PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS KUSUMA HUSADA SURAKARTA
2022

HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA

Layli khairani [1)],S.Dwi Sulisetyawati S.Kep.,Ns.,M.Kep [2)], Dian Nur Wulanningrum, S.Kep.,Ns.,M.Kep [3)]

[1)]Mahasiswa Program Studi Keperawatan Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta
[2),3)] Dosen Program Studi Keperawatan Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta
Email : laylikhairani305@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan sikap atau cara memberikan pelayanan yang berperan besar dalam menghasilkan kepuasan bagi pasien, pelayanan prima dapat menjadikan pelayanan yang bermutu sehingga sesuai dengan harapan bahkan melebihi harapan pasien serta meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah dekriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel berjumlah 89 responden, pengambilan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian adalah mayoritas pasien berjenis kelamin perempuan, berumur 36-45 tahun, berpendidikan SMA, dan bekerja sebagai ibu rumah tangga, Hasil univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan prima di instalasi gawat darurat cukup prima 48 pasien (53,9%). Masing-masing dimensi pelayanan prima termasuk dalam kategori cukup, antara lain dimensi kemampuan (64,0 %), sikap (64,0%), penampilan (71,9%), perhatian (71,9%), tindakan (95,5%), dan tanggung jawab (57,3%). Berdasarkan kepuasan pasien, bahwa sebagian besar responden menilai kepuasan pasien di instalasi gawat darurat cukup puas 47 pasien (52,8%). Masing-masing dimensi kepuasan pasien dalam kategori cukup puas, anatara lain dimensi bukti fisik (59,6 %), empati (67,4 %), kehandalan (58,4 %), ketanggapan (69,7 %), jaminan (66,3 %),

Kesimpulan dari penelitian ini terdapat hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno kota surakarta dengan nilai P value (0,000 < 0,05) dengan nilai (r =0.888) arti positif menunjukkan arah korelasi pelayanan prima mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Kata kunci : Pelayanan prima, kepuasan pasien, instalasi gawat darurat
Daftar Pustaka : 45 (2012-2022)

UNDERGRADUATE DEGREE IN NURSING STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCE
KUSUMA HUSADA UNIVERSITY OF SURAKARTA
2022

THE RELATIONSHIP BETWEEN PRIMARY SERVICE AND PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY ROOM (ER) OF REGIONAL PUBLIC HOSPITAL OF IBU FATMAWATI SOEKARNO, SURAKARTA

Layli khairani [1)],S.Dwi Sulisetyawati S.Kep.,Ns.,M.Kep [2)],
Dian Nur Wulanningrum, S.Kep.,Ns.,M.Kep [3)]

[1)]Student of Undergraduate Nursing Study Program of Undergraduate Programs, University of Kusuma Husada Surakarta
[2), 3)] Lecturers of Nursing Study Program of Undergraduate Programs, University of Kusuma Husada Surakarta
Email : laylikhairani305@gmail.com

ABSTRACT

Excellent service is an attitude or way of providing service that has a major role in bringing satisfaction to patients, thereby patient satisfaction meets and even goes beyond patient expectations. As a consequence, hospital builds up patients' trust. This research aims to find the relationship between excellent service and patient satisfaction in the emergency room (ER) of Regional Public Hospital (RSUD) of Ibu Fatmawati Soekarno, Surakarta City.

The research method used was correlational descriptive with a cross sectional approach. The sample was 89 respondents collected using purposive sampling technique.

The results of the research showed that the majority of patients were female, aged 36-45 years, had a high school education, and worked as housewives. Univariate results showed that most of the respondents (48 patients (53.9%)) assessed that the excellent service in the emergency room was quite excellent. Each dimension of excellent service is included in the sufficient category, including the dimensions of ability (64.0%), attitude (64.0%), appearance (71.9%), attention (71.9%), action (95, 5%), and responsibility (57.3%). Based on the patient satisfaction, that most of respondents gave was quite satisfied (47 patients (52.8%)) with services provided in the emergency room. Each dimension of patient satisfaction, which was in the moderately satisfied category included the dimensions of physical evidence (59.6%), empathy (67.4%), reliability (58.4%), responsiveness (69.7%), assurance (66.3% %),

It can be concluded that that there was a relationship between excellent service and patient satisfaction in the emergency room (ER) of RSUD of Ibu Fatmawati Soekarno, Surakarta with a P value of ($0.000 < 0.05$) and a positive value of ($r = 0.888$) indicating that excellent service was strongly correlated with patient satisfaction in the emergency room (ER) of RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta City.

