

# **PENGARUH PELAYANAN SATUAN DARURAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN SELAMA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH BANDUNG**

Muhamad Adafiah<sup>1</sup>, Acep Rohendi<sup>2</sup>, Rian Andriani<sup>3</sup>  
Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Bandung  
Adafiah619@gmail.com

## **ABSTRAK**

Kepuasan pasien diartikan sebagai respon pelanggan dari ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan oleh pasien ataupun kepuasan terhadap suatu layanan setelah pemakaian. Ada faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu aspek daya tanggap, empati, bukti nyata, jaminan dan kehandalan. Tetapi penulis sangat tertarik mengangkat topik pengaruh aspek kehandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat sebab aspek tersebut merupakan aspek yang berpengaruh terhadap kepuasa pada instalasi gawat darurat di rumah sakit Muhammadiyah Bandung. Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien IGD di RS Muhammadiyah Bandung dari aspek kehandalan, 2) untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien IGD di RS Muhammadiyah Bandung dari aspek jaminan, 3) untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien IGD di RS Muhammadiyah Bandung dari aspek daya tanggap. Hasil penelitian meunjukkan aspek kehandalan, jaminan dan daya tanggap secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit Muhammadiyah Bandung.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Instalasi gawat darurat, Aspek Kepuasan, Pelayanan, Rumah Sakit

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is defined as the customer's response to the discrepancy between the previous level of importance and the actual performance felt by the patient or satisfaction with a service after use. There are factors that influence satisfaction, namely aspects of responsiveness, empathy, tangible, assurance and reliability. But the author is very interested in raising the topic of the influence of aspects of reliability, responsiveness and assurance on patient satisfaction in the emergency department because these aspects are aspects that affect satisfaction in the emergency department at the Muhammadiyah hospital in Bandung. The purposes of this study were 1) to determine the effect of ER patient satisfaction at Muhammadiyah Bandung Hospital from the aspect of reliability, 2) to determine the effect of ER patient satisfaction at Muhammadiyah Bandung Hospital from the assurance aspect, 3) to determine the effect of ER patient satisfaction at Muhammadiyah Bandung Hospital from responsiveness aspect. The results of the study show that aspects of reliability, assurance and responsiveness together have an influence on patient satisfaction in the emergency department of Muhammadiyah Hospital in Bandung.*

*Keywords: Patient Satisfaction, Emergency Installation, Satisfaction Aspect, Service, Hospital*

## PENDAHULUAN

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005:195), sedangkan Kotler (2003:61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh pasien. Menurut Parasuraman et al. (2013), pelayanan dibentuk berdasarkan lima prinsip utama Service Quality yaitu kehandalan (Reability), jaminan (Assurance), bukti langsung/berwujud (Tangible), empati (Emphaty), daya tanggap (Responsivenses).

Rumah Sakit Umum

Muhammadiyah Bandung merupakan Rumah Sakit swasta yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berdomisil di Kota Bandung. Secara fungsional Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Bandung semakin baik kearah pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terintegrasi seiring dengan berkembangnya ilmu dan teknologi. Baik dalam upaya penyembuhan bagi pasien yang sakit ataupun bagi pasien yang membutuhkan konsultasi kesehatan dan upaya pencegahan serta peningkatan kesehatan.

IGD merupakan ruangan untuk menangani pasien gawat darurat, menurut undang-undang Republik Indonesia no.44 tahun 2009 pasal 1 gawat darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut agar tidak terjadi komplikasi maupun kematian terhadap pasien yang mengalami keadaan tersebut.

