



KEPUASAN PASIEN DI IGD RSUD DR. (H.C) IR. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Intan Purwasih^a, Maryana^b, Arjuna^c

Fakultas Keperawatan, Institut Citra Internasional

Email: intanpurwasih73@gmail.com

ABSTRACT

The emergency department is a service unit in a hospital that handles patients in emergency, critical conditions, and requires immediate action. Quality service is very important in this condition because it is related to a person's life. In conditions that demand fast and precise service, patient satisfaction is the main assessment of the success of emergency services. Patient satisfaction is an emotional response that arises because of the fulfillment of patient expectations of service. Emergency room patient satisfaction can affect the hospital's image. The purpose of this study was to determine the factors associated with patient satisfaction in the emergency room of Dr. (H.C) Ir. Soekarno Hospital, Bangka Belitung Islands Province.

This study is a quantitative study with a cross-sectional design that aims to examine whether there is a relationship between age, education level, and service facilities on patient satisfaction. The sample in this study was 109 patients. Data analysis used chi-square test with 95% confidence level.

The results of this study concluded that the factors associated with patient satisfaction in the Emergency Room of Dr. (H.C) Ir. Soekarno Hospital, Bangka Belitung Islands Province are Service Facilities ($p=0,0018$). While the unrelated factors are age ($p=0,475$) and education level ($p=0,340$). The suggestion of this study is that health institution are expected to improve the quality of service in the emergency room, especially in the aspect of waiting room comfort.

Keywords: ER Patient Satisfaction, Age, Level Education, Service Facilities.

ABSTRAK

Instalasi gawat darurat merupakan unit pelayanan di rumah sakit yang menangani pasien dalam kondisi darurat, kritis, dan membutuhkan tindakan segera. Pelayanan yang berkualitas sangat penting dalam kondisi ini karena berkaitan dengan nyawa seseorang. Dalam kondisi yang menuntut pelayanan cepat dan tepat, kepuasan pasien menjadi penilaian utama terhadap keberhasilan layanan gawat darurat. Kepuasan pasien adalah respon emosional yang muncul karena terpenuhinya ekspektasi pasien terhadap pelayanan. Kepuasan pasien IGD dapat memengaruhi citra rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional yang bertujuan untuk mengkaji apakah terdapat hubungan antara faktor usia, tingkat pendidikan, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 109 pasien. Analisa data menggunakan uji chi-square dengan derajat kepercayaan 95%.

Hasil penelitian ini menyimpulkan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah fasilitas pelayanan ($p=0,018$). Sedangkan faktor yang tidak berhubungan adalah usia ($p=0,475$) dan tingkat pendidikan ($p=0,340$). Saran dari penelitian ini adalah diharapkan institusi kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di IGD, terutama pada aspek kenyamanan ruang tunggu.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien IGD, Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Pelayanan.

1. PENDAHULUAN

Keadaan gawat darurat terjadi di dunia, mempengaruhi sekitar 270 juta orang dan menyebabkan lebih dari 130.000 kematian per tahun. Berdasarkan data *World Health Organization* (WHO) tahun 2022,

jumlah kunjungan pasien ke IGD di seluruh dunia diperkirakan sekitar 131,3 juta [1]. Peningkatan prevalensi ini diperkirakan 30% terjadi di IGD RS seluruh dunia. Pasien yang datang ke IGD memerlukan penanganan dengan segera dan akurat. Setiap tindakan yang diambil dalam situasi gawat darurat harus dilakukan dengan efektif dan efisien di mana sesuai dengan motto IGD “*Time Saving its Life Saving*”, karena pasien dapat kehilangan nyawanya dalam hitungan menit [2].

Menurut [3] negara di ASEAN dengan akumulasi yang tinggi pada kunjungan pasien IGD, salah satunya adalah Indonesia. Data Kemkes Indonesia (2023) menunjukkan total kunjungan pasien IGD di Indonesia pada tahun 2021 sebanyak 10.124.000 jiwa (18,2% dari total kunjungan), dan pada tahun 2022 sebanyak 16.712.000 jiwa (28,2% dari total kunjungan) [4]. Di provinsi Kepulauan Bangka Belitung, jumlah kunjungan pasien IGD pada tahun 2019 sebanyak 41.980 pasien. Tahun 2020 mencapai 61.890 pasien, tahun 2021 sebanyak 73.021 pasien [5]. Prevalensi kunjungan pasien instalasi gawat darurat di IGD RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tahun 2021 sebanyak 4.116 pasien, pada tahun 2022 sebanyak 3.948 pasien, dan pada tahun 2023 sebanyak 4.060 pasien [6]. Hal ini menggambarkan data kunjungan pasien IGD di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung meningkat secara berfluktuasi.