Keywords: Excellent service, patient satisfaction, emergency room
Bibliography: 45 (2012-2022)

PENDAHULUAN

Menurut WHO, rumah sakit adalah bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis yaitu berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat, baik kuratif atau rehabilitatif, rumah sakit merupakan pusat latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian medis. Setiap fasilitas pelayanan kesehatan yang telah di berikan mempunyai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban (Budi, 2011).

Pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) merupakan pintu utama masuk rumah sakit Sebagian besar pasien serta pertolongan pertama kepada pasien yang memiliki kondisi gawat darurat, dan upaya penanggulangan dengan kondisi Pasien gawat darurat yang perlu diorganisir (Nugraha, 2012).

Instalasi Gawat Darurat memerlukan standar sesuai dengan kopetensi dan juga kemampuannya sehingga bisa menjamin penanganan gawat darurat dengan respon time yang cepat dan tepat, serta dapat meningkatkan menjadi lebih baik yaitu sumber daya manusia sarana, prasarana, dan manajemen instalasi gawat darurat Rumah sakit sesuai dengan standar yang berlaku (Wiyono, 2016). Pada fasilitas atau ketersediaan tenaga medis, dan ketersediaan obat di apotik, ketepatan, kesopanan ke pada pasien, dan keramah-tamahan serta ketersediaan lain nya dalam meberikan suatu pelayanan di instalasi gawat darurat, bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan (Gobel dkk, 2018).

Pelayanan prima adalah sikap atau cara memberikan pelayanan yang berperan besar dalam menghasilkan kepuasan bagi pasien, menghasilkan pelayanan yang prima tidak berat ataupun sulit dengan pelayanan terbaik adalah sopan, tersenyum, dan ramah kepada pasien adalah hal yang gratis sangat mudah dilakukan bagi semua pemberi layanan. Pelayanan prima dapat menjadikan pelayanan menjadi bermutu dan akan berdampak pada kepuasaan pasien, maka kepuasan yang didapatkan pelanggan dari pelayanan prima akan di dapatkan sepenuhnya (Gobel dkk, 2018).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari penilaian atau persepsi pasien terhadap kesehatan dan membandingkan dengan apa yang diinginkan sesuai dengan pelayanan kesehatan yang diterima di rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien merupakan tingkat dimana seseorang itu menyatakan hasil perbandingan terhadap kinerja produk dan jasa yang di nyatakan diterima dengan apa yang di inginkan. Kepuasan

pasien merupakan indikator sangat penting yang harus di lakukan dalam mengamati pelayanan kesehatan. Secara sederhana tingkat kepuasan pasien akan meningkat jika pasien mendapatkan sesuai yang diharapkan dan akan membuat pasien dapat kembali lagi, serta memberitahukan informasi pelayan yang di dapatkan pasien dari rumah sakit ke keluarga, teman, dan orang dilingkungan nya. kepuasan pasien adalah salah satu indikator dalam melakukan penilaian pada mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. dan dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan atau pasien merupakan penilian yang mereka dapatkan dari pelayanan dan diberikan oleh petugas rumah sakit (Muhlisin dkk, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di ruang IGD RSUD Ibu fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Pada periode bulan April-Mei 2022. Jenis penelitian ini penelitian kuantitatif dengan rancangan *deskriptif korelasional* (Notoatmodjo, 2012).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini mengunakan *Non-probability sampling* dengan *purposive sampling* yaitu 89 responden.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Kuesioner pelayanan prima dengan kategori Cukup : 48 responden (53,9%) dan Kuesioner kepuasan pasien kategori cukup puas: 47 responden (52,4%). Kuesioner pada penelitian ini dilakukan Uji Validitas Kuesioner pelayanan prima dengan nilai rentang 0,361 – 0,726 artinya kuesioner valid, dengan hasil *p-value* 0,000. Kuesioner dilakukan Uji Realiabilitas dengan nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,973 lebih besar dari nilai kritis 0,60 yang dinyatakan realiabel.

Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat IGD RSUD Ibu fatmawati Soekarno Kota Surakarta menggunakan Uji Ethical Clearance di Universitas Kusuma Husada Surakarta dinyatakan lolos dengan nomor uji etik No. 489/UKH.L.02/EC/III/2022 berlaku selama kurun waktu 28 Maret 2022 sampai dengan 28 Maret 2023.

Teknik analisa data univariat mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, pelayanan prima serta kepuasan pasien disajikan dalam bentuk data distribusi frekuensi dan presentase. Sedangkan analisa bivariat dalam penelitian ini dengan mengunakan uji

Rank Spearmen. Dengan melakukan untuk menguji hipotesis hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat IGD RSUD Ibu fatmawati Soekarno Kota Surakarta .

PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin (n=89)

Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Laki-Laki	41	46,1
Perempuan	48	53,9
Jumlah	89	100

Berdasarkan tabel 1. Menyatakan bahwa diketahui jenis kelamin responden paling banyak adalah perempuan sebanyak 48 responden (53,9%). Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksible dibandingkan perempuan (Utari, 2018).

Peneliti berasumsi bahwa bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki dikarenakan perempuan lebih memperhatikan perawatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di instalasi gawat darurat dan lebih menampilkan perasaan emosional, sementara laki-laki tidak sebagian besar tidak memikirkan dan memperhatikan sampai dengan perasaan emosional, karena beberapa di antaranya menyatakan yang terpenting tidak merugikan pihak manapun.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan umur (n=89)

Karakteristik	Frekuensi	Presentase %
12-16	2	2,2
17-25	17	19,1
26-35	14	15,7
36-45	21	23,6
46-55	11	12,4
56-65	17	19,1
> 66	7	7,9
Total	89	100 %

Berdasarkan Tabel 2. Diketahui bahwa mayoritas usia 36-45 Tahun sebanyak 21 responden (23,6 %). Menurut Notoatmodjo, (2012) model demografi dari model pelayanan kesehatan juga menyebutkan hal yang sama dimana faktor umur merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi tindakan untuk mencari pengobatan. Sebagai gambaran asumsi bahwa semakin bertambah umur seseorang maka

bertambah pula pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga akan mempengaruhi sikap dan perilakunya di dalam memilih pengobatan.

Peneliti berasumsi bahwa usia merupakan Memiliki kemampuan untuk memberikan penilaian secara objektif terhadap pengalaman mendapatkan pelayanan kesehatan selama pasien menjalani perawatan di rumah sakit secara psikologis, usia tua cenderung memiliki harapan yang tinggi untuk mendapatkan perhatian.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan (n=89)

Karakteristik	Frekuensi	Presentasi %
Sd	14	15,7
Smp	11	12,4
Sma	45	50,6
Akademik	19	21,3
Total	89	100 %

Berdasarkan penelitian yang dilakukan jumlah karakteristik responden berdasarkan pendidikan terbanyak yaitu tingkat pendidikan Sma sebanyak 45 orang (50.6 %). Pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting yang dapat mempengaruhi pemikiran seseorang yang mana seseorang dapat menerima informasi dan mengingat suatu materi yang disampaikan dengan baik berdasarkan pendidikan yang pernah dijalani. Tingkat pendidikan juga akan dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam mengontrol hidupnya. Individu termotivasi untuk memelihara kesehatan dengan lebih baik dan melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin (Nurmala, 2018).

Peneliti berasumsi bahwa pendidikan lulusan SMA sudah termasuk pendidikan menengah sehingga responden dapat menilai pelayanan kesehatan yang sudah diberikan oleh tenaga kesehatan Di Instalasi Gawat Darurat baik dalam cara berkomunikasi dengan pasien melakukan tindakan keperawatan pada pasien yang pada akhirnya dapat merasakan kepuasan atas pelayanan kesehatan.