Penanganan pasien IGD sedikit berbeda di masa pademi penyakit

Coronavirus Disease 19 (COVID-19) ini, seperti pasien wajib melakukan pemeriksaan swab terlebih dahulu, jika pasien dengan hasil pemeriksaan negatif maka pasien dapat melanjutkan pelayanan medis di unit rawat jalan maupun unit gawat darurat ataupun pelayanan medis lainnya akan tetapi jika hasil pemeriksaan pasien positif maka pasien akan diarahkan menuju zona merah untuk di karantina serta dilakukan observasi ataupun di rawat isolasi sesuai kondisi pasien tersebut (IDI, 2020). Penanganan yang terjadi di instalasi gawat darurat pada masa pandemic covid-19 membuat setiap petugas kesehatan diwajibkan menggunakan alat pelindung diri (APD) lengkap seperti masker medis yang dilapisi dengan masker N-95, hazmat, sepatu bot dan kaca mata pelindung agar terhindar dari penularan covid-19 yang didapat dari pasien IGD.

Penggunaan APD lengkap yang digunakan oleh petugas kesehatan sangatlah tidak nyaman untuk digunakan selain hazmat yang sifatnya menutup seluruh permukaan tubuh sehingga udara tidak dapat masuk yang membuat tubuh menjadi panas, kaca mata pelindung yang keras sehingga menekan wajah jika terlalu lama digunakan dan menggunakan masker dengan jangka lama membuat penggunanya kesulitan bernafas. Hal tersebut akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sehingga akan berpengaruh terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang secara langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dilayaninya.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan rancangan cross sectional study yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen

dimana pengukuran antara sebab dan akibat dalam waktu yang sama. Penelitian ini menggunakan skala likert yaitu suatu pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dibagian instalasi gawat darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Data yang digunakan untuk menentukan jumlah populasi adalah diasumsikan dari total jumlah kunjungan pasien instalasi gawat darurat Rumah Sakit

Muhammadiyah Bandung tahun 2020 bulan Februari – Desember sehingga didapatkan 250 sampel

#### HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada 250 responden, di mana keseluruhan responden yang dipilih adalah pasien instalasi gawat darurat di RS Muhammadiyah Bandung dengan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Terakhir di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2021**

Variabel	Frekuensi	
	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	122	48,8
Perempuan	128	51,2
<b>Usia (tahun)</b>		
≤ 24	66	26,4
25-34	69	27,6
35-44	32	12,8
45-54	26	10,4
55-64	50	20
≥ 65	7	2,8
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
≤ SMA atau sederajat	138	55,2
> SMA atau sederajat	112	44,8

Berdasarkan pada Tabel 1 menggambarkan bahwa responden laki-laki yang terlihat pada penelitian ini terdapat 122 responden dan responden perempuan ada sebanyak 128 responden. Hal ini menunjukkan bahwa di rumah sakit Muhammadiyah Bandung pasien perempuan lebih dominan jika dibanding

dengan pasien laki-laki. Berdasarkan

pengelompokan usia sebagian besar berada pada kelompok umur 25-34 tahunan paling sedikit pada kelompok umur  $\geq$

65 tahun. Secara umum dapat disimpulkan bahwa pasien di rumah sakit Muhammadiyah Bandung didominasi oleh pasien berusia 25-34 tahun. Pengelompokan responden berdasarkan latar belakang Pendidikan dapat dilihat

pada Tabel 1 yang menunjukkan bahwa distribusi responden dengan latar belakang Pendidikan SMA sederajat yaitu 136 responden dan lebih dari SMA yaitu 112 responden, namun terdapat 2

responden yang tidak bersekolah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat Pendidikan pasien di rumah sakit Muhammadiyah di dominasi oleh pasien yang berpendidikan SMA atau sederajat.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaannya di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2021**

Variabel	Frekuensi	
	n	%
PNS	18	7,2
Wiraswasta	70	28
Sopir	16	6,4
Petani	2	0,8
ABRI/POLRI	0	0
Ibu Rumah Tangga	61	24,4
Pelajar	42	16,8
Pegawai Swasta	26	10,4
Juru Parkir	1	0,4
Pensiunan	5	2
Tidak Bekerja	9	3,6

Tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi responden di rumah sakit Muhammadiyah Bandung berdasarkan pekerjaan menunjukkan nilai tertinggi adalah pekerjaan Wiraswasta yaitu

sebanyak 70 responden dan nilai terendah pada juru parkir yaitu 1 responden, namun terdapat 9 responden yang tidak bekerja

**Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Daya Tanggap IGD di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2021**

Pertanyaan	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	Petugas tanggap dalam menghadapi keluhan pasien	127	50,8	120	48	3	1,2	0
Petugas tanggap cepat datang bila dibutuhkan	115	46	133	53,2	2	0,8	0	0

---

Petugas melakukan tindakan pelayanan tepat waktu	110	44	137	54,8	3	1,2	0	0
--	-----	----	-----	------	---	-----	---	---

---

Waktu menunggu tidak terlalu lama	66	26,4	135	54	44	17,6	5	2
Petugas tanggap terhadap kebutuhan pasien	89	35,6	149	59,6	12	4,8	0	0

Berdasarkan Tabel 3 aspek daya tanggap dinilai berdasarkan lima penilaian yaitu: a) petugas tanggap dalam menghadapi keluhan pasien, b) petugas tanggap cepat datang bila dibutuhkan, c) petugas melakukan tindakan pelayanan tepat waktu, d) waktu menunggu tidak terlalu lama, dan e) petugas tanggap terhadap kebutuhan pasien. Untuk nilai

tertinggi pada pernyataan “sangat baik” pada pertanyaan daya tanggap terdapat pada pertanyaan tentang “petugas tanggap dalam menghadapi keluhan pasien” yaitu sebesar 50,8%. Untuk nilai tertinggi pada pernyataan “sangat tidak baik” terdapat pada pertanyaan “waktu menunggu terlalu lama” yaitu sebesar 2%.

**Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Jaminan IGD di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2021**

Pertanyaan	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Petugas teliti dalam memberikan obat kepada pasien	134	53,6	113	45,2	2	0,8	1	0,4
Petugas memberikan informasi tentang penyakit pasien	111	44,4	107	42,8	31	12,4	1	0,4
Petugas senantiasanya memberikan pengamatan secara teratur terhadap perkembangan pasien	171	68,4	76	30,4	3	1,2	0	0
Petugas tenaga medis terampil dalam bekerja	169	67,6	78	31,2	3	1,2	0	0
Petugas teliti dalam memeriksa pasien	111	44,4	134	53,6	5	2	0	0

Tabel 4 aspek jaminan dilihat oleh 5 aspek yaitu: a) petugas teliti dalam memberikan obat kepada pasien, b) petugas memberikan informasi tentang penyakit pasien, c) petugas senantiasanya

memberikan pengamatan secara teratur

terhadap perkembangan pasien, d) petugas tenaga medis terampil dalam bekerja dan e) petugas teliti dalam memeriksa pasien. Untuk nilai tertinggi pada pernyataan “sangat baik” pada pertanyaan jaminan terdapat pada



pertanyaan tentang “petugas senantiasa memberikan pengamatan secara teratur terhadap perkembangan pasien” yaitu sebesar 68.4%. Untuk nilai tertinggi pada pernyataan “sangat tidak baik” terdapat

pada pertanyaan “petugas teliti dalam memberikan obat kepada pasien” dan “petugas memberikan informasi tentang penyakit pasien” yaitu sebesar 2%

**Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kehandalan IGD di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2021**

Pertanyaan	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Petugas menerima pasien dengan cepat dan tepat	166	66,4	77	30,8	7	2,8	0	0
Prosedur pelayanan yang cepat dan tidak menyusahkan pasien	154	61,6	94	37,6	2	0,8	0	0
Petugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan	132	52,8	113	45,2	5	2	0	0
Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur	94	37,6	155	62	1	0,4	0	0
Petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai kebutuhan pasien	86	34,4	137	54,8	26	10,4	1	0,4