Menjadi lini pertama rumah sakit, ruang gawat darurat harus memenuhi standar pelayanan kesehatan yang tinggi karena mencerminkan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan [7]. Pelayanan yang berkualitas merupakan tanggung jawab setiap petugas kesehatan kepada penerima pelayanan. Jika harapan pasien, misalnya, pelayanan cepat, tanggap, sopan, pelayanan optimal, fasilitas memadai terpenuhi maka pasien akan senang dan puas dengan pelayanan di unit gawat darurat [8]. Menurut Permenkes RI tahun 2016, standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan minimal di atas 95% dan untuk standar kepuasan pasien di instalasi gawat darurat yaitu >70% [9]. Namun, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IGD masih kurang dari standar yang ditetapkan. Banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan IGD, seperti lama waktu tunggu akibat kesibukan IGD, pelayanan administrasi yang berbelit-belit, serta fasilitas pelayanan yang kurang lengkap dan memadai.

Kepuasan pasien IGD sangat penting dan berkaitan erat dengan citra rumah sakit. IGD menjadi pintu gerbang utama pasien rujukan atau masuk pertama kalinya ke rumah sakit, berperan menyelamatkan nyawa pasien sehingga kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian pihak rumah sakit [10], [11]. Ini berarti bahwa pelayanan IGD memiliki pengaruh yang signifikan dalam hal kepuasan pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk karakteristik pribadi, culture, social, pelayanan, price, produk, lokasi, fasilitas, lingkungan, desain visual, dan image [12]. Aspek-aspek yang menentukan tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik pelanggan, seperti nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain [13].

Seiring bertambahnya usia seseorang, kematangan fisik, psikologis, dan intelektualnya pun meningkat [14]. Ini menunjukkan bahwa karakteristik individu yaitu usia dapat memengaruhi kepuasan pasien, di mana penelitian yang dilakukan oleh Kurniati, N. E., et al., (2023) menunjukkan hasil $p=0,000 < 0,05$, berarti terdapat hubungan yang bermakna antara variabel usia dengan persepsi kepuasan pasien. Selain umur terdapat faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien yakni pendidikan. Secara teoritis tingkat pendidikan berkaitan erat dengan tingkat kognisi dan pengetahuan individu yang dapat mempengaruhi penerimaan seseorang terhadap informasi [15], [16]. Orang yang memiliki tingkat pendidikan tinggi menjadi lebih sensitif terhadap layanan yang mereka terima [17]. Pendapat ini didukung oleh penelitian yang dilakukan [18] memperoleh hasil 0,016, menunjukkan ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Kotler menjelaskan bahwa menyediakan fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati dan kepuasan pelanggan [19]. Fasilitas yang tidak lengkap/memadai akan memicu ketidakpuasan pasien dan menyebabkan kualitas pelayanan yang buruk. Penelitian Al-anfal (2020) mengatakan reputasi kualitas layanan kesehatan di Indonesia semakin menurun, terbukti dengan semakin banyaknya masyarakat yang memilih berobat ke luar negeri. Rumah sakit perlu memperhatikan fasilitas yang dimilikinya agar dapat menarik minat pelanggan [15]. Pendapat ini selaras dengan temuan dalam penelitian Karina, F. I., et al., (2023) menunjukkan hasil $0,000 < 0,05$ berarti ada korelasi yang bermakna antara variabel tangible seperti kebersihan ruang gawat darurat & ketersediaan fasilitas gawat darurat dengan kepuasan pasien.