Tabel 4. Karakteristik responden pekerjaan (n=89)

Karakteristik	Frekuensi	Presentasi %
Pelajar	8	9.0
Wiraswasta	6	6,7
Buruh	21	23,6
Karyawan Swasta	24	27.0
Ibu rumah tangga	26	29,2
PNS	4	4,5
Total	89	100 %

Berdasarkan tabel 4. penelitian yang Berdasarkan pekerjaan responden jumlah terbanyak yaitu sebagai ibu rumah tangga sebanyak 26 pasien (29,2%). Pekerjaan dapat mempengaruhi pengetahuan karena pekerjaan yang sering berinteraksi dengan orang lain banyak pengetahuannya dibandingkan

dengan orang tanpa ada interaksi dengan orang lain lingkungan pekerjaan juga dapat menjadikan seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang baik secara langsung maupun secara tidak langsung (Fauziah, 2016).

Peneliti berasumsi bahwa lebih banyak responden ibu rumah tangga di bandingkan dengan yang bekerja di karenakan petugas kesehatan tidak membedakan yang tidak bekerja maupun bekerja sehingga dapat merasakan kepuasan yang sama.

Tabel 5. Pelayanan prima (n=89)

Pelayanan prima	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Prima	4	41,6
Cukup prima	48	53,9
Kurang prima	37	4,5
Jumlah	89	100

Berdasarkan tabel 5. penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan pelayanan prima dari 89 responden di ruang IGD RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta didapatkan hasil pelayanan prima terbanyak dalam kategori cukup 48 responden (53,9%).

pelayanan prima merupakan layanan dengan memiliki standar kualitas tinggi dan mengikuti perkembangan kebutuhan pasien setiap saat secara akurat dan konsisten, berorientasi kepada kepuasan pasien, menerapkan manajemen mutu total dan selalu mengikuti perkembangan standar internasional (Perwita, dkk 2021).

Peneliti berasumsi bahwa pelayanan yang diberikan cukup Prima karena tenaga kesehatan memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan aturan yang ada di rumah sakit maka dapat diketahui bahwa tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang baik dengan prosedur pelayanan pendaftaran yang cepat, kebersihan tenaga kesehatan terjaga dan tanggung jawab petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan baik dalam menjalankan tugasnya.

Tabel 6. Distribusi nilai dimensi pelayanan prima (n=89)

Dimensi Kemampuan	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Baik	29	32,6 %
Cukup	57	64.0 %
Kurang	3	3,4 %
Total	**89**	**100 %**

Dimensi Sikap	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Baik	28	31,5 %
Cukup	57	64,0 %
baik	4	4,5%
Total	**89**	**100 %**

Dimensi Penampilan	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Baik	25	28,1 %
Cukup	64	71,9 %
Kurang	0	0 %
Total	**100**	**100 %**

Dimensi perhatian	Frekuensi	Presentase %
Baik	25	28,1 %
Cukup	64	71,9 %
Kurang	0	0 %
Total	**89**	**100 %**

Dimensi tindakan	Frekuensi	Presentase %
Baik	85	95,5 %
Cukup	1	1,1 %
Kurang	3	3,4 %
Total	**89**	**100 %**

Dimensi tanggung jawab	Frekuensi	Presentase %
Baik	35	39,3 %
Cukup	51	57,3 %
Kurang	3	3,4 %
Total	**89**	**100 %**

Tabel 6. menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa kemampuan petugas Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sudah cukup prima yaitu sebanyak 57 responden (64,0%). Sikap petugas termasuk cukup yaitu 57 responden (64,0%). Penampilan petugas termasuk cukup yaitu 64 responden (71,9%). Perhatian petugas termasuk dalam kategori cukup yaitu 64 responden (71,9%). Sedangkan Tindakan yang dilakukan petugas dengan nilai baik yaitu 85 responden (95,5%). Dan tanggung jawab petugas termasuk cukup yaitu 51 responden (57,3%).

Kemampuan *(Ability)* dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan kepada pasien dalam memberikan pelayanan prima pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pasien yang membutuhkan tindakan. Pelayanan prima adalah yang paling utama yang di berikan oleh rumah sakit khusus nya dalam membantu masyarakat maupuan meningkatkan kualitas rumah sakit (Perwita dkk, 2021).

