HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD BANGKINANG KOTA TAHUN 2023Rise¹ Alini² Indrawati³Program Studi S1 Keperawatan
Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Prinsip umum pelayanan IGD mengenai standar IGD rumah sakit yaitu pasien gawat darurat harus ditangani dalam waktu 5 (lima) menit sejak kedatangannya di IGD. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangkinang Kota Tahun 2023. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada tanggal 04-10 Juli 2023 dengan jumlah sampel 92 responden yang diperoleh menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data yang digunakan adalah analisa univariat dan bivariat dengan *Uji Chi-Square*. Hasil analisa univariat kualitas pelayanan dari dimensi Kehandalan diperoleh 51 responden (55,4%) mengatakan tidak handal, dari dimensi Ketanggapan diperoleh 57 responden (62,0) mengatakan tidak tanggap, dari dimensi Jaminan diperoleh 55 responden (59,8%) mengatakan tidak jaminan, dari dimensi Empati diperoleh 60 responden (65,2%) mengatakan tidak empati, dari dimensi Bukti Fisik diperoleh 33 responden (35,9%) mengatakan tidak menarik, dan berdasarkan kepuasan keluarga pasien diperoleh 59 responden (64,1) mengatakan tidak puas. Diperoleh hasil ada hubungan yang signifikan dari dimensi kehandalan (0,000), ketanggapan (0,000), dan dimensi empati (0,000) dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangkinang Kota. Sedangkan dari dimensi jaminan (0,271) dan bukti fisik (0,259) tidak ada hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangkinang Kota.

Kata Kunci : Instalasi Gawat Darurat (IGD), Kepuasan Keluarga, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Service quality is how far the difference between reality and customer expectations of the services they receive. The general principle of emergency room service regarding hospital emergency room standards is that emergency patients must be treated within 5 (five) minutes of their arrival at the emergency room. The purpose of the study was to analyze the relationship between the quality of nurse service and patient family satisfaction at the Emergency Room (IGD) of Bangkinang City Hospital in 2023. The type of research is quantitative research with a cross sectional design. The research was conducted on July 04-10, 2023 with a total sample of 92 respondents obtained using purposive sampling technique. Data collection techniques using questionnaires. Data analysis used is univariate and bivariate analysis with the Chi-Square Test. The results of univariate analysis of service quality from the Reliability dimension obtained 51 respondents (55.4%) said they were not reliable, from the Responsiveness dimension obtained 57 respondents (62.0) said they were not responsive, from the Guarantee dimension obtained 55 respondents (59.8%) said they were not guaranteed, from the Empathy dimension obtained 60 respondents (65.2%) said they were not empathetic, from the Physical Evidence dimension obtained 33 respondents (35.9%) said they were not attractive, and based on patient family satisfaction obtained 59 respondents (64.1) said they were not satisfied. The results obtained showed that there was a significant relationship between the dimensions of reliability (0.000), responsiveness (0.000), and empathy (0.000) with the satisfaction of the patient's family at the Emergency Room (IGD) of Bangkinang City Hospital. While from the dimensions of assurance (0.271) and physical evidence (0.259) there is no relationship between the quality of nurse service and the satisfaction of the patient's family at the Emergency Department (IGD) of Bangkinang City Hospital.

Keywords : Emergency Department (IGD), Family Satisfaction, Service Quality.

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah layanan rumah sakit yang memberikan perawatan awal (untuk pasien yang datang langsung ke rumah sakit) atau perawatan lanjutan (untuk pasien yang dirujuk dari fasilitas medis lain) untuk suatu penyakit atau cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidup mereka. Tujuan utama Departemen Gawat Darurat adalah untuk menerima, melakukan triase, menstabilkan, dan memberikan perawatan medis darurat kepada pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatdaruratan. Pasien yang datang ke IGD karena penyakit akut terbagi menjadi berat dan mendesak, berat dan tidak mendesak, tidak serius dan tidak mendesak, serta tidak serius dan tidak mendesak (Permenkes RI NO.47, 2018).