Studi pendahuluan yang diperoleh peneliti dari divisi Humas manajemen RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, menunjukkan pada tahun 2021 tingkat kepuasan masyarakat terhadap RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebesar 81,07%, pada tahun 2022 sebesar 85,19% dan pada tahun 2023 sebesar 87,11% [20]–[22]. Selama 3 tahun terakhir kepuasan pasien di RSUD Soekarno mengalami peningkatan namun belum memenuhi standar sesuai dengan

ketentuan Kementerian Kesehatan. Pengukuran kepuasan di RSUD Soekarno dilakukan untuk seluruh pelayanan RS. Umum, bukan per unit pelayanan, sehingga saat ini belum ada data mengenai kepuasan pasien IGD. Berdasarkan survei awal wawancara dan penyebaran kuesioner langsung kepada 5 pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. (H. C) Ir. Soekarno Provinsi Kep. Babel, diperoleh informasi 3 pasien (60%) kurang puas terhadap pelayanan di IGD yaitu pasien menunggu penanganan yang sangat lama, dan perawat kurang peduli dengan pasien yang berusia muda. Tambahan dari keluarga pasien terhadap fasilitas IGD yaitu tidak adanya fasilitas seperti air minum untuk keluarga pasien dan terbatasnya kursi untuk keluarga pasien.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pasien merupakan respons emosional yang muncul saat seseorang mempertimbangkan performa suatu barang/jasa dengan ekspektasi mereka [23]. Kepuasan pasien adalah perasaan senang yang muncul ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan terpenuhi. Pelanggan yang puas akan menghasilkan beberapa keuntungan, seperti memiliki hubungan yang harmonis antara badan usaha dan konsumen, sebagai landasan dalam pembelian produk secara berulang, menciptakan loyalitas pelanggan, dan membuat pelanggan bersedia membayar jasa yang diterimanya sesuai harga wajar [24]. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien antara lain usia, tingkat pendidikan, fasilitas pelayanan, dan tindakan perawat ke pasien [25]. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan dalam beberapa hal, diantaranya, sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, pembeli bayangan, serta analisis perubahan pelanggan [26].

Usia adalah rentang hidup seseorang yang diukur sejak ia dilahirkan sampai dengan saat penelitian dilakukan dalam satuan tahun [27]. Manusia selalu tumbuh dan kembang setiap harinya bahkan tahun. Hal ini dapat dilihat berdasarkan usia seseorang. Orang dewasa mempunyai kemampuan berpikir yang lebih matang yang akan menciptakan pemikiran mandiri dalam memperhatikan kesehatannya sehingga mendorong mereka untuk memeriksakan diri ke rumah sakit [28]. Mereka yang memasuki fase dewasa akhir akan mengalami penurunan kekuatan otot dan fungsi organ yang akan menyebabkan penurunan imun tubuh sehingga mudah sakit. Pada fase ini, seseorang mulai khawatir tentang prediksi penyakit dan kesehatannya sehingga mengharapkan pelayanan yang optimal [29].

Pendidikan adalah status resmi tingkat akhir pendidikan yang telah diselesaikan individu dan dibuktikan melalui ijazah [16]. Tingkat pendidikan merupakan tahapan pendidikan yang disusun berdasarkan tahap perkembangan peserta didik terdiri dari pendidikan dasar, menengah, dan tinggi [30]. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi membuat individu lebih memahami pentingnya kesehatan mereka, yang mengarah pada ekspektasi yang lebih besar pada layanan kesehatan [18]. Individu dengan latar belakang pendidikan rendah umumnya memiliki tingkat kepuasan yang serupa karena cenderung kurang memahami kebutuhan kesehatannya secara spesifik. Penemuan pengobatan yang terjangkau dan kesembuhan semata sudah dianggap memuaskan [18].

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah sarana yang menyediakan menyelenggarakan berbagai layanan kesehatan mulai dari pencegahan, pengobatan, hingga pemulihan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat [31]. Fasilitas pelayanan yang kurang memadai akan mengakibatkan pemberian pelayanan kesehatan yang kurang maksimal sehingga berdampak pada kepuasan pasien [32]. Pemenuhan ekspektasi pelanggan terkait fasilitas teknologi akan menjamin pasien puas sehingga tidak perlu merujuk ke fasilitas kesehatan lain [33].

Instalasi gawat darurat (IGD) adalah unit vital di rumah sakit yang memberikan pertolongan gawat darurat kepada pasien yang menghadapi kondisi cedera serius yang mengancam nyawa [34]. Layanan IGD bersifat 24 jam setiap hari, dimana proses pelayanannya dilaksanakan dengan cepat, efektif, efisien mengutamakan kualitas dan keselamatan pasien [35]. Indikator pelayanan IGD mencakup beberapa hal, diantaranya waktu tanggap <5 menit saat pasien tiba di IGD, kemahiran menangani *life saving* anak dan dewasa, *caregiver* gawat darurat bersertifikat BLS/PPGD/GELS/ALS yang masih berlaku, tingkat kepuasan pasien gawat darurat $\geq 70\%$, tidak adanya persyaratan pembayaran uang muka, ketersediaan tim penanggulangan bencana, dll [36].