Sikap *(Attitude)* dalam penelitian ini adalah perilaku yang baik ditampilkan petugas kesehatan kepada pasien di rumah sakit sebagai salah satu bagian pelayanan prima rumah sakit, keramahan, kepedulian dalam melayani pasien untuk saling membangun kepercayaan antara pasien dan petugas kesehatan sehingga mendapatkan kepuasan yang tinggi (Mega dkk, 2020).

Penampilan *(Appearance)* dalam penelitian ini adalah penampilan petugas kesehatan yang ditunjukkan kepada pasien, penampilan yang sesuai dengan aturan rumah sakit, penampilan yang membuat pasien merasa nyaman ketika bertemu petugas kesehatan dan meningkatkan penampilan pelayanan di rumah sakit supaya pasien merasa puas dengan pelayanannya (Mega dkk, 2020).

Perhatian *(Attention)* dalam penelitian ini adalah kepedulian petugas kesehatan yang terkait dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pasien sebagai salah satu bagian pelayanan

prima rumah sakit sehingga pasien dapat merasakan puas terhadap pelayanan yang di berikan (Pratiwi & Putra, 2021).

Tindakan *(Action)* dalam penelitian ini adalah semua kegiatan yang di berikan tenaga kesehatan secara maksimal kepada pasien di rumah sakit dan menangani pasien sesuai dengan kondisi nya, petunjuk dan perintah dari dokter (Pratiwi & Putra, 2021).

Tanggung jawab *(Accountability)* dalam penelitian ini adalah bagaimana petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan pasien status sosial pasien serta memberikan pelayanan yang baik dan tepat, petugas kesehatan bertanggung jawab dalam memberikan tindakan kepada pasien sesuai aturan (Pratiwi & Putra, 2021).

Peneliti berasumsi bahwa dimensi pelayanan prima, kemampuan petugas kesehatan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani pasien sehingga pasien dan petugas dapat membangun kepercayaan, serta sikap yang baik dalam memberikan pelayanan oleh petugas kesehatan supaya pasien merasa puas dengan pelayanannya, maka tercipta hubungan yang baik antara petugas dengan pasien maka Petugas kesehatan sangat berperan besar dalam memberikan pelayanan.

Penampilan Petugas kesehatan di instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sangat menjaga penampilan nya sesuai dengan aturan yang ada di rumah sakit, penampilan merupakah hal yang terpenting untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pasien, Petugas kesehatan selalu memberikan perhatian yang besar kepada pasien sehingga pasien merasa nyaman dan tenang memberikan tindakan dan tanggung jawab yang sesuai dengan aturan dan kondisi pasien, dengan ini tidak ada komplen dari pasien mengenai tindakan yang di berikan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit maka semakin tinggi pelayanan yang di berikan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Tabel 7. Kepuasan pasien (n=89)

Kepuasan pasien	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Puas	35	39,3 %
Cukup puas	47	52,8 %
Kurang puas		7,9 %
Jumlah	89	100

Berdasarkan tabel 7. penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien dari 89 responden di ruang IGD RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta didapatkan hasil kepuasan pasien terbanyak dalam kategori cukup puas 47 responden (52,8 %).

kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah perasaan senang yang di

dapatkan oleh pasien ketika di berikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nya, kepuasan pasien akan tercapai bila seorang perawat mampu melayani pasien dengan baik titik tanggap terhadap setiap keluhan yang dirasakan pasien ramah dan sopan terhadap pasien memberikan perhatian kepada pasien, komunikasi yang berjalan dengan baik serta melakukan dan membina hubungan saling percaya antara pasien dan perawat. bila pasien merasa senang dan puas maka pun juga merasa puas dengan Asuhan Keperawatan yang telah diberikan kepada pasien tersebut (Umah & Rizikiyah, 2015).