Salah satu indikator pelayanan kegawatdaruratan adalah waktu tanggap, proses pencapaian kelangsungan hidup waktu respons adalah kecepatan pasien diproses, diukur dari saat pasien tiba hingga waktu perawatan berlangsung. Waktu tanggap yang dijadwalkan adalah ≤ 5 menit sesuai dengan keputusan Menteri Kesehatan (Kemenkes, 2010).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan dikendalikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan adalah untuk membuat pelanggan puas sepenuhnya. Suatu produk yang memenuhi harapan konsumen sehingga suatu produk atau jasa dapat sepenuhnya memuaskan konsumen adalah produk yang berkualitas tinggi (Yunita et al., 2018).

Sebuah studi tentang kepuasan pelayanan pasien di IGD di Amerika Serikat menunjukkan bahwa dari 10 pasien dan keluarganya yang berkunjung ke IGD, 6 anggota keluarga pasien mengeluhkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan dan waktu tunggu yang terlalu lama, lingkungan pengobatan yang kurang baik relatif rumit, cara komunikasi yang kurang tepat, dan tenaga yang kurang ramah (Rama., 2019).

Menurut data Kementerian Kesehatan RI tahun 2018, masih terdapat keluhan dari pasien dan anggota keluarganya yang tidak puas dengan pelayanan IGD. Hasil rata-rata data yang diperoleh dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa 67% pasien dan keluarganya masih mengeluh dan tidak puas dengan pelayanan medis yang mereka terima, terutama di ruang gawat darurat.

Berdasarkan profil kesehatan tahun 2022, RSUD Bangkinang merupakan rumah sakit kategori C dengan jumlah perawat aktif di UGD sebanyak 28 orang, meliputi 7 orang PNS dan 21 orang honorer. Menurut data yang diperoleh di IGD, jumlah pasien pada tahun 2019 sebanyak 11.429, 10.485 pada tahun 2020, 10.291 pada tahun 2021, dan 1.151 pada Desember 2022 (RSUD Bangkinang, 2022).

METODE

Desain yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan desain kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Rancangan *cross sectional* merupakan rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan variabel independen dan variabel dependen dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2012). Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 04-10 Juli 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke IGD RSUD Bangkinang Kota yang rata-rata kunjungan tiap bulan berjumlah 1.151 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini 92 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah ini kepuasan keluarga pasien. Teknik pengumpulan data adalah data primer dan data sekunder. Analisis dalam penelitian ini dengan analisis univariat dan analisis bivariat.

Analisis bivariat menggunakan uji *Chi Square*. Untuk mengetahui adanya hubungan perilaku pencegahan terhadap kejadian common cold di desa koto perambahan wilayah kerja upt puskesmas kampa tahun 2023.

HASIL

Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan karakteristik setiap variabel yang diteliti. Pada analisa univariat ini data kategori dapat dijelaskan dengan angka atau nilai jumlah data persentase setiap kelompok.

Adapun Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Sebagai Berikut :

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik di IGD RSUD Bangkinang Kota

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Handal	41	44,6
Tidak Handal	51	55,4
	92	100
Tanggap	35	38,0
Tidak Tanggap	57	62,0
Total	92	100
Jaminan	37	40,2
Tidak Jaminan	55	59,8
Total	92	100
Empati	32	34,8
Tidak Empati	60	65,2
Total	92	100
Menarik	59	64,1
Tidak Menarik	33	35,9
Total	92	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 92 responden, dari dimensi kehandalan sebagian besar responden mengatakan tidak handal sebanyak 51 orang (55,4%), dari dimensi ketanggapan sebagian besar responden mengatakan tidak tanggap sebanyak 57 orang (62,0%), dari dimensi jaminan sebagian besar responden mengatakan tidak jaminan sebanyak 55 orang (59,8%), dari dimensi empati sebagian besar responden mengatakan tidak empati sebanyak 60 orang (65,2%), dan dari dimensi bukti fisik sebagian besar responden mengatakan menarik sebanyak 59 orang (64,1%).

