragam perawat yang tidak memenuhi ekspektasi pasien dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas

pelayanan secara keseluruhan.

Hal ini mungkin terjadi karena seragam merupakan bagian dari penampilan visual yang langsung terlihat dan sering kali dihubungkan dengan identitas serta profesionalisme tenaga kesehatan. Oleh karena itu, memperhatikan detail terkait seragam, seperti kebersihan, kerapian, dan kesesuaian dengan standar, bisa menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut (Tiara Putri Ryandini, 2019) Pasien menerima perawatan keperawatan yang lebih bermutu jika perawat rumah sakit menampilkan diri mereka dengan lebih lengkap. Demikian pula, tingkat perawatan yang diterima pasien dari seorang perawat akan menurun jika penampilan perawat tersebut kurang berintegritas.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Berdasarkan dimensi *reliability* dapat diketahui bahwa dari 92 responden yang menyatakan puas sebanyak 50 responden (54%), sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 42 responden (46%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nurhidayah & Setyawan, 2019) terhadap 366 responden mengatakan puas sebanyak 268 responden (84,4%) dan pasien yang tidak puas sebanyak 98 responden (26,8%)

Dari analisis kuesioner yang penulis lakukan didapatkan harapan paling tinggi yaitu tentang alat medis yang disiapkan oleh perawat dengan skor rata-rata harapan 4,54. Pasien menganggap bahwa kerapian dan kesiapan alat medis sebagai indikator penting dari profesionalisme dan kualitas layanan di IGD. Sementara itu harapan terendah yaitu tentang informasi yang diberikan perawat sebelum memberikan pelayanan dengan skor rata-rata harapan 4,00. Pasien mungkin tidak menganggapnya sebagai prioritas utama dibandingkan dengan aspek lain seperti kesiapan alat medis atau keterampilan teknis perawat. Asumsi lain adalah bahwa pasien mungkin lebih fokus pada tindakan medis itu sendiri dan kurang menuntut penjelasan rinci sebelum tindakan, selama mereka merasa percaya pada kompetensi perawat.

Jika dilihat dari sisi kenyataan nilai paling tinggi yaitu tentang perawat melakukan tindakan yang membuat pasien merasa nyaman dengan skor rata rata kenyataan 4,62. Sebanyak 62% responden menyatakan sangat setuju tentang hal tersebut. Menurut penulis rasa nyaman yang dirasakan pasien saat perawat melakukan tindakan sangat penting dalam pelayanan kesehatan, terutama di IGD (Instalasi Gawat Darurat) yang sering kali menjadi tempat pertama pasien menerima perawatan medis. Ketika pasien merasa nyaman, mereka lebih mungkin memiliki kepercayaan terhadap perawat dan keseluruhan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa rasa nyaman yang diberikan kepada pasien menunjukkan perhatian, dan kepedulian yang diberikan oleh perawat selama memberikan pelayanan. Dan yang terendah yaitu tentang informasi yang diberikan perawat sebelum memberikan pelayanan dengan nilai skor rata rata kenyataan 4,48. Dengan meningkatkan komunikasi mengenai informasi sebelum pelayanan dapat membantu meningkatkan kepercayaan pasien dan memperbaiki persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut (Ardiana et al., 2020) Penilaian klien yang rendah merupakan akibat perawat tidak memberikan informasi yang cukup sebelum mengambil tindakan atau sebelum pemeriksaan.

3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan dimensi *responsiveness* dapat diketahui bahwa dari 92 responden yang menyatakan puas sebanyak 50 responden (54%), sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 42 responden (46%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rikayoni, 2020) terhadap 95 responden mengatakan puas sebanyak 68 responden (71,6%) dan pasien yang tidak puas sebanyak 27 responden (28,4%).

Dari analisis kuesioner yang penulis lakukan didapatkan harapan paling tinggi yaitu tentang perawat meminta izin sebelum melakukan tindakan dengan skor rata-rata harapan 4,61. Ketika perawat meminta izin sebelum melakukan tindakan pasien akan merasa bahwa mereka memiliki kendali atas apa yang terjadi pada diri mereka, hal ini dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu harapan terendah yaitu tentang kerja sama antar perawat dengan skor rata-rata harapan 4,49. Pasien mungkin lebih fokus pada aspek-aspek langsung yang mempengaruhi pengalaman mereka, seperti tindakan medis, komunikasi langsung, atau kenyamanan, dibandingkan dengan dinamika internal tim perawat.