Berdasarkan asumsi peneliti banyaknya responden mengatakan cukup puas dikarenakan tenaga kesehatan di ruangan Instalasi Gawat Darurat memberikan pelayanan dengan baik dan menerapkan kebebasan mengungkapkan dan memilih tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan sehingga pasien dapat mengungkapkan keluhan yang dirasakan selama dirawat di rumah sakit petugas kesehatan memberikan kebebasan pasien untuk menyampaikan keluhannya keputusan dan mempunyai hak menyetujui dan tidak menyetujui tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan di ruangan Instalasi Gawat Darurat.

Tabel 8. Distribusi nilai dimensi kepuasan pasien (n=89)

Dimensi bukti fisik	**Frekuensi**	**Presentase %**
Baik	31	34,8%
Cukup	53	59,6 %
Kurang	5	5,6%
Total	89	100 %
Dimensi empati	**Frekuensi**	**Presentase %**
Baik	29	32,6%
Cukup	60	67,4%
baik	0	0 %
Total	89	100 %
Dimensi kehandalan	**Frekuensi**	**Presentase %**
Baik	33	37,1 %
Cukup	52	58,4 %
Kurang	4	4,5 %
Total	89	100 %
Dimensi ketanggapan	**Frekuensi**	**Presentase %**
Baik	27	30,3%
Cukup	62	69,7 %
Kurang	0	0 %
Total	89	100 %
Dimensi jaminan	**Frekuensi**	**Presentase %**
Baik	27	30,3 %
Cukup	59	66,3 %
Kurang	3	3,4%
Total	89	100 %

Tabel 8. menunjukan bahwa dari 5 dimensi kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa bukti fisik petugas Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

sudah cukup puas yaitu sebanyak 53 responden (59,6%) empati 60 responden (67,4). kehandalan 52 responden (58,4 %), ketanggapan 62 responden (69,7 %), dan jaminan 59 responden (66,3 %).

Bukti fisik *(tangible)* merupakan bukti langsung yang ada di rumah sakit adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi tampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti gedung bangunan dan ruang perawatan, kelengkapan peralatan medis dan nonmedis (Herlambang, 2016).

Empati *(empathy)* adalah persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan terhadap pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan dan keinginan pasien serta bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu walau tidak diminta pasien (Effendi & Junita, 2019).

Kehandalan *(Reliability)* yaitu kehandalan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan rumah sakit maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Malahayati, 2020).

Ketanggapan *(responsiveness)* yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, 2018).

Jaminan *(Assurance)* adalah kemampuan petugas dalam memberikan keyakinan kepada pasien untuk merasa aman terhadap jasa pelayanan yang diterimanya. Jaminan *(Assurance)* ini meyakinkan pasien bahwa petugas handal dan mampu bertindak secara mandiri dan professional serta memberikan rasa aman dalam memberikan tindakan (Nursalam, 2015).

Berdasarkan analisis peneliti petugas pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD) Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Dimensi tangible bukti fisik *(tangible)*. Bahwa rumah sakit khusus nya di ruangan IGD sudah menyediakan dan memberikan ruangan dengan standar yang tinggi sehingga pasien saat berobat merasakan fasilitas yang baik.

Dimensi Empati *(empathy)*. petugas di instalasi gawat darurat melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien, dokter dapat menenangkan pasien dan komunikasi petugas dengan pasien baik dan efektif. sehingga saling membangun kepercayaan antara pasien dan petugas rumah sakit, Petugas kesehatan memiliki kehandalan yang tinggi dalam melakukan tindakan sebelum ataupun sesudah.

Petugas kesehatan dapat menjalankan tugas nya dengan baik sehingga pasien dapat meningkatkan kepuasan terhadap rumah sakit, pada Dimensi ketanggapan bahwa petugas kesehatan melakukan pekerjaan secara profesional, Sedangkan Dimensi jaminan petugas kesehatan melakukan pekerjaan secara profesional yang artinya semakin baik jaminan keselamatan pasien saat berobat yang di berikan petugas kesehatan kepada pasien maka semakin meningkat kepuasan pasien.