Tabel 2: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Bangkinang Kota

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	33	35,9
Kurang Puas	59	64,1
Total	92	100

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh data dari 92 responden berdasarkan Kepuasan Keluarga Pasien yang memiliki distribusi tertinggi yaitu Kurang Puas sebanyak 59 responden (64,1%) sedangkan responden yang memiliki distribusi terendah yaitu Puas sebanyak 33 responden (35,9%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan keluarga pasien dianalisis menggunakan *chi-square*, di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kota

Tabel 3: Hubungan Dimensi Kehandalan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di IGD RSUD Bangkinang Kota

Dimensi Kehandalan	Kepuasan Keluarga Pasien				Total (n)	P value	
	Puas		Tidak Puas				
	(n)	(%)	(n)	(%)			
Handal	21	51,2	20	48,8	41	100	0,000
Tidak Handal	11	21,6	40	78,4	51	100	
Total	32	34,8	60	65,2	92	100	

Berdasarkan tabel 4 diatas diperoleh 41 responden (100%) menilai kualitas pelayanan perawat yang handal, diantaranya 21 responden (51,2%) mengatakan puas dan 20 responden (48,8%) mengatakan tidak puas. Sedangkan 51 responden (100%) yang mengatakan perawat tidak handal 11 responden (21,6%) diantaranya mengatakan puas dan 40 responden (78,4%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan perawat berdasarkan dimensi kehandalan. Hasil uji statistik *Chi-Square*, didapatkan hasil *0 cell* (0,0%) $EC > 5$ sehingga menggunakan alternative *Continuity Correction* didapatkan nilai $p = 0,000$ dimana $p < \alpha$ (0.05).

Tabel 4. 4: Hubungan Dimensi Ketanggapan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di IGD RSUD Bangkinang Kota

Dimensi Ketanggapan	Kepuasan Keluarga Pasien				Total (n)	P value	
	Puas		Tidak Puas				
	(n)	(%)	(n)	(%)			
Tanggap	19	54,3	16	45,7	35	100	0,000
Tidak Tanggap	8	14,0	49	86,0	57	100	
Total	27	34,8	65	70,7	92	100	

Berdasarkan tabel 5 diatas diperoleh 35 responden (100%) menilai kualitas pelayanan perawat yang tanggap, diantaranya 19 responden (54,3%) mengatakan puas dan 16 responden (45,7%) mengatakan tidak puas. Sedangkan 57 responden (100%) yang mengatakan perawat tidak tanggap 8 responden (14,0%) diantaranya mengatakan puas dan 49 responden (86,0%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan perawat berdasarkan dimensi ketanggapan. Hasil uji statistik *Chi-Square*, didapatkan hasil *0 cell* (0,0%) $EC > 5$ sehingga menggunakan alternative *Continuity Correction* didapatkan nilai $p = 0,000$ dimana $p < \alpha$ (0.05).

Tabel 1 : Hubungan Dimensi Jaminan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di IGD RSUD Bangkinang Kota

Dimensi Jaminan	Kepuasan Keluarga Pasien				Total (n)	P value	
	Puas		Tidak Puas				
	(n)	(%)	(n)	(%)			
Jaminan	15	40,5	22	59,5	37	100	0,271
Tidak Jaminan	17	30,9	38	69,1	55	100	
Total	32	34,8	60	65,2	92	100	

Berdasarkan tabel 6 diatas diperoleh 37 responden (100%) menilai kualitas pelayanan perawat yang jaminan, diantaranya 15 responden (40,5%) mengatakan puas dan 22 responden (59,5%) mengatakan tidak puas. Sedangkan 55 responden (100%) yang mengatakan perawat tidak jaminan 17 responden (30,9%) diantaranya mengatakan puas dan 38 responden (69,1%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan perawat berdasarkan dimensi jaminan. Hasil uji statistik *Chi-Square*, didapatkan hasil *0 cell* (0,0%) $EC > 5$ sehingga menggunakan alternative *Continuity Correction* didapatkan nilai $p = 0,271$ dimana $p > \alpha$ (0.05).

Tabel 4. 2 : Hubungan Dimensi Empati Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di IGD RSUD Bangkinang Kota

Dimensi Empati	Kepuasan Keluarga Pasien						P value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	
Empati	16	50,0	16	50,0	32	100	0,000
Tidak Empati	11	18,3	49	81,7	60	100	
Total	27	29,3	65	70,7	92	100	

Berdasarkan tabel 4.7 diatas diperoleh 32 responden (100%) menilai kualitas pelayanan perawat yang empati, diantaranya 16 responden (50,0%) mengatakan puas dan 16 responden (50,0%) mengatakan tidak puas. Sedangkan 60 responden (100%) yang mengatakan perawat tidak empati 11 responden (18,3%) diantaranya mengatakan puas dan 49 responden (81,7%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan perawat berdasarkan dimensi empati. Hasil uji statistik *Chi-Square*, didapatkan hasil *0 cell* (0,0%) $EC > 5$ sehingga menggunakan alternative *Continuity Correction* didapatkan nilai $p = 0,000$ dimana $p < \alpha$ (0.05).