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif survei yang menggunakan pendekatan *Cross-Sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung dan berada di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kep. Bangka Belitung tahun 2023 sebanyak 4.060. Sampel pada penelitian ini adalah 109 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu keluarga pasien yang mampu berkomunikasi secara verbal atau tidak mampu membaca/menulis meminta bantuan pada peneliti untuk membacakan atau menuliskannya, semua keluarga pasien yang berusia >18 tahun, keluarga pasien yang berkunjung dan mendampingi pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kep. Bangka Belitung, keluarga pasien yang kooperatif, semua keluarga yang bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini meliputi, responden yang tidak kooperatif, keluarga pasien yang tidak bersedia berpartisipasi menjadi responden, pasien tanpa keluarga pendamping. Penelitian ini dilaksanakan di ruang IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kep. Bangka Belitung pada 04 Desember hingga 21 Desember 2024.

4. HASIL

Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kep. Bangka Belitung Tahun 2024

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang Puas	52	47,7
Puas	57	52,3
Total	109	100

Berdasarkan tabel 1 di atas, pasien yang puas dengan pelayanan IGD sebanyak 57 orang (52,3%), lebih banyak dibandingkan pasien yang kurang puas.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kep. Bangka Belitung Tahun 2024

Usia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Dewasa	101	92,7
Lansia	8	7,3
Total	109	100

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa responden yang berusia dewasa 101 orang (92,7%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berusia lansia.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kep. Bangka Belitung Tahun 2024

Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Sekolah	6	5,5
SD	13	11,9
SMP	19	17,4
SMA	49	45,0
Diploma/PT	22	20,2
Total	109	100

Berdasarkan tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa responden paling banyak pada pendidikan SMA 49 orang (45%) dan paling sedikit pada responden tidak sekolah 6 orang (5,5%)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kep. Bangka Belitung Tahun 2024

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tinggi	38	34,9
Rendah	71	65,1
Total	109	100

Berdasarkan tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan rendah 71 orang (65,1%), lebih banyak dibandingkan responden dengan tingkat pendidikan tinggi.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas Pelayanan di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kep. Bangka Belitung Tahun 2024

Fasilitas Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang Memadai	37	33,9
Memadai	72	66,1
Total	109	100

Berdasarkan tabel 5 di atas, responden yang merasakan fasilitas pelayanan memadai sebanyak 72 orang (66,1%), lebih banyak dibandingkan responden yang merasakan fasilitas pelayanan kurang memadai.

Analisa Bivariat

Tabel 6. Hubungan Antara Usia Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024

Usia	Kategori Kepuasan Pelayanan IGD				Total	P-Value	POR (CI 95%)
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	N	%			
Dewasa	47	48,2	54	52,8	101	100	0,522 (0,118-2,303)
Lansia	5	62,5	3	37,5	8	100	
Total	52	47,7	57	52,3	109	100	

Berdasarkan tabel 6, responden yang kurang puas terhadap pelayanan IGD, lebih banyak pada usia lansia sebanyak 5 orang (62,5%) dibandingkan usia dewasa, sedangkan responden yang puas terhadap pelayanan IGD, lebih banyak pada usia dewasa sebanyak 54 orang (52,8%) dibandingkan usia lansia. Berdasarkan uji *fisher's exact* diperoleh nilai p (0,475) > α (0,05), maka H_0 gagal ditolak, disimpulkan tidak ada hubungan usia dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024.

Tabel 7. Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024

Tingkat Pendidikan	Kategori Kepuasan Pelayanan IGD				Total	P-Value	POR (CI 95%)
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	N	%			
Tinggi	21	55,3	17	44,7	38	100	1,594 (0,721-3,523)
Rendah	31	43,7	40	56,3	71	100	
Total	52	47,7	57	52,3	109	100	

Berdasarkan tabel 7, responden yang kurang puas terhadap pelayanan IGD, lebih banyak pada tingkat pendidikan tinggi sebanyak 21 orang (55,3%) dibandingkan tingkat pendidikan rendah, sedangkan responden yang puas terhadap pelayanan IGD, lebih banyak pada tingkat pendidikan rendah sebanyak 40 orang (56,3%) dibandingkan tingkat pendidikan tinggi. Berdasarkan uji kai kuadrat diperoleh *p-value* (0,340) > α (0,05), maka H_0 gagal ditolak, disimpulkan tidak ada hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024.