Analisa Bivariat

Tabel 9. Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan pasien di instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ibu fatmawati soekarno Kota Surakarta (n=89)

	Kepuasan pasien
Pelayanan prima	R= +888 P= 0.000 % N= 89

Berdasarkan tabel 9. menunjakan bahwa hasil mengunakan *Uji Korelasi Spearman* nila *p-value* sebesar 0.000 < 0.05 maka hal ini berarti Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti terdapat Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan pasien di instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ibu fatmawati soekarno Kota Surakarta.

Hal ini di dukung penelitian Minaria & Sitorus, (2021). hasil uji statistic di peroleh nilai p value = 0,001 yang menunjukkan ada hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan kesehatan yang terbentuk dalam kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab bahwa pelayanan yang baik akan membuat pasien puasa terhadap fasilitas maupun tindakan dari setiap petugas kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir.

Peneliti berasumsi bahwa dapat di simpulkan bahwa pelayanan prima berhubungan dengan kepuasan pasien, semakin tinggi pelayanan prima yang di berikan maka kepuasan pasien akan meningkat. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan petugas pelayanan dalam membina hubungan baik dengan pasien memberikan

pelayanan kesehatan dengan baik memberikan informasi kesehatan pasien selama perawatan pasien di IGD maupun setelah di IGD komunikasi yang baik menjadikan ada nya penilaian rasa puas dari pelayanan petugas di IGD.

KESIMPULAN

1. Karakteristik responden pada penelitian ini rata-rata rentang usia yaitu 36-45 tahun 21 pasien (23,6 %), sebagian besar berjenis kelamin perempuan 48 pasien (53,9 %), dengan tingkat pendidikan paling banyak SMA 45 pasien (50,6 %) dan sebagain besar memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga 26 pasien (29,2 %).
2. Pelayanan prima di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta adalah baik 37 responden (41,6 %) , cukup 48 responden (53,9 %) dan kurang 4 responden (4.5 %).
   a. Pelayanan prima berdasarkan di mensi kemampuan di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno kota Surakarta adalah cukup 57 responden (64,0 %).
   b. Pelayanan prima berdasarkan sikap di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno kota Surakarta adalah cukup 57 responden (64,0 %)
   c. Pelayanan prima berdasarkan dimensi penampilan di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno kota Surakarta adalah cukup 64 responden (71,9 %).
   d. Pelayanan prima berdasarkan dimensi perhatian di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno kota Surakarta adalah cukup 64 responden (71,9 %).
   e. Pelayanan prima berdasarkan dimensi tindakan di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno kota Surakarta adalah baik 85 responden (95,5 %).
   f. Pelayanan prima berdasarkan tanggung jawab di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno kota Surakarta adalah cukup 51 responden (57,3 %).
3. Kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta adalah baik 35 responden (39,3 %) , cukup 47 responden (52,8%) dan kurang 7 responden (7,9 %).

a. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta adalah cukup 53 responden (59,6 %)
b. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno kota Surakarta adalah baik cukup 60 responden (67,4 %)
c. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno kota Surakarta adalah cukup 52 responden (58,4 %).
d. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno kota Surakarta adalah baik 62 responden (69,7 %)
e. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta adalah cukup 59 responden (66,3 %).

4. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD ibu fatmawati soekarno kota Surakarta dengan nilai koefisien korelasi r =0,888 dengan nilai signifikansi p=0,000 dimana p<0,05.

SARAN

1. Bagi rumah sakit

   Pihak rumah sakit dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan prima sehingga bisa meningkatkan kepuasan pasien yang ada di rumah sakit dan pihak rumah sakit di harapkan melakukan survei secara berkala dalam upaya meningkatkan pelayanan prima.
2. Bagi institusi pendidikan

   Hasil penelitian ini dapat menambah referensi sehingga dapat dipergunakan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan prima dan kepuasan pasien.
3. Bagi peneliti selanjutnya

   Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian di ruangan lain sehingga dapat mengetahui apakah ada perbedaan pelayanan prima yang di berikan oleh tenaga medis kepada pasien.
4. Bagi peneliti

Peneliti ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman berharga bagi peneliti untuk mengetahui pelayanan prima dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Anggeraeni 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/CBO9781

Brata, A. A. (2014). *Dasar Dasar pelayanan prima*. Jakarta:Elex media Komputindo.