Tabel 3 : Hubungan Dimensi Bukti Fisik Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di IGD RSUD Bangkinang Kota

Dimensi Bukti Fisik	Kepuasan Keluarga Pasien						P value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	
Menarik	24	40,7	35	59,3	59	100	0,259
Tidak Menarik	8	24,2	25	75,8	33	100	
Total	32	34,8	60	65,2	92	100	

Berdasarkan tabel 4.8 diatas diperoleh 59 responden (100%) menilai kualitas pelayanan

perawat yang menarik, diantaranya 24 responden (40,7%) mengatakan puas dan 35 responden (59,3%) mengatakan tidak puas. Sedangkan 33 responden (100%) yang mengatakan perawat tidak menarik 8 responden (24,2%) diantaranya mengatakan puas dan 25 responden (75,8%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan perawat berdasarkan dimensi bukti fisik. Hasil uji statistik *Chi-Square*, didapatkan hasil *0 cell* (0,0%) $EC > 5$ sehingga menggunakan alternative *Continuity Correction* didapatkan nilai $p = 0,259$ dimana $p < \alpha$ (0.05).

PEMBAHASAN

Hubungan Dimensi Keandalan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSUD Bangkinang Kota Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p = 0,000$ dimana $p < \alpha$ (0,05) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik antara kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan perawat dari dimensi Reliability (Keandalan) di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang Kota.

Kehandalan pelayanan keperawatan mengacu pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan. Layanan yang handal berarti konsistensi. Dengan demikian, kehandalan memiliki dua dimensi penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan sejauh mana pelayanan yang tepat atau akurat dapat diberikan (Nursalam, 2017).

Penelitian ini didukung oleh temuan Ani Septiani (2016) “ Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sumedang” . Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (81,4%) yang tidak puas dengan pelayanan menurut dimensi kehandalan tidak puas dengan keseluruhan pelayanan, sedangkan 54,4% responden yang puas dengan pelayanan menurut dimensi kehandalan tidak puas dengan pelayanan.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Ani Septiani (2016) “ Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. Hasil penelitian menunjukkan pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan menurut dimensi reliability sebagian besar 81,4% menyatakan tidak puas terhadap keseluruhan pelayanan, sedangkan responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan menurut dimensi Reliability sebesar 54,4% menyatakan puas terhadap keseluruhan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh p-value = 0,001 yang berarti bahwa secara statistik menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara dimensi reliabilitas dan kepuasan secara keseluruhan terhadap kepuasan pasien pelayanan IGD RSUD Sumedang.

Peneliti berasumsi, pada dimensi kehandalan meskipun perawat baik dalam berkomunikasi, terampil, dan memberi pelayanan dengan baik, namun keluarga pasien juga menginginkan informasi yang diberikan oleh perawat tentang anggota keluarga dapat dengan mudah dimengerti, selalu menginformasikan tindakan yang akan dilakukan pada pasien.

Hubungan Dimensi Ketanggapan Perawat dengan Kepuasan keluarga pasien

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai $p = 0,000$, dimana $p < \alpha (0,05)$ yang berarti secara statistik terbukti ada hubungan yang bermakna antara keluarga pasien di IGD RSUD Bangkinang Kota mengganjal dari dimensi responsiveness.

Responsiveness (ketanggapan) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat (Nursalam, 2017). Daya tanggap didefinisikan di sini sebagai

kemauan dan kemampuan perawat IGD untuk membantu konsumen, dalam hal ini pasien dan keluarga mereka menanggapi permintaan mereka dan menunjukkan kapan layanan harus diberikan, dan kemudian menyediakannya dengan segera.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang berjudul “ Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado” yang dilakukan oleh Palar Chika (2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 122 responden yang menilai respon pelayanan positif, 55,3% puas dengan kepuasan pasien dan 22,3% tidak puas dengan kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 35 responden yang menilai layanan respons buruk, 7,7% menilai kepuasan pasiennya puas dan 14,7% tidak puas. Hasil uji statistik untuk variabel respon kepuasan pasien dengan $\rho = 0,000$.