Tabel 8. Hubungan Antara Fasilitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024

Kategori Fasilitas Pelayanan	Kategori Kepuasan Pasien				Total	P-Value	POR (CI 95%)
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	n	%			
Kurang Memadai	24	64,9	13	35,1	37	100	2,901 (1,272-6,618)
Memadai	28	38,9	44	61,1	72	100	
Total	52	47,7	57	52,3	109	100	

Berdasarkan tabel 8, responden yang kurang puas terhadap pelayanan IGD, lebih banyak pada yang merasakan fasilitas pelayanan kurang memadai sebanyak 24 orang (64,9%) dibandingkan yang merasakan fasilitas pelayanan memadai, sedangkan responden yang puas terhadap pelayanan IGD, lebih banyak pada yang merasakan fasilitas pelayanan kesehatan memadai sebanyak 44 orang (61,1%) dibandingkan yang merasakan fasilitas pelayanan kurang memadai. Berdasarkan uji kai kuadrat diperoleh *p-value* (0,018) < α (0,05), maka H_0 ditolak, disimpulkan ada hubungan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024.

Analisis lebih lanjut diperoleh nilai POR (*Prevalence Odds Ratio*) = 2,901 (95% CI= 1,272-6,618) artinya responden yang merasakan fasilitas pelayanan kurang memadai memiliki kecenderungan mengalami kurang puas sebesar 2,901 kali lebih besar dibandingkan responden yang merasakan fasilitas pelayanan memadai.

5. PEMBAHASAN

Hubungan Antara Usia Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024

Usia adalah umur individu yang terhitung mulai saat dilahirkan hingga berulang tahun. Sepanjang hidupnya manusia mengalami proses pertumbuhan dan perkembangan yang mempengaruhi fisik maupun psikis termasuk emosi. Hal ini akan berdampak pada cara seseorang menilai suatu pengalaman, termasuk dalam pengambilan keputusan mengenai pelayanan kesehatan, karena setiap kelompok usia memiliki ekspektasi dan standar yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan [37].

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya (Azzahra, *et.al.*, 2023) dengan nilai $p=0,456$, (Hikmat, *et.al.*, 2024) dengan nilai $p=0,855$, (Hayani, S., *et.al.*, 2025) dengan nilai $p=0,717$. Kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti harapan dan persepsi pasien dengan pelayanan yang diberikan [17]. Baik pasien tua maupun muda memiliki harapan untuk diperlakukan sama sebagai pengguna jasa kesehatan [38].

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Diny, 2019) dengan nilai $p=0,020$, (Oktaria, 2024) dengan nilai $p=0,05$ yang menunjukkan ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien. Usia yang lebih tua cenderung memiliki pengalaman dan ekspektasi yang berbeda dibandingkan dengan usia muda sehingga mempengaruhi cara individu menilai dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima [39].

Peneliti berasumsi bahwa tidak adanya hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 dikarenakan sistem pelayanan di IGD yang berdasarkan *triage*, sehingga baik pasien muda maupun lansia akan mendapatkan penanganan sesuai kebutuhannya secara objektif dari tenaga medis. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh apa yang mereka terima tetapi juga perlakuan dalam situasi yang sama. Hal ini sejalan dengan teori *Equity*, bahwa individu akan puas apabila mereka diperlakukan secara adil. Dengan demikian, semua pasien memiliki harapan yang sama untuk merasa dihargai dan dianggap penting dalam proses pelayanan kesehatan.

Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024

Pendidikan merupakan suatu keinginan manusia akan pengembangan dirinya dimulai dari yang paling dasar hingga kebutuhan paling tinggi. Semakin tinggi pendidikan yang dicapai maka semakin besar pula dorongan untuk memanfaatkan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya [40]. Tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang menggambarkan pengetahuannya dalam memahami informasi yang diberikan, sehingga lebih mudah menilai suatu hal, termasuk dalam pelayanan kesehatan [29].