Jika dilihat dari sisi kenyataan yang diperoleh oleh pasien memiliki nilai paling tinggi yaitu tentang perawat cepat memberikan penyuluhan yang dibutuhkan oleh pasien dengan skor rata rata kenyataan 4,53. Sebanyak 63% responden menyatakan sangat setuju dengan hal itu. Pasien merasa lebih aman dan percaya diri ketika mereka mendapatkan informasi yang cepat dan tepat waktu mengenai kondisi mereka, prosedur yang akan dilakukan, atau langkah-langkah perawatan yang harus diikuti. Sementara itu kenyataan terendah yaitu tentang kerja sama antar perawat dengan nilai skor rata rata kenyataan 4,43. Meningkatkan kerja sama antar perawat sangat penting, karena kolaborasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi, konsistensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

Berdasarkan dimensi assurance dapat diketahui bahwa dari 92 responden yang menyatakan puas sebanyak 55 responden (60%), sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 37 responden (40%).

Penelitian ini sejalan dengan (Salamah & dkk, 2020) terhadap 30 responden mengatakan puas sebanyak 26 responden (86,7%) dan pasien yang tidak puas sebanyak 4 responden (13,3%).

Dari analisis kuesioner yang penulis lakukan didapatkan harapan paling tinggi yaitu tentang perawat memberikan pelayanan secara aman dan nyaman dengan skor rata-rata harapan 4,59. Pasien menganggap dengan perawat yang profesional berarti layanan yang diberikan baik. Sementara itu harapan terendah yaitu tentang perawat memberikan penyuluhan sesuai keluhan pasien dengan skor rata-rata harapan 4,45. Pasien mungkin merasa bahwa, pasien mungkin tidak merasa terlalu mendesak tentang hal ini dibandingkan dengan aspek lain dari perawatan selama keluhan mereka diakui dan ditangani, penyuluhan yang lebih spesifik terhadap keluhan tidak selalu menjadi prioritas utama mereka.

Bila dilihat dari sisi realitas yang diperoleh pasien, nilai tertinggi adalah perawat memberikan pelayanan yang aman dan nyaman, dengan skor realitas rata-rata sebesar 4,61. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa lebih aman, tenang dan yakin terhadap mutu pelayanan yang diterimanya. Selain itu, pasien memperoleh skor realitas tertinggi yaitu penjelasan perawat yang sopan dan ramah dengan skor realitas rata-rata sebesar 4,57. Ketika perawat memberikan penjelasan dengan sopan dan ramah, maka akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat. Pasien memiliki keyakinan yang lebih besar bahwa dirinya berada di tangan yang tepat, sehingga memberikan kontribusi terhadap rasa aman dan kepuasan yang lebih besar.

Menurut (Ardiana et al., 2020) sebagian besar 73 (75,3%) responden yang disurvei, pasien merasa lebih tenang dan lebih memercayai perawat karena kemampuan perawat dalam mengatasi berbagai kekhawatiran individu pasien secara meyakinkan, dengan cara yang penuh kasih sayang dan profesional.

5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

Berdasarkan dimensi *emphaty* dapat diketahui bahwa dari 92 responden yang menyatakan puas sebanyak 53 responden (58%), sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 39 responden (42%).

Penelitian ini sejalan dengan (Salamah & dkk, 2020) terhadap 109 responden mengatakan puas sebanyak 98 responden (89,9%) dan pasien yang tidak puas sebanyak 11 responden (10,1%).

Dari analisis kuesioner yang penulis lakukan didapatkan harapan paling tinggi yaitu tentang perawat menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dengan skor rata-rata harapan 4,66. Pasien menganggap dengan perawat yang profesional berarti layanan yang diberikan baik. Sementara itu harapan terendah yaitu tentang perawat bersikap sabar dengan skor rata-rata harapan 4,62. Pasien mungkin merasa bahwa, Pasien mungkin tidak merasa terlalu mendesak tentang hal ini dibandingkan dengan aspek lain dari perawatan selama keluhan mereka diakui dan ditangani, penyuluhan yang lebih spesifik terhadap keluhan tidak selalu menjadi prioritas utama mereka.