Peneliti berasumsi, pada dimensi ketanggapan meskipun perawat tanggap dan siap dalam menangani keluhan, namun keluarga pasien juga menginginkan pelayanan yang cepat akan segala informasi dan menghargai keluarga pasien dengan meminta ijin atas segala tindakan yang diberikan pada pasien. Setiap keluarga pasien mengharapkan wewenangnya diperhatikan. Keluarga pasien akan merasa puas kalau mereka mendapatkan penghormatan atas segala tindakan pada pasien.

Hubungan Dimensi Jaminan Perawat dengan Kepuasan keluarga pasien

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai $p=0,271$, dimana $p < \alpha (0,05)$, artinya terbukti secara statistik bahwa di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang Kota tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan keluarga pasien dalam dimensi jaminan.

M Fatkhul Mubin dkk. (2016) dalam penelitiannya “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Lingkungan Institusi Rsud Tugurejo Semarang” . Hasil uji statistik menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan asuhan: Kelas atas terdiri dari 53 responden (53%), kelas menengah 29 responden (29%) dan kelas bawah 18 responden (18%).

Hasil analisis uji rank spearman variabel dependen (kualitas pelayanan medis) dan variabel independen (kepuasan pasien) menegaskan bahwa tidak ada hubungan ($p\text{-value} > 0,05$) dengan kepuasan pasien di bangsal RSUD Tugurejo, Semarang. Ini berarti bahwa kualitas dan keandalan layanan pemeliharaan berada pada tingkat yang tinggi.

Peneliti berasumsi, pada dimensi jaminan perawat ramah dan sopan, informasi dapat dengan mudah dipahami, pengetahuan dan keterampilan baik. Keluarga pasien yang menyatakan pelayanan yang diberikan membuat nyaman, pasien dirawat dengan baik dan yakin kondisi pasien akan semakin membaik.

Hubungan Dimensi Empati Perawat dengan Kepuasan keluarga pasien

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai $p = 0,000$, dimana $p < \alpha (0,05)$ yang berarti secara statistik terbukti ada hubungan yang signifikan antara kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang Kota dengan dimensi empati (Emphaty).

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian “ Dampak Faktor Kualitas Pelayanan” yang dilakukan oleh Ani Septiani (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (87,5%) merasa tidak puas terhadap pelayanan secara umum, sedangkan 44% responden menyatakan puas terhadap pelayanan menurut dimensi empati. puas dengan pelayanan umum di IGD RSUD Sumedang. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi Square diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$.

Peneliti berasumsi, pada dimensi empati meskipun perawat memberi dukungan spritual, menginformasikan perkembangan kondisi pasien. Namun ada keluarga pasien yang menginginkan perawat setia mendengar keluhan keluarga, kebutuhan bisa dekat dengan pasien yang lebih lama, perawat tidak membentak saat melayani, namun memberikan nasehat dan semangat.

Hubungan Dimensi Bukti Fisik Perawat dengan Kepuasan keluarga pasien

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai $p = 0,259$, dimana $p < \alpha (0,05)$ yang berarti secara statistik terbukti tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bangkinang Kota dengan pelayanan keperawatan bukti fisik.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ani Septian (2016) yang berjudul “ Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sumedang” . Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang puas terhadap pelayanan menurut rasio dimensi tangible umumnya puas terhadap pelayanan IGD RSUD Sumedang. Hasil uji statistik yang diperoleh dari uji Chi Square diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$ yang artinya secara statistik terbukti ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat dimensi tertentu dengan keadaan kegawatdaruratan di RSUD Sumedang.

Dimensi khusus di sini meliputi penampilan unit gawat darurat, seperti kebersihan fisik dan pakaian pegawai, kebersihan pakaian yang dikenakan perawat saat memberikan pelayanan,

karena penampilan fisik dan personal unit gawat darurat menjamin penilaian awal pasien tentang kemungkinan menerima pelayanan yang baik atau buruk.

Peneliti berasumsi, pada dimensi bukti fisik secara penampilan perawat sudah baik, penampilan yang menarik, dengan kesan rapi, bersih, yang bisa dilihat melalui seragam dan kelengkapannya sebagai cermin penerimaan yang baik.