Tabel 5 menunjukkan bahwa aspek kehandalan dinilai berdasarkan lima aspek yaitu: a) petugas menerima pasien dengan cepat dan tepat, b) prosedur pelayanan yang cepat dan tidak menyusahkan pasien, c) petugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan, d) petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur, dan e) petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai kebutuhan pasien. Untuk nilai tertinggi pada

pernyataan “sangat baik” pada pertanyaan kehandalan terdapat pada pertanyaan tentang “Petugas menerima pasien dengan cepat dan tepat” yaitu sebesar 66.4%. Untuk nilai tertinggi pada pernyataan “sangat tidak baik” terdapat pada pertanyaan “petugas teliti dalam memberikan obat kepada pasien” dan “Petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai kebutuhan pasien” yaitu sebesar 0,4%.

**Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan IGD di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2021**

Pertanyaan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Pelayanan petugas kesehatan dalam menerima pasien selama berobat	150	60	82	32,8	13	5,2	5	2
Kebersihan lingkungan di rumah sakit	164	65,6	94	37,6	9	3,6	0	0
Pelayanan tentang kejelasan informasi	92	36,8	123	49,2	28	11,2	7	2,8
Ketepatan waktu pelayanan selama berobat	90	36	113	45,2	35	14	12	4,8
Sikap petugas yang tanggap dan mau mendengar keluhan pasien selama berobat	82	32,8	107	42,8	31	12,4	30	12

Tabel 6 menunjukkan bahwa aspek kepuasan dinilai berdasarkan dari 5 poin yaitu: a) pelayanan petugas kesehatan dalam menerima pasien selama berobat b) kebersihan lingkungan di rumah sakit, c) pelayanan tentang kejelasan informasi d) ketepatan waktu pelayanan selama berobat dan e) sikap petugas yang tanggap dan mau mendengar keluhan pasien selama berobat. Untuk nilai tertinggi pada

pernyataan “sangat puas” pada pertanyaan kepuasan terdapat pada pertanyaan tentang “Kebersihan lingkungan di rumah sakit” yaitu sebesar 65.6%. Untuk nilai tertinggi pada pernyataan “sangat tidak puas” terdapat pada pertanyaan “petugas teliti dalam memberikan obat kepada pasien” dan “Sikap petugas yang tanggap dan mau mendengar keluhan pasien selama berobat” yaitu sebesar 12%.

**Tabel 7. Uji Statistik Kepuasan Pasien IGD di RS Muhammadiyah Bandung Dari Aspek Kehandalan**

Kepuasan Pasien	Kehandalan		Sig	Korelasi
	Kurang	Cukup		
Tidak Puas	3	24	0.000	0.302
Puas	0	223		
<b>Total</b>	3	247	250	

Berdasarkan Tabel 7 diatas, diketahui tanggapan responden yang

menilai kehandalan petugas kesehatan dalam melayani pasien kurang baik

sebanyak 3 orang dan 24 orang menyatakan cukup baik dari aspek kehandalan. Sementara itu, responden yang menyatakan puas terhadap

pelayanan petugas kesehatan sebanyak 223 orang dan responden yang menyatakan tidak puas 0. Selanjutnya, dari hasil perhitungan diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis dapat diterima atau ada hubungan antara kehandalan (reability)

dengan kepuasan pasien di IGD RS Muhammadiyah Bandung. Sementara itu, interval koefisien korelasi berada pada rentang nilai 0,302 yang berada pada tingkat hubungan yang rendah (Sugiyono, 2017)

**Tabel 8. Uji Statistik Kepuasan Pasien IGD di RS Muhammadiyah Bandung Dari Aspek Jaminan**

Kepuasan Pasien	Jaminan		Sig	Korelasi
	Kurang	Cukup		
Tidak Puas	1	26	0.073	0.113
Puas	1	222		
<b>Total</b>	2	248	250	

Berdasarkan Tabel 8 diatas diketahui bahwa, tanggapan responden terhadap jaminan (*assurance*) petugas kesehatan dalam melayani pasien cukup baik sebanyak 26 orang merasa cukup baik dan menyatakan puas terhadap pelayanan sebanyak 222 orang. Sedangkan responden yang menanggapi jaminan (*assurance*) petugas kesehatan dalam melayani pasien kurang baik sebanyak 1 orang dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 orang.