Jika dilihat dari sisi kenyataan yang diperoleh oleh pasien memiliki nilai paling tinggi yaitu tentang perawat menjalin komunikasi dengan baik dengan skor rata rata kenyataan yaitu 4,70. Sebanyak 72% responden menyatakan sangat setuju dengan hal itu. Sementara itu kenyataan terendah yaitu tentang perawat mendengarkan keluhan pasien dengan nilai skor rata rata kenyataan 4,53. Kemampuan perawat untuk mendengarkan keluhan pasien secara efektif adalah bagian penting dari pengalaman pasien selama masa perawatan.

Menurut (Hakim et al., 2024) komunikasi mendukung kesembuhan pasien tidak hanya memberikan informasi tentang kesehatannya tapi juga mendengarkan keluhan pasien.

6. Tingkat Kepuasan Pasien Secara Umum

Dari 92 responden yang menyatakan puas, 66 responden (atau 72%) merasa senang dengan pelayanan perawat gawat darurat yang diberikan oleh RSI Ibnu Sina Padang Panjang, sedangkan 26 responden (atau 28%) tidak puas dengan pelayanan yang sama. Perawat yang bekerja di RSI Ibnu Sina Padang Panjang tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan gawat darurat RSI Ibnu Sina Padang Panjang diterima dengan baik oleh sebagian besar responden. Namun, ada sejumlah aspek nyata yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan gawat darurat yang diberikan oleh RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Ini termasuk perawat yang menampilkan diri dengan cara yang bersih dan menarik, serta perawat yang mengenakan kartu identitas. Layanan ini diberikan oleh perawat yang kompeten dan konselor. Layanan yang diberikan oleh RSI Ibnu Sina Padang Panjang jelas memenuhi kebutuhan banyak pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Sari, 2019) dari hasil penelitian terhadap 93 responden diperoleh tingkat kepuasan yang merasa puas yaitu sebanyak 60 orang responden (73%), dan pasien yang merasa tidak puas yaitu sebanyak 33 orang 37%. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa responden yang merasa puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang merasa tidak puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurhidayah & Setyawan, 2019) dari hasil penelitian terhadap 366 responden diperoleh tingkat kepuasan pasien yang merasa puas yaitu sebanyak (55,7%), dan merasa tidak puas yaitu sebanyak 44,3%.

7. Kesenjangan (*SERVQUAL*)

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada 92 responden didapatkan hasil perhitungan

nilai kesenjangan diantara kelima dimensi kepuasan pasien memiliki nilai gap negatif dan nilai gap positif.

Pada dimensi *tangible* kenyataan lebih besar dari pada harapan pasien dengan nilai gap 0,06 yang artinya pasien sangat puas. Jika dilihat lebih lanjut pada dimensi ini terdapat pernyataan yang mencerminkan kepuasan pasien pada pernyataan ke 4 perawat berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan penyuluhan dengan nilai *servqual* 0,16. Nilai gap yang positif juga menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap penampilan perawat sudah terpenuhi dengan baik. Ini menunjukkan bahwa aspek visual, seperti kerapian dan daya tarik, adalah bagian penting dari ekspektasi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian (Yanti Novi, 2019) menyatakan nilai *tangible* dengan nilai gap -0,56 artinya pasien tidak puas yang berarti harapan pasien lebih besar dari persepsi/kenyataan yang didapatkan pasien.