Budi, s. c. (2011). *management unit kerja rekam medis*. quantum sinergis media.

Easter, tungkagi caroline. (2017). *hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat inap di ruang hanarsu pancaran kasih gmim manado. 5*((1)).

Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas mutiara tahun 2019. *EXCELENT MIDWIFERY JOURNAL, Fakultas Kedokteran Sumatera, Universita*, *3*((2)), 82–90. https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/view/127

Fakhsiannor. (2021). hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasienrawat jalan di puskesmas batu mandi kabupaten balangan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *8*((2)), 180--185.

Fauziah, C. (2016). *penggunaan model pembelajaran inkuiri terbimbing untuk meningkatkan hasil belajar siswa. skripsi. prodi PGSD, FKIP UNPAS. universitas pesuruan.*

Gobel, Wahidin, & Muttaqin. (2018). kualitas pelayanan kesehatan instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah kota makasar. *Jurnal Administrasi Negara*, *24*(3), 177–178. https://doi.org/10.33509/jan.v24i3

Haryanti, Aini, F., & Purwaningsih, P. (2013). Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Semarang. *Jurnal Management Keperawatan*, *1*(1), 111590.

Kaban, W. I., Kandou.S, G. D., & Lapian, L. H. V. J. (2015). Kepuasan pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSU Prof. DR. kanduo Manado. *E-Journal Keperawatan*, *3*((2)), 37–47. https://nanopdf.com/download/kepuasan-pasien-di-instalasi-gawat-darurat-rsup-prof-dr-r-d_pdf

Malahayati, F. (2020). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RS Madani Kota Magelang*. *21*((1)), 1–9. http://repository.uinsu.ac.id/11269/1/MALAHAYATI %28FIXED%29-dikonversi.pdf

Mega, mochammad yogama S., P, N., & Jamaludin. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo mochammad yogama Surya Mega. *Journal Health and Science*, *4*((2)), 76–91.

Minaria, & Sitorus, P. (2021). Hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Ners Indonesia*, *7*((2)), 34–62. http://36.91.220.51/ojs/index.php/JNI/article/view/97

Muhlisin, F., Bayhakki, & Arneliwati. (2016). *Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RS Awal Bros Pekanbaru*. 114–118. https://jom.unri.ac.id/index.php/J

Nugraha, P. (2012). Analisis Kinerja Unit Gawat Darurat Pelayanan Kesehatan St. *Carolus Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Unit Gawat Darurat Pelayanan Kesehatan St. Carolus*.

Nurba. (2012). Analisis tingkat kepuasan pelayanan publik pada Puskesmas Loa Janan. *Jurnal Eksis*, *8*((2)), 2298–2308. Http://karyailmiah.polnes.ac.id/images/Download-PDF/Arsip Jurnal/EKSIS-vol.08-no.2-agustus-2012/no 19 - erlyn nurba selesai 2297-2308-analisis tingkat kepuasan pelayanan publik pada puskesmas loa janan.pdf

Nursalam. (2016). *metodelogi penelitian keperawatan pendekatan praktis*. Edisi 4 jakarta : salemba medika.

Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2021). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap rumah sakit kalisat kabupaten jember. *Jurnal Iksema*, *16*(1), 27–35.

Pohan, I. S. (2015). *jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta:EGC.

Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Management Kesehatan*, *7*((1)), 30–44.

Syofyanti, R. . (2014). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSSN Bukittinggi*. http://ejurnal.umsb.ac.id/public/ueu-undergraduate/6129

Tjiptono, & Chandra. (2016). *Service quality & satisfaction edisi 4*. Cv. Andi Offset.

Umah, K., & Rizikiyah, I. P. (2015). Hubungan response time dengan kepuasan pasien. *Journal of Ners Community*, *6*(2), 182–188. https://journal.unigres.ac.id/index.php/JNC/article/view/50

Utami, yeni tri. (2018). pengaruh karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di uptd puskesmas penumping surakarata. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, *8*(1), 56–75.

Utari, U. (2018). *hubungan pengalaman pasien dengan loyalitas pasien di RSUD haji makassar. universitas hasanuddin.*