Selanjutnya, berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,073 > 0,05$  sehingga hipotesis tidak dapat diterima atau Tidak ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di IGD RS Muhammadiyah Bandung. Sementara itu, nilai koefisien korelasi berada pada rentang nilai 0,113 yang menandakan bahwa tingkat hubungan pada level sangat rendah.

**Tabel 9. Uji Statistik Kepuasan Pasien IGD di RS Muhammadiyah Bandung Dari Aspek Daya Tanggap**

Kepuasan Pasien	Daya tanggap		Sig	Korelasi
	Kurang	Cukup		
Tidak Puas	7	20	0.000	0.438
Puas	0	223		
<b>Total</b>	7	243	250	

Berdasarkan Tabel 9 diketahui bahwa tanggapan responden mengenai daya tanggap petugas kesehatan dalam melayani pasien dengan cukup baik sebanyak 20 orang dan responden yang menyatakan puas terhadap pelayanannya

sebanyak 223 orang. Sementara itu, reponden yang menanggapi daya tanggap

petugas kesehatan dalam melayani pasien sebanyak 7 orang dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Selanjutnya, dari hasil perhitungan di atas diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis diterima atau Ada hubungan antara daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan pasien

di IGD RS Muhammadiyah Bandung. Sementara itu, nilai koefisien korelasi

berada pada rentang nilai 0,438 yang berada pada level hubungan sedang.

**Tabel 8. Variabel yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien IGD di RS Muhammadiyah Bandung**

Variabel	Sig.	Korelasi
Kehandalan	0.000	0.302
Jaminan	0.073	0.113
Daya Tanggap	0.000	0.438

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai koefisien korelasi yang paling tinggi adalah variabel dengan nilai sebesar 0,438 yang berada pada level hubungan sedang. Selanjutnya variabel kehandalan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,302 yang berada pada level hubungan rendah. Terakhir variabel jaminan dengan nilai koefisien korelasi paling rendah sebesar 0,113 yang berada pada level terendah.

sakit yang berkualitas. Dapat

## PEMBAHASAN

Peneliti memfokuskan pada pembahasan berdasarkan rumusan masalah yang diajukan pada penelitian yaitu: pengaruh kepuasan pasien terhadap aspek kehandalan, jaminan dan daya tanggap.

Menurut (Ruslim & Rahardjo, 2016), bahwa hubungan antara kualitas pelayanan instansi kesehatan dengan kepuasan pasien adalah terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan profitabilitas rumah sakit. Semakin tinggi tingkat kualitas menyebabkan semakin tingginya kepuasan pasien. Jika suatu instansi kesehatan yang dapat menghasilkan kualitas pelayanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien, maka dapat dikatakan rumah sakit tersebut telah dapat memuaskan pasiennya, dan dapat juga disebut rumah

disimpulkan bahwa kepuasan pasien mempunyai hubungan yang dekat dengan kualitas. Pengaruh aspek kehandalan terhadap kepuasan pasien. Menurut (Samsir, 2020), kehandalan atau *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sehingga kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan atau pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi maka dari itu kemampuan suatu rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali pasien datang tanpa membuat kesalahan apapun dan dapat memuaskan pasien merupakan hal yang penting untuk menilai kehandalan. Kehandalan meliputi profesionalitas terhadap melayani pasien sehingga pasien akan merasa bahwa petugas kesehatan memiliki rasa profesional dalam menjalani pekerjaannya hal tersebut meliputi tepat dan cepat dalam menerima pasien, cepat dalam melayani pasien sehingga tidak menyulitkan pasien, adil dalam memberikan pelayanan dan melakukan pelayanan sesuai prosedur yang ada. Aspek-aspek tersebut yang membuat pasien merasa bahwa dirinya mendapatkan pelayanan terbaik dari petugas rumah sakit, hal ini yang membuat adanya rasa puas yang tumbuh akibat pelayanan yang handal.

