

ANALISIS DAMPAK KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN IGD

Hsu Chong Jen, Adang Bachtiar

Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

E-mail: dr.hsu.cj@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu komponen rumah sakit yang paling diperhatikan kualitas pelayanannya. Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis dampak kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan IGD. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, kajian ini bersifat deskriptif analitik, hal ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis sistem lembaga keuangan syariah dengan sistem Lembaga keuangan konvensional. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa dampak kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan igd adalah meningkatkan popularitas pelayanan IGD rumah sakit, meningkatkan loyalitas pasien, menjadi sebuah sarana promosi terbaik dan meningkatkan reputasi kualitas pelayanan rumah sakit. Dan kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pasien, kepuasan pasien dapat dirumuskan dengan, 1) Performance < Expectation yang artinya pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima, 2) Performance = Expectation, diartikan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima, 3) Performance > Expectation, artinya pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, IGD.

Abstract

Patient satisfaction depends on the quality of service and the Emergency Department (IGD) is one of the components of the hospital that is most concerned about the quality of service. The purpose of writing this article is to analyze the impact of patient satisfaction on the quality of emergency room services. The research method used is qualitative method, this study is descriptive analytic, this is to describe and analyze the system of Islamic financial institutions with the system of conventional financial institutions. The results of this study concluded that the impact of patient satisfaction on the quality of emergency room services is to increase the popularity of hospital emergency room services, increase patient loyalty, become the best means of promotion and improve the reputation of hospital service quality. And the satisfaction of health service users can be concluded as the difference in the performance of health service institutions with patient expectations, patient

How to cite:	Hsu Chong Jen, Adang Bachtiar (2023) Analisis Dampak Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Igd, (8) 7, http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

satisfaction can be formulated by, 1) Performance < Expectation which means patients feel less satisfied with the services received, 2) Performance = Expectation, meaning patients are satisfied with the services received, 3) Performance > Expectation, meaning patients feel very satisfied with the services received.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, IGD.*

Pendahuluan

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberikan pertolongan (Thalib & Sabidullah, 2017). IGD ialah suatu instalasi, bagian dari rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triage terhadap pasien (Harigustian, 2021). Salah satu syarat perawat di instalasi gawat darurat haruslah yang memiliki kecekatan, keterampilan, dan kesiagaan setiap saat serta teliti untuk mencegah adanya kecacatan ataupun kematian pada pasien (Harigustian, 2021).

Salah satu tujuan dari rumah sakit adalah kepuasan pasien baik itu dari pasien maupun dari keluarga pasien. (Ernawati, 2018) mengatakan kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pendaftaran pasien, dokter, perawat, makanan, obat – obatan, sarana dan peralatan, silitas dan lingkungan fisik Rumah Sakit, serta pelayanan administrasi. (Siboro, 2014) juga mengutip pernyataan (Asmawi & Kondoi, 2019) yang menjelaskan banyak faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien diantaranya karena hasil yang dilihat merupakan resultan dari berbagai faktor yang berhubungan. Salah satu faktor yang berhubungan dengan ketidakpuasan pasien adalah pelayanan perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) (Asmawi & Kondoi, 2019).

Kepuasan pasien tercipta dari kualitas pelayanan kesehatan sehingga pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas akan memunculkan dampak positif terhadap pelayanan kesehatan yaitu terciptanya suatu loyalitas yang terjalin baik sehingga membentuk promosi melalui mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan penyedia pelayanan (Ariyanti et al., 2022). Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu komponen rumah sakit yang paling penting (Septiani & Lestari, 2016). Pasien dengan penyakit darurat dan non darurat harus check-in terlebih dahulu di ruang gawat darurat. Oleh karena itu, staf medis di ruang gawat darurat harus lebih cepat, lebih terampil, dan lebih perhatian daripada staf di ruang lain.