Pada dimensi *reability* kenyataan lebih besar dari pada harapan pasien dengan nilai gap 0,13 yang artinya pasien sangat puas. Jika dilihat lebih lanjut pada dimensi ini terdapat pernyataan yang mencerminkan kepuasan pasien pada pernyataan ke 6 dengan nilai gap 0,48 tentang perawat memberikan informasi sebelum melakukan tindakan. Memberikan informasi sebelum melakukan tindakan adalah bagian penting dari proses mendapatkan persetujuan pasien (*informed consent*). Ini menunjukkan bahwa perawat menghargai hak pasien untuk mengetahui dan menyetujui prosedur yang akan dilakukan, yang juga mencerminkan pendekatan kolaboratif dalam perawatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rahmi, 2020) menyatakan gap pada dimensi *reability* kenyataan lebih besar dari pada harapan pasien yang dirasakan pasien dengan gap 0,59 artinya pasien puas.

Pada dimensi *responsiveness* harapan pasien lebih besar dari pada persepsi/kenyataan yang dirasakan pasien dengan gap -0,06 artinya pasien tidak puas. Setelah pemeriksaan lebih lanjut terhadap dimensi ini, menjadi jelas bahwa Pernyataan 11 berisi item yang menunjukkan ketidakpuasan pasien, sebagaimana dibuktikan oleh kesenjangan -0,09 di antara perawat yang meminta izin pasien sebelum bertindak. Dari sudut pandang ini, pasien percaya bahwa perawat harus meminta izin sebelum bertindak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Yanti Novi, 2019) menyatakan gap pada dimensi *responsiveness* terdapat nilai gap -0,52 yang artinya pasien tidak puas.

Pada dimensi *assurance* kenyataan sesuai dengan harapan pasien dengan gap 0 artinya pasien puas. Pernyataan 19, yang mencerminkan kepuasan pasien, memiliki kesenjangan sebesar 0,09 terkait perawat yang memberikan konseling sesuai dengan keluhan yang dirasakan pasien. Informasi ini terungkap saat kita mendalami dimensi ini lebih jauh. Tingkat kepuasan yang lebih tinggi dapat terjadi saat konseling disesuaikan untuk mengatasi keluhan spesifik pasien. Kepuasan terhadap perawatan lebih mungkin terjadi saat pasien merasa bahwa masalah mereka telah diakui dan ditangani dengan perincian yang relevan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian (Zakia, 2021) menyatakan pada dimensi *assurance* terdapat nilai gap -0,93 artinya pasien tidak puas yang berarti harapan pasien lebih besar dari persepsi/kenyataan yang didapatkan pasien.

Pada dimensi *emphaty* harapan pasien lebih besar dari pada persepsi/kenyataan yang dirasakan pasien dengan gap -0,02 artinya pasien tidak puas. Jika dilihat lebih lanjut pada dimensi ini terdapat pernyataan yang mencerminkan ketidakpuasan pasien pada pernyataan ke 21 dengan gap -0,07 tentang perawat menyapa pasien dengan ramah. Sapaan yang ramah dan penuh perhatian dapat membantu menciptakan suasana yang nyaman dan menunjukkan bahwa perawat peduli terhadap kondisi mereka.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Zakia, 2021) menyatakan gap pada dimensi *emphaty* terdapat nilai gap -0,74 yang artinya pasien tidak puas.

Dan Dari hasil penelitian secara keseluruhan didapatkan nilai gap 0,02 artinya pasien sangat puas yang mana dapat disimpulkan bahwa layanan yang diterima IGD RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Nilai gap positif menunjukkan bahwa kinerja pelayanan secara keseluruhan telah melampaui harapan pasien. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di IGD RSI Ibnu Sina Padang Panjang telah memenuhi ekspektasi pasien dengan baik, meskipun ada beberapa area yang masih perlu diperbaiki, khususnya dalam dimensi *responsiveness*.

Berbeda dengan hasil penelitian kami, penelitian yang dilakukan di RSUD Ibnu Sina, Kabupaten Indrapuri, Daerah Aceh (Yanti Novi, 2019) yang melibatkan 110 partisipan menemukan bahwa rata-rata pasien memiliki ekspektasi 6,18 dan nilai aktual 6,18, sehingga menghasilkan kesenjangan kualitas layanan sebesar -0,57. Apabila tingkat layanan tidak sesuai dengan ekspektasi pasien, maka hasilnya adalah ketidakpuasan.