Pengaruh Daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Menurut (Sondakh et al., 2019), daya tanggap atau *responsiveness* merupakan sebuah keinginan dan kesediaan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap sehingga menimbulkan respon berupa kepuasan pasien. Daya tanggap yang baik akan membuat pasien merasa bahwa petugas kesehatan menjalankan pekerjaannya dengan baik dan profesional hal tersebut dinilai dalam berbagai aspek tertentu seperti tanggap dalam menghadapi keluhan pasien, tanggap bila dibutuhkan oleh pasien, tanggap dalam melakukan pelayanan kesehatan, dan tanggap terhadap kebutuhan sehingga tidak membuang waktu secara sia-sia. Daya tanggap yang diberikan oleh petugas kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sehingga petugas kesehatan perlu berperilaku profesional terhadap pekerjaannya sehingga daya tanggap yang dirasakan oleh pasien akan baik.

Menurut (Thandia, 2016), jaminan atau *assurance* merupakan sebuah aspek yang membahas mengenai pengetahuan, kompetensi, perilaku kesopanan dan perilaku dapat dipercaya oleh petugas kesehatan sehingga menimbulkan rasa aman yang terjamin oleh pasien. Selain jaminan yang diberikan negara berupa jaminan kesehatan pasien juga membutuhkan jaminan yang diberikan oleh rumah sakit, aspek tersebut dapat dinilai seperti teliti dalam memberikan obat kepada pasien, memberikan informasi yang jelas mengenai penyakit yang diderita oleh pasien, memberikan pengamatan yang baik dan berkala kepada pasien sehingga pasien merasakan bahwa dirinya sedang diawasi dengan baik dan terampil dalam memberikan pelayanan agar pasien yakin bahwa mereka sedang ditangani oleh pihak yang profesional dalam bidangnya. Aspek-aspek tersebut akan berdampak baik terhadap kepuasan pasien jika

dilakukan secara profesional sehingga terbentuk jaminan yang baik terhadap pasien. Jaminan yang baik akan membuat pasien merasa bahwa dirinya sedang berada di dalam kondisi yang aman dan membuat pasien merasa puas akan pelayanan rumah sakit tersebut.

Menurut (Dwidyaniti Wira et al., 2014), faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu, tenaga medis di rumah sakit adalah tenaga profesional diantara mereka merupakan dokter dan perawat. Kondisi yang sangat khas pada bagian instalasi gawat darurat adalah melalui anjuran dokterlah seorang pasien memerlukan rawat inap di rumah sakit ataupun ditindak ditempat dan tidak memerlukan rawat inap sehingga peran dokter sangat berpengaruh untuk membuat sebuah kepuasan yang baik terhadap pasien. Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa aspek daya tanggap, kehandalan, dan jaminan akan sangat berpengaruh dan memberikan hasil positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien, maka dari itu memberikan pelayanan yang baik berdasarkan aspek-aspek tersebut akan berdampak positif terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel daya tanggap, jaminan dan kehandalan menunjukkan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Berdasarkan hasil penelitian dapat direkomendasikan sebagai berikut; Hasil penelitian telah menunjukkan ada pengaruh positif yang signifikan antara daya tanggap terhadap, kehandalan, dan jaminan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit Muhammadiyah Bandung, sehingga rumah sakit harus terus mempertahankan indikator-indikator daya tanggap yang masih memiliki hasil penilaian yang rendah. Rumah sakit Muhammadiyah Bandung harus memperhatikan indikator-indikator



ini sebagai bahan perbaikan dalam rangka meningkatkan kinerja petugas kesehatan terutama di instalasi gawat darurat