Hal ini terutama berlaku untuk dokter dan perawat. Menurut (Bernik et al., 2017) berpendapat bahwa data survei kepuasan pasien yang akurat diperlukan untuk meningkatkan standar layanan medis. Oleh karena itu, sangat penting untuk secara konsisten, tepat, dan rutin memantau kepuasan pasien. Terutama pintu masuk pasien yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD) di suatu rumah sakit.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Menurut (Pena et al., 2013) (dalam Tjiptono, 1997) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yang dikenal dengan teori Service Quality yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Keunggulan

layanan tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Destri et al., 2019) tentang analisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD menyatakan bahwa Responsiveness dan Reliability merupakan dimensi yang dominan terhadap kepuasan pasien tetapi tidak ada interaksi karena nilai p-value responsiveness by reliability (0,395) > p-value 0,25. Responsiveness memiliki nilai p-value 0,000 dan OR=5,237 sehingga dapat diasumsikan bahwa responsiveness berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien (Ekasari et al., 2019).

Sejumlah persoalan di atas menjadikan penulis tertarik untuk merumuskan dalam paper sederhana, mengenai dampak kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan IGD. Sejauh mana kualitas pelayanan IGD akan berdampak dan mempengaruhi kepuasan pasien. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana dampak kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan IGD.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel jurnal ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan atau library research. Studi literatur dilakukan dengan melakukan pencarian artikel dan buku yang relevan dengan topik Lesson Study sebagai gerbang peningkatan mutu pendidikan dan profesionalisme guru (Kusumawati, 2020) Pencarian dilakukan melalui mesin pencari Google Scholar, ProQuest, dan EBSCO.

Kriteria inklusi yang digunakan dalam pencarian artikel dan buku adalah yang terbit dalam rentang waktu 2010-2023 dan berbahasa Inggris atau bahasa Indonesia. Artikel dan buku yang digunakan dalam studi literatur ini merupakan sumber primer, sumber sekunder, dan sumber tersier yang relevan dengan topik yang dibahas. Setelah melakukan pencarian, artikel dan buku yang relevan dipilih untuk dianalisis dan diekstraksi informasinya. Hasil dari analisis informasi yang diperoleh kemudian diorganisasi dan disusun secara sistematis dalam bentuk tulisan yang jelas dan terstruktur.

Hasil dan Pembahasan

Faktor-faktor Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan Kesehatan (Asmaruddin, 2017). Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Haryanto et al., 2019). Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit.

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Djafar & Lellu, 2020). Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi

dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit yakni belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pengguna jasa/pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan.

Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap akan mendapatkan beberapa pelayanan yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas penunjang medik, lingkungan langsung pasien serta pelayanan administrasi. Pasien harus puas dalam semua hal tersebut.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan WHO yang terdiri atas 6 dimensi yaitu effective (efektif), efficient (efisien), accessible (dapat diakses), patient-centred (berfokus pada pasien), equitable (adil), dan safe (aman). Di Indonesia, penetapan indikator dipandu Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit. Dalam lampiran Permenkes tersebut, diatur 21 jenis pelayanan dan 107 indikator yang telah ditetapkan standar minimalnya dengan nilai tertentu. Kementerian Kesehatan menetapkan standar ini menjadi tolak ukur pelayanan rumah sakit badan layanan umum daerah.

Tabel 1 Dimensi mutu (World Health Organization 2006).

Dimensi Mutu	Maksud Dimensi Mutu
Efektif / <i>Effective</i>	Pelayanan kesehatan yang erat pada basis bukti dan berhasil dalam meningkatkan luaran kesehatan individu atau komunitas berdasarkan kebutuhan.
Efisiensi / <i>Efficient</i>	Pelayanan kesehatan yang memaksimalkan sumber daya dan menghindari pemborosan.
Mudah diakses / <i>Accessible</i>	Pelayanan kesehatan yang tepat waktu, wajar secara geografis, dan disediakan dalam kerangka yang tepat dari sisi keterampilan dan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan.
Diterima / <i>Accepted (Patient-centred)</i>	Pelayanan kesehatan yang mempertimbangkan pilihan dan aspirasi individu pengguna layanan dan budaya komunitasnya.
Tidak berpihak / <i>Equity</i>	Pelayanan kesehatan yang tidak berbeda dalam kualitas karena karakteristik personal seperti gender, ras, etnis, lokasi geografis, dan status sosio ekonomi.
Aman / <i>Safe</i>	Pelayanan kesehatan yang meminimalisasi resiko dan <i>harm</i> .