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya (Rizal, 2018) dengan nilai $p=0,795$, (Azzahra, *et.al.*, 2023) dengan nilai $p=0,758$, (Ramadhan, *et.al.*, 2024) dengan nilai $p=0,057$. Pendidikan bukan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien, pasien lebih memfokuskan penilaian pada persepsi pengalaman langsung saat menerima pelayanan, faktor lain seperti jenis pembiayaan dan lama waktu tunggu laboratorium juga lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien [17], [41].

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Al-anfal, 2020) dengan nilai $p=0,016$, (Karina, *et.al.*, 2023) dengan nilai $p=0,000$ yang menunjukkan ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. Tingkat pendidikan menggambarkan pemahaman akan kebutuhan kesehatan seseorang, sehingga responden dengan pendidikan tinggi cenderung merasa kurang puas karena memiliki ekspektasi tinggi, sebaliknya responden dengan pendidikan rendah lebih banyak menerima tanpa mengkritik [18], [33].

Peneliti berasumsi pasien dengan latar belakang pendidikan yang berbeda mungkin memiliki ekspektasi dan pemahaman yang berbeda pula. Namun dalam situasi gawat darurat, semua pasien memiliki kebutuhan yang sama, seperti penanganan yang cepat dan tepat berdasarkan kebutuhan pasien. Selain itu, sebagian pasien belum memiliki cukup informasi atau pengalaman untuk membandingkan mutu pelayanan dengan standar yang lebih tinggi. Sehingga tingkat kepuasan lebih banyak ditentukan oleh pengalaman sesaat atau langsung dalam menerima pelayanan, bukan berdasarkan pemahaman mendalam yang berkaitan dengan latar belakang pendidikan.

Hubungan Antara Fasilitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024

Fasilitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan rumah sakit. Fasilitas yang memadai akan meningkatkan empati dari pengguna jasa kesehatan, karena sarana dan prasarana merupakan bagian dari penyelenggaraan kegiatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit sehingga berdampak pada kepuasan pasien [19]. Kepuasan pasien merujuk pada wujud nyata dari pelayanan, sehingga semakin sempurna penampilan pelayanan maka semakin sempurna pula kualitas pelayanannya [42].

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya (Kbarek, E., *et.al.*, 2024) dengan nilai $p= 0,006$, (Yuniarti, *et.al.*, 2025) dengan nilai $p= 0,000$, (Septiani, 2016) dengan nilai $p= 0,000$, (Novita, O, *et.al.*, 2022) dengan nilai $p= 0,031$, (Ronaldi, *et.al.*, 2022). Fasilitas rumah sakit menjadi dasar bagi pasien dalam menilai kualitas pelayanan, karena pandangan mereka terbentuk dari interaksi langsung dengan fasilitas yang tersedia [43]. Semakin lengkap dan tertata fasilitas yang tersedia, maka semakin besar kemungkinan pasien untuk puas terhadap pelayanan yang diberikan [44]. Fasilitas keluarga pasien juga penting dan perlu diperhatikan, fasilitas yang berfungsi kurang maksimal seperti hanya terdapat beberapa kursi di ruang tunggu sehingga banyak keluarga yang lalu lalang, dapat membuat keluarga dan pasien mengeluhkan kenyamanan yang akan menambah beban emosional seperti kecemasan dan kurang tenang [45].

Peneliti berasumsi bahwa adanya hubungan antara fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung karena dalam kondisi gawat darurat, ketersediaan fasilitas yang mendukung proses penanganan menjadi sangat penting karena menyangkut keselamatan jiwa pasien. Ketika fasilitas medis tidak tersedia secara optimal, pasien berisiko harus dirujuk ke rumah sakit lain, yang tentunya memakan waktu dan memperbesar risiko terhadap nyawa. Fasilitas pelayanan yang ada di RSUD Soekarno tergolong lengkap dan mampu menunjang proses penanganan gawat darurat. Namun pandangan peneliti, menemukan pada aspek kenyamanan non-medis masih belum sepenuhnya terpenuhi, yakni kurangnya jumlah kursi bagi keluarga pasien yang mendampingi. Hal tersebut akan menambah beban psikologis yang akan memperburuk pengalaman pasien dan keluarganya. Ruang tunggu yang nyaman, bersih dan memadai, dapat memberikan rasa aman serta membantu mengurangi ketegangan dan berdampak pada pandangan positif terhadap pelayanan yang diberikan.

6. KESIMPULANDAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 yaitu 52,3%.
2. Tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024.
3. Tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024.
4. Ada hubungan antara fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024.

SARAN

Saran yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam penelitian ini, yaitu pihak rumah sakit, khususnya IGD diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di IGD terutama dalam aspek kenyamanan ruang tunggu. Penyediaan sarana pendukung seperti, penambahan jumlah kursi yang memadai, kebersihan ruangan, serta pencahayaan dan ventilasi yang baik perlu diperhatikan agar menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien dan keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] WHO, "World Health Statistics 2022," 2022.
- [2] H. Deli., *et.al.*, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Length Of Stay (Los) Pasien Anak Di Instalasi Gawat Darurat (IGD).," vol. 16, no. 1, pp. 59–65, 2020, [Online]. Available: 10.31983/link.v16i1.5719.

- [3] S. Ariyanti, R. Rahmat, S.. Surtikanti, & T. Wahyuni, “Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD,” *J. Keperawatan Aisyiyah*, vol. 9, no. 2, pp. 155–162, 2024.
- [4] Republik Indonesia, “Profil Kesehatan Indonesia 2023,” Jakarta, 2023.
- [5] Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung., “Profil Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 2021,” 2021.
- [6] RSUD Soekarno, “Data Rekam Medis: Jumlah Pasien IGD,” 2024.
- [7] A. Maulida Safuranti, A. D. Fitriani, and R. S. Nasution, “Journal of Pharmaceutical and Sciences Analysis of the influence of emergency room services on patient satisfaction at Omni Cikarang Hospital in 2021 Analisis pengaruh pelayanan IGD terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Omni Cikarang tahun 2021,” *JPS*, vol. 2024, no. 1, pp. 67–78, 2020, doi: 10.36490/journal-jps.com.
- [8] B. N. Rumengan, & Y. S. Bisa, “Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Stella Maris Makassar,” *Stikes Stella Maris Makassar*, 2023.
- [9] Republik Indonesia., “Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan,” 2016
- [10] M. Martini, *Keperawatan Kegawatdaruratan dan Keperawatan Kritis*. Bandung-Jawa Barat: CV. Media Sains Indonesia, 2022.
- [11] R. Rusmanwadi, F. Fatmawati, Y. Febrianti, W. Reswari, & S. Sumirah, “Waiting Time Pasien IGD dan Faktor Determinan,” *J. Keperawatan*, vol. 17, no. 1, pp. 49–56, 2024.
- [12] R. Rustono, Noor Cholifah, Y. Kusmiyati “Hubungan Pelayanan Keperawatan Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus,” *STIKes Muhammadiyah Gombong*, 2019.
- [13] E. M. Sangadji and Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [14] A. Muzer, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Status Perkawinan Terhadap Keuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga,” *Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 2020.
- [15] M. O. Ngula, “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jaan Di RSUD Abdul Wahap Sjahranie Samarinda,” *Poltekkes Kemenkes Kaltim*, 2019.
- [16] Yustriani & S. K. Muflihatin, “Hubungan kompetensi perawat IGD terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Abdul Wahab sjahranie Samarinda,” *Borneo student Res.*, vol. 3, no. 2, 2022.
- [17] F. P. Azzahra, D. Nababan, H. Syapitri, et.al, “Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan Dan Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang,” *J. Kesehat. Masyarakat*, vol. 7, no. 3, pp. 16114– 16131., 2023.
- [18] A. Anfal, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018,” *J. Mitra Husada*, vol. 3, no. 2, 2020.
- [19] D. A. Wulandari, A. Z. Anwary, M. F. Aquarista, “Hubungan Pendidikan Dan Fasilitas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Banjarbaru Selatan Tahun 2021,” *Universitas Islam Kalimantan MAB*, 2021.
- [20] RSUD Soekarno, “Laporan IKM Semester I & II Tahun 2023,” 2023.
- [21] RSUD Soekarno, “Laporan IKM Semester I & II Tahun 2022,” 2022.
- [22] RSUD Soekarno, “Laporan IKM Semester I & II Tahun 2024,” 2024.
- [23] M. T. Pekerti, E. Junaida, and R. Meutia, “Pengaruh Keragaman Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Brandan Donuts di Pangkalan Berandan,” *J. Manaj. Akunt.*, vol. 3, no. 1, 2023.
- [24] I. K. Simamarta, “Analisis Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan Staff Airasia Indonesia Bandara Kualanamu Medan,” *Universitas Quality*, 2020.
- [25] J. Silalahi, A. L. Rantetampang, Y. Msen, & A. Mallongi, “The Factors Influencing Patient Satisfaction in Interna Room Men Puncak Jaya Hospital,” vol. 4, no. 6, pp. 11–19, 2019.
- [26] V. Afriliana and Etlidawati, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara,” *Univ. Muhammadiyah Purwokerto*, pp. 1–41, 2019, [Online]. Available: <http://repository.ump.ac.id/9316/3/Vina Afriliana BAB II.pdf>
- [27] F.F Diosma, & A. R. Tulaeka, “Hubungan Karakteristik Pekerja Dan Tingkat Motivasi Kerja Dengan Kelelahan Subjektif,” *J. Public Heal. Res. Community Heal. Dev.*, vol. 2, no. 2, pp. 94–104, 2019.
- [28] N. B. Repi, N. H. Rampengan, &W. M. Wariki, “Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan

- Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Kalooran Amurang Pasca Pandemi Covid-19,” *Prepotif J. Kesehat. Masy.*, vol. 8, no. 2, pp. 2753–2765, 2024.
- [29] W. Safitri, & S. Ediyono, “Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Wilayah Puskesmas Sukoharjo,” *J. Pharm.*, 2024, [Online]. Available: <https://journal-jps.com/new/index.php/jps/article/view/256>
- [30] A. Alfiyana, “Pengaruh Pendidikan dan Masa Kerja Terhadap Tanggung Jawab Karyawan Dalam Perspektif Ekonomi Islam,” Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2020.
- [31] Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan,” Jakarta, 2018.
- [32] H. Syapitri, Amila., J. Aritonang, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Malang: Ahlimedia Press, 2021.
- [33] F. I. Karina, S. Adisaputro, E. P. A. Ni Luh, “Kepuasan pasien terhadap pelayanan UGD RS Harapan Pada Masa Covid-19,” *J. Hosp. Accredit.*, vol. 5, no. 1, 2023.
- [34] A. Perceka, “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut,” *J. Ilm. Adm. Publik*, 2022.
- [35] R. Listyani, & P. Oktamianti, “Tren Penelitian Manajemen Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Di Indonesia,” *J. Kesehat. Tambusai*, vol. 4, no. 2, pp. 698–708, 2023.
- [36] Republik Indonesia, “Peraturan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit,” 2020
- [37] H. Setiawan, “Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Umum Fitri Candra Kabupaten Wonogori,” Universitas Kusuma Husada Surakarta, 2024.
- [38] S. Hayani, A. Wahyudi, & C. Zaman, “Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Di Pendaftaran Unit Gawat Darurat Rumah Sakit,” *Jurnal'Aisyiyah Med.*, vol. 10, no. 1, 2025.
- [39] D. Rohmah, A, “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang,” Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2019.
- [40] A. G. Swastika, N. A. Setiyadi, & K. E. Werdani, “Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit,” *J. Manaj. Inf. dan Adm. Kesehat. (JMIAK)*, vol. 4, no. 1, pp. 1–15, 2021.
- [41] R. M. Hikmat, M. Bakhriansyah, M. Isa, A. Lahdimawan, & M. A. Shadiqi, “Analisis Faktor Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Banjarmasin,” *J. Ners*, vol. 8, no. 2, pp. 1437–1445, 2024.
- [42] S. Nurhidayah, & D. Setiawan, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat,” *J. Kesehat. STIKES Telogorejo*, vol. 9, no. 2, pp. 42–48, 2019.
- [43] S. Ronaldi, Salfadri, R. Hadya, “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum (RSUD) Pariaman,” *JM*, vol. 4, no. 1, pp. 29–38, 2022.
- [44] E. Yuniarti, N. S. Murni, & G. Asiani, “Analisis kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat (IGD),” *Jurnal'Aisyiyah Med.*, vol. 10, no. 1, 2025.
- [45] O. Novita, & A. D. Fitriani, “Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan,” *J. Ilmu Kesehat. dan Kedokt.*, pp. 150–161, 2022.