KESIMPULAN

Sebagian besar responden mengatakan kurang puas dengan kualitas pelayanan perawat. Ada Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dari Dimensi Kehandalan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangkinang Kota Tahun 2023. Ada Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dari Dimensi Ketanggapan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangkinang Kota Tahun 2023. Ada Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dari Dimensi Empati Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangkinang Kota Tahun 2023. Tidak Ada Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dari Dimensi Jaminan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangkinang Kota Tahun 2023. Tidak Ada Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dari Dimensi Bukti Fisik Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangkinang Kota Tahun 2023.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, M. dkk. (2021). *Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat*. Media Husada Journal of Nursing Science. <https://mhjns.widyagamahusada.ac.id/index.php/mhjns/article/view/3/26>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 Tahun 2018, tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.*
- Notoadmojo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ani, S., (2016). *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Sumedang*. VII, 5-11.
- Aryani, A., Vitri Dyah Herawati, & Ngadimin. (2022). *Identifikasi Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan Respon Time Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta*. *TriageJurnal Ilmu Keperawatan*. <http://journal.umkla.ac.id/index.php/triage/article/view/27/16>
- dorothea wahyu ariani. (2021). *manajemen kualitas*. *Buku Manajemen Kualitas Edisi 2*. [http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/12996/1/2020-Ariani-Manajemen Kualitas.pdf](http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/12996/1/2020-Ariani-Manajemen_Kualitas.pdf)
- Gobel Y, Wahidin, Mutaqqin., (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar*. Vol. 24 No. 3. Hal. 178-179
- Gobel, dkk (2016). *Hubungan Peran Perawat Sebagai Care Giver dengan Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Di RSU*. *GMIBM MONOPIA KOTAMOBAGU Kabupaten Bolaang Mongondow*. Vol.4 No.2
- Junita B, Raymond. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah*. Vol. 6, No. 1. Hal 51-52
- Kuryadinata, R. saputri, Rohmah, M., & Septimar, zahra maulida. (2022). *Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Unit Gawat Darurat*. *Jurnal Kesehatan Panrita Husada*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10-37362>
- Lapian, dkk. (2016). *Hubungan Pemberian Informasi Sebelum Tindakan Operasi Dengan*

- Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di RSUP PROF. DR.R.D. KANDOU Manado. Vol. 4., No. 1*
- Luan G M, Prayogi A, Badi' ah P, Murwani A., (2018). *Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Vol 1 No. 2. 10 -11.*
- Maghfiroh, 2019. *Hubungan Waktu Tunggu dan Length of Stay (Los) Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat. Vol.4*
- Makkasau Plasay, Muh. Zukri Malik, F. R. (2018). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI. Program Studi S1 Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar. <https://stikespanakkukang.ac.id/assets/uploads/alumni/631f44bbbf1f5079e4337fa4f60c57.pdf>*
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan edisi kelima. Jakarta. Salemba Medika*
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika*
- Permenkes RI No. 47 Tahun 2018 *Tentang PASIEN Gawat Darurat.*
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). *Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. Jurnal Wacana Kesehatan. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/281-551-1-SM.pdf*
- [Purwanto dkk \(2016\). Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat \(IGD\) RSUD Cilacap.http://download.portalgaruda.org/article.](http://download.portalgaruda.org/article)
- Retnaningsih D, dkk. (2017). *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada. Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Icu Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Hal. 2-3*
- RSUD Bangkinang (2019). *Data Pasien yang Datang Ke IGD RSUD Bangkinang Kota.*
- Sihotang, U. W. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir. Repository Universitas HKBP Nomensen. <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/5006>*
- Suprpto1, S., Rifdan2, R., & Hamsu Abdul Gani. (2021). *Strategi Pengembangan Kapasitas Perawat dalam Pelayanan Kesehatan. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/536-Article Text-3578-5-10-20210609.pdf*
- Yunita M, Saptiningsih M, Prihasto S., (2016). *Analisa Tingkat Kepuasan Keluarga Tentang Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung. 71-72*
- Yunita, G., Wahidin, & Muttaqin. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. Jurnal Administrasi Negara. http://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/view/420/52*
- Yunita, Irhamuddin. (2019). *Hubungan Respon Time Perawat Instalasi Gawat Darurat Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Deli Serdang Tahun 2018. Vol.4. No.1*
- Syari Yulianti. (2017). *pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD dr.ABDUL RIVAI Kabupaten BERAU. Pascasarjana Universitas Terbuka.*