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Nursalam (2011) ada beberapa cara mengukur kepuasan pasien atau pasien, antara lain:

Sistem Pengelolaan Pengaduan

Sistem pengelolaan pengaduan ini seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, dan lain-lain. Dalam kondisi saat ini sesuai dengan kemajuan teknologi yang berkaitan dengan ini adalah E-complain. E-complain adalah sebuah aplikasi pengelolaan pengaduan dan pelayanan terhadap semua aspirasi dan pengaduan pasien.

Survei Kepuasan Pelanggan

Survey kepuasan pasien atau customer satisfaction survey adalah salah satu cara manajemen rumah sakit untuk mengidentifikasi pasien. Survey kepuasan ini menjadi salah satu kunci dari kesetiaan/loyalitas pasien.

Lost costumer analysis.

Lost costumer analysis adalah salah satu cara mengukur kepuasan pasien dengan cara menghubungi atau mewawancarai pasien yang telah beralih dalam rangka memahami penyebab dengan melakukan perbaikan pelayanan. Menurut Parasuraman (2008) terdapat 10 indikator untuk mengukur kepuasan pasien.

Dalam perkembangan selanjutnya kesepuluh faktor tersebut dirangkum menjadi lima dimensi mutu pelayanan sebagai penentu kualitas jasa, yaitu: 1) Bukti langsung adalah segala sesuatu yang termasuk seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruang, dan sifat petugas. 2) Keandalan adalah elemen yang berkaitan dengan kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dapat diandalkan. 3) Daya tanggap adalah elemen yang berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, petugas dapat memberikan layanan dengan segera dan tepat waktu, petugas memberikan pelayanan dengan baik. 4) Jaminan adalah hal yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya petugas. Selain itu, bebas dari bahaya saat pelayanan merupakan jaminan juga. 5) Empati meliputi perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan para pasien.

Dampak Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Menilai dan mengevaluasi suatu pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pengguna penting untuk perbaikan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan. Kepuasan pasien diyakini berkorelasi dengan kualitas pelayanan dan merupakan kunci dari hasil sebuah perawatan kesehatan (Astari et al., 2021).

Pelayanan kesehatan saat ini mengikuti Pedoman Pencegahan Corona Virus Disease-19 edisi pertama menurut Kementerian Kesehatan Indonesia (Kementerian Kesehatan, 2020). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh adanya protokol kesehatan dan alur pelayanan triage Covid-19. Dorongan kepada masyarakat agar tetap menjaga jarak pada saat berkunjung ke rumah sakit, aturan untuk memakai masker selama di rumah sakit, serta adanya identifikasi awal serta pengendalian sumber infeksi berdampak pada perubahan alur pelayanan kepada pasien dapat membuat pasien merasa tidak nyaman.

Berdasarkan penelitian kesenjangan diperlukan adanya peningkatan pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Fitria (2019) yang menunjukkan terdapat perbedaan dari ketiga rumah sakit dilihat dari lima dimensi Rumah sakit R dan I (inisial rumah sakit) pasien merasakan tidak puas rerata pada dimensi keandalan. Pasien merasa pemberian pelayanan keperawatan dirasa kurang tepat waktu dan informasi yang diberikan kepada pasien dirasa kurang jelas. Peristiwa ini bisa terjadi karena adanya perubahan pola interaksi antara perawat dan pasien sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku.