KESIMPULAN

1. Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD dengan dimensi tangible menyatakan puas sebanyak 64% dan tidak puas 36%
2. Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD dengan dimensi reability menyatakan puas sebanyak 54% dan tidak puas 46%
3. Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD dengan dimensi responsiveness menyatakan puas sebanyak 54% dan tidak puas 46%
4. Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD dengan dimensi assurance menyatakan puas sebanyak 60% dan tidak puas 40%
5. Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD dengan dimensi empathy menyatakan puas sebanyak 58% dan tidak puas 42%
6. Kepuasan pasien secara keseluruhan responden menyatakan puas sebanyak 72% dan menyatakan tidak puas sebanyak 28%. Dan nilai kesenjangan secara keseluruhan didapatkan 0,02 yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RSI Ibnu Sina Padang Panjang sudah melebihi harapan pasien. Dengan nilai kesenjangan tertinggi terdapat pada dimensi responsiveness dengan gap -0,06 artinya pasien tidak puas. Dan nilai kesenjangan terendah terdapat pada dimensi reability dengan gap 0,13 artinya pasien puas terhadap pelayanan perawat IGD di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi dan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang

DAFTAR PUSTAKA

- Arda, A. (2023). *Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2023*.
- Ardiana, A., Purwandari, R., & Wahyuni, M. R. N. (2020). The Relationship between the Quality of Nursing Work Life and the Quality of Care for Patients in Inpatients Ward at Regional Hospitals in Jember Regency. *Jurnal Keperawatan*, 11(2). <https://doi.org/10.22219/jk.v11i2.11894>
- Hakim, M. L. N., Pertiwi, M. R., & Norfitri, R. (2024). *Kemampuan perawat untuk mendengarkan keluhan pasien secara efektif adalah bagian penting dari pengalaman pasien yang positif*. 1(September 2023).

- Handayany, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. In *Media Nusa Creative*.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., & Fardani, R. A. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitaif* (Vol. 1, Issue 1). CV.Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hasyim. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jainurakhma dkk. (2022). Konsep dan Sistem Keperawatan Gawat Darurat. In *Yayasan Kita Menulis*.
- Kade. (2022). Hubungan respon time dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat. *Skripsi*, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr.Soebandi.
- Kemendes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, 3.
- Komalasari, P. (2019). *Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Purwakarta*. Universitas Bhakti Kencana Bandung. <http://repository.bku.ac.id/xmlui/handle/123456789/1656>
- Maila, I. El. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan,Persepsi dan Respon Time di Puskesmas*. Strada Press.
- Menkes RI. (2008). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/Ii/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. 3(2), 10.
- Menkes RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Nurhidayah, S., & Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*, XI(2).
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan “Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional”* (Edisi Ke 4). Salemba Medika.
- Pane, A. (2020). Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
- Permenkes. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*.
- Permenkes RI. (2018). *Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 47 tahun 2018 tentang pelayanan kegawatdaruratan*.
- Permenkes RI, N. 30. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahaakitan*. 57, 2.
- Rahmi, S. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kota Banda Aceh (Tinjauan Melalui Metode Service Quality). *Skripsi*.
- Rikayoni. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruangan Intalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019. *Menara Ilmu*, XIV(01).
- Salamah, U., & dkk. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Igd Rs Pku Muhammadiyah Gombang. *Proceeding of The URECOL*.
- Sari, T. H. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruangan Instalasi Gawat Darurat RS TK.III Dr.Reksodiwiryo Padang. *Skripsi*, Fakultas Keperawatan; Universitas Andalas.
- Sarwono, A. E., & Handayani, A. (2021). *Metode Kuantitatif*. Unisri Press.

-
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Umsida Press.
- TiaraPutriRyandini,L.H.(2019).Hubungan_Mutu_Pelayanan_Keperawatan_dengan_Tingkat. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 51–64.
- Ula, A. A. B. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL dan AHP (Studi Kasus: Pasien Rawat Inap Kelas Tiga di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga). *Sistem Informasu*.
- Widodo Slamet dkk. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. CV Science Techno Direct.
- Yanti Novi. (2019). Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar. *Skripsi*.
- Yunita Nirma dkk. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online*. CV. Science Techno Direct.
- Zakia, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh Dengan Metode Service Quality. In *Skripsi*.