Eksperimen yang dilakukan oleh Mustofa (2019) menyiratkan bahwa bila pengendalian administratif yang dilakukan dengan tepat, seperti pola penatalaksanaan penerimaan pasien dapat menjamin kenyamanan dan keamanan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat tanpa penalaran. Hal ini bisa dijadikan pedoman bahwa pengelolaan pelayanan yang baik dapat tetap dilakukan. Implementasi regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah, pengelolaan penerimaan pasien, pemberian pendidikan kesehatan kepada pasien tentang perubahan prosedur pelayanan, serta terjaminnya keamanan dan kenyamanan pasien menjadi bagian yang krusial.

Menurut Pujiyanto, Syaifudin, & Susi (2020), diperlukan suatu tata kelola pelayanan yang berkualitas. Di era covid-19 ini memberikan tantangan yang berat untuk memberikan pelayanan maksimal oleh tenaga kesehatan. Mendapat tantangan untuk belajar, inovatif dan kreatif dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas kepada pasien, secara khusus pasien Covid-19. Harus diberikan di fasilitas pelayanan kesehatan primer dan sekunder, dan pendidikan tinggi keperawatan bagi para dosen dan mahasiswa keperawatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Harahap (2022) memperlihatkan hasil yang berbeda, yaitu kepuasan terendah pada dimensi responsiveness, berbanding terbalik dengan hasil di Rumah Sakit Murni Teguh. Hal ini terjadi bisa terjadi karena pengalaman pasien yang pernah berobat sebelumnya, atau karena daya tanggap pelayanan keperawatan yang diharapkan pasien sebanding dengan ekspektasinya. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pasien (Muninjaya, 2013). Dari penjelasan ini, kepuasan pasien dapat dirumuskan sebagai berikut:

Performance < Expectation

Jika kinerja pelayanan kesehatan lebih jelek daripada apa yang diharapkan para pasien, kinerja pelayanan kesehatan akan dipandang jelek oleh penggunanya, karena tidak sesuai dengan harapan pengguna sebelum menerima pelayanan kesehatan. Hasilnya, pasien pelayanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima.

Performance = Expectation

Jika kinerja pelayanan kesehatan sama dengan harapan para pasien, pengguna layanan kesehatan akan menerima kinerja pelayanan jasa dengan baik. Pelayanan yang diterima sesuai apa yang diharapkan penggunanya. Hasilnya, para pasien pelayanan merasa puas dengan layanan yang diterima.

Performance > Expectation

Bila kinerja layanan kesehatan lebih tinggi dari apa yang diharapkan pasien, pasien akan menerima layanan yang melebihi harapannya. Hasilnya, para pasien merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima.

Berdasarkan penelitian Wittayapairoch, Puchai, Jenwitheesuk, Chotmongkol, Sawanyawisuth, & Jenwitheesuk (2019), kondisi fisik seperti sakit kepala tidak berkorelasi dengan kepuasan pasien, akan tetapi yang berpengaruh secara signifikan adalah usia responden. Sementara penelitian Wulandari, Ridho, Supriyanto, Qomarrudin, Damayanti, Laksono, & Rassa (2018) mengemukakan pentingnya pengaruh akreditasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas sehingga terjadinya perbaikan sistem pelayanan. Pelayanan yang diterima oleh pasien berasal dari stimulus yang dihasilkan oleh panca indera akan dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Apabila pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan rumah sakit, maka pasien akan memberikan persepsi baik bagi rumah sakit tersebut. Oleh karena itu banyak pebisnis dan perusahaan sangat mengutamakan kepuasan pasien sebab dampak yang dirasakan cukup besar, baik itu secara langsung atau tidak. Setiap pebisnis biasanya memiliki caranya tersendiri untuk memenuhi kebutuhan pasien sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut diantara dampak-dampak yang terjadi apabila pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan IGD sebuah rumah sakit, yakni sebagai berikut:

Meningkatkan Popularitas Pelayanan Rumah Sakit

Salah satu dampak besar dari adanya kepuasan pasien adalah mampu meningkatkan popularitas kualitas pelayanan yang ditawarkan. Karena pada dasarnya kepuasan pasien tercipta karena para pasien menyukai pelayanan yang pasien dapatkan. Jika setiap pelayanan yang diberikan itu sesuai dengan apa yang pasien butuhkan, maka tentu saja hal ini akan membuat pasien senang dan merasa puas. Jika pasien merasa puas dan suka dengan produk yang kita berikan, maka bisa saja mereka menjadikan pelayanan yang kita berikan sebagai rekomendasi para pasien.

Kalau saja semua pasien merasakan hal yang sama, tentu kualitas pelayanan rumah sakit akan dikenal sangat baik. Terlebih lagi jika mereka yang menyukai dan menjadikan kualitas pelayanan rumah sakit sebagai unggulan dan memberitahukannya kepada orang lain, maka akan semakin banyak orang yang mengetahui kualitas pelayanan IGD yang baik. Jadi dengan adanya kepuasan pasien bisa menjadikan kualitas pelayanan IGD rumah sakit lebih populer dan mampu bersaing dengan kompetitor.

Meningkatkan Loyalitas Pasien

Kepuasan pasien yang memberikan dampak cukup besar untuk rumah sakit adalah mampu meningkatkan loyalitas pasien tersebut. Maka jika pasien menyukai kualitas pelayanan IGD yang diberikan dengan baik maka tentu saja akan membuat pasien ingin kembali menggunakan pelayanan dari rumah sakit tersebut.

Sarana Promosi Terbaik

Ketika pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka pasien bisa saja merekomendasikannya kepada orang lain. Bukan hanya influencer atau orang terkenal yang bisa merekomendasikan produk ke orang lain, orang yang tidak terkenal pun bisa merekomendasikan apa yang mereka sukai kepada orang lain. Bisa ke keluarga, teman, sahabat dan orang-orang di sekitar mereka. Meskipun tidak menjamin orang akan langsung percaya, tapi hal ini bisa membantu kamu dalam hal promosi. Mereka akan

merekomendasikan dan memberitahunya kepada orang lain dari mulut ke mulut. Semakin banyak orang yang tahu maka kesempatan untuk mendapatkan pasien baru akan semakin besar.

Meningkatkan Reputasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Setiap pasien pasti akan menilai kualitas pelayanan yang didapatkan. Jika pasien merasa puas tentu aja mereka akan memberikan penilaian untuk rumah sakit tersebut. Setiap penilaian pasien akan membuat nama rumah sakit tersebut lebih terangkat karena pelayanan yang baik. Jika pasien memberikan penilaian bagus untuk rumah sakit tersebut, maka orang lain juga bisa melihat bagaimana kualitas pelayanan rumah sakit melalui orang lain. Akan lebih bagus lagi jika kebijakan rumah sakit menyediakan tempat khusus untuk para pasien mengekspresikan kepuasan mereka, seperti memberikan kolom review/ulasan, meminta testimoni langsung dan banyak lagi, seperti e-complaint atau lainnya.

Kesimpulan

Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pasien, kepuasan pasien dapat dirumuskan sebagai berikut:

1) $Performance < Expectation$.

Jika kinerja pelayanan kesehatan lebih jelek daripada apa yang diharapkan para pasien, kinerja pelayanan kesehatan akan dipandang jelek oleh penggunanya, karena tidak sesuai dengan harapan pengguna sebelum menerima pelayanan kesehatan. Hasilnya, pasien pelayanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima.

2) $Performance = Expectation$.

Jika kinerja pelayanan kesehatan sama dengan harapan para pasien, pengguna layanan kesehatan akan menerima kinerja pelayanan jasa dengan baik. Pelayanan yang diterima sesuai apa yang diharapkan penggunanya. Hasilnya, para pasien pelayanan merasa puas dengan layanan yang diterima.

3) $Performance > Expectation$.

Bila kinerja layanan kesehatan lebih tinggi dari apa yang diharapkan pasien, pasien akan menerima layanan yang melebihi harapannya. Hasilnya, para pasien merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima.

Sedangkan diantara dampak-dampak yang terjadi apabila pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan IGD sebuah rumah sakit, yakni sebagai berikut: 1) Meningkatkan Popularitas Pelayanan Rumah Sakit. 2) Meningkatkan Loyalitas Pasien. 3) Sarana Promosi Terbaik. 4) Meningkatkan Reputasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

BIBLIOGRAPHY

- Ariyanti, S., Rahmat, R., Surtikanti, S., & Wahyuni, T. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD. *Jurnal Keperawatan 'Aisyiyah*, 9(2), 155–162.
- Asmaruddin, M. S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Kelas III RumahSakit Bhaktiwaru Pangkalpinang. *SMARTANKES*, 1(1), 9–13.
- Asmawi, A., & Kondoi, H. N. (2019). KEPUASAN KELUARGA TERHADAP RESPON TIME PERAWAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT TK. II MARTHEN INDEY JAYAPURA. *Healthy Papua-Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 2(1), 39–48.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(01), 34–38.
- Bernik, A., Radošević, D., & Bubaš, G. (2017). Introducing gamification into e-learning university courses. *2017 40th International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics (MIPRO)*, 711–716.
- Destri, Y., Sari, F. E., & Perdana, A. A. (2019). Perilaku Merokok dan Faktor yang Berhubungan pada Siswa. *Jurnal Kesehatan Metro Sai Wawai*, 12(2), 17–26.
- Djafar, T., & Lellu, A. (2020). Persepsi Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan. *Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan 'Aisyiyah*, 16(2), 167–176.
- Ekasari, F., Samino, S., & Risnawati, R. (2019). ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DIINSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RS PERTAMINA BINTANG AMIN LAMPUNG. *Jurnal Dunia Kesmas*, 8(2), 53–61.
- Ernawati, N. (2018). ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DOKTER DI INSTALASI RAWAT INAP A RUMAH SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI CILANDAK JAKARTA SELATAN. *Jurnal Ilmiah Kesehatan BPI*, 2(2), 70–86.
- Harahap, E. S., Zulfendri, Z., Silitonga, E. M., br Brahmana, N. E., & Siagian, M. T. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Covid 19 di IGD Rumah Sakit Murni Teguh. *PREPOTIF: JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 6(2), 1515–1525.
- Harigustian, Y. (2021). Hubungan tingkat pengetahuan mahasiswa tentang triage dengan keterampilan triage pada praktik klinik keperawatan gawat darurat dan manajemen bencana. *JURNAL KEPERAWATAN AKPER YKY YOGYAKARTA*, 13(1), 24–32.

- Haryanto, E., Hadiati, A., & Purwanti, L. S. (2019). Kepuasan Pasien Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan di Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah JKA (Jurnal Kesehatan Aeromedika)*, 5(2), 25–35.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., Sos, S., KP, M., & Damajanti Sri Lestari, M. M. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.
- Pena, M. M., Silva, E. M. S. da, Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista Da Escola de Enfermagem Da USP*, 47, 1227–1232.
- Septiani, R., & Lestari, P. V. (2016). *Pengaruh NPL dan LDR terhadap Profitabilitas dengan CAR sebagai variabel mediasi pada PT BPR pasarraya kuta*. Udayana University.
- Siboro, T. (2014). Hubungan pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung Skripsi. *Universitas Advent. Indonesia. Bandung*.
- Thalib, T., & Sabidullah, I. (2017). Kualitas Pelayanan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Aloei Saboe. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 4(2), 94–100.

Copyright holder:

Hsu Chong Jen, Adang Bachtiar (2023)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