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan dapat ditarik kesimpulan sebagai bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap, kehandalan dan jaminan terhadap kepuasan pasien instalasi gawat darurat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung pada Masa pandemi covid-19. Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka peneliti memberi saran-saran yaitu kinerja petugas kesehatan instalasi gawat darurat rumah sakit Muhammadiyah Bandung tidak hanya terkait dengan daya tanggap, kehandalan dan jaminan, ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kinerja petugas kesehatan instalasi gawat darurat rumah sakit Muhammadiyah Bandung seperti budaya, organisasi, kepuasan kerja, prestasi kerja, pendidikan dan pelatihan, insentif, kecerdasan emosional, empati, bukti fisik dan masih banyak faktor-faktor yang diduga terkait dengan kinerja petugas kesehatan sehingga masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menambahkan faktor faktor yang tidak dimasukkan pada penelitian ini.

## **REFERENSI**

Andriani, R., Kristiutami, Y. P., Martina, S., & Hakim, L. (2019). Implementation of Service Culture for Hospitality Industry. January 2019.

Arikunto, S. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Rineka Cipta.

Azwar, S. 1996. Reliabilitas dan Validitas. Edisi ketiga. Pustaka Pelajar.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2010). Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit.

Djohan AJ. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *J Apl Manaj.* 2015;13(66):257–71

Dwidyanti Wira, Suarjana, & Wijaya, G. (2014). Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar The Relationship between Inpatient Expectations of Staff Responsiveness and Empathy with Inpatient Satisfaction at Wangaya District Hospital Denpasar. 2, 150–155.

Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.

Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *PROFESI*, 14(1), 42–48.

Hasnih, Gunawan, Hasmin. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata kabupaten Soppeng. *J* 2016:1

IDI, P. (2020). Pedoman Standar Perlindungan Dokter di Era Covid-19. *Ikatan Dokter Indonesia*, 40.

Indonesia, M. K. R. (2008). MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008, 9, 69–73.

- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140.
- Lestari, M. M. W., Yulianthini, N. N., & Suwendra, I. W. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Universitas Pendidikan Ganesha*, 4(1), 35–51.
- Maryana, Christiany M. Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *J Ilm.* 2022;5(2):105–12.
- Neumann, F. J., Sechtem, U., Banning, A. P., Bonaros, N., Bueno, H., Bugiardini, R., Chieffo, A., Crea, F., Czerny, M., Delgado, V., Dendale, P., Knuuti, J., Wijns, W., Flachskampf, F. A., Gohlke, H., Grove, E. L., James, S., Katritsis, D., Landmesser, U., ... Clapp, B. (2020). 2019 ESC Guidelines for the diagnosis and management of chronic coronary syndromes. *European Heart Journal*, 41(3), 407–477. <https://doi.org/10.1093/eurheartj/ehz425>
- Nurdin, S., & Rohendi, A. (2016). Gaya kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan kinerja karyawan dengan mediasi komitmen organisasi. *IV*(1), 86–100.
- Pratiwi, R. I. (2017). Perumusan Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal .... *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 6(1), 107–110.
- <http://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/parapemikir/article/view/475>
- Pandemi Covid–19. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 22(2), 97–110. <https://doi.org/10.25104/transla.v22i2.1682>
- Prawiroharjo, P., Hatta, G. F., Rozaliyani, A., Harinda, F., & Sidipratomo, P. (2020). Etika Menangani Komplain Pasien/Keluarganya pada Konteks Layanan Gawat Darurat dan Elektif. *Jurnal Etika Kedokteran Indonesia*, 4(1), 9.
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga dan Kualitas ada Restoran Abuba Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 2, Nomor 1(1), 51–65.
- Putri, K & Nurcaya I. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manaj Univ Udayana*. 2013;2(8):247815.
- Samsir N. Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography. *J respositori Univ Negeri Makassar*. 2020;(Februari 2021):Hal. 5.
- Sinaga, J. P., Rambey, H., Bangun, S. M., & Saputri, I. N. (2021). Implementasi Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Pengmas Kestra (Jpk)*, 1(1), 222–226. <https://doi.org/10.35451/jpk.v1i1.713>
- Sondakh BR, Tampi JRE, Tumbel TM. Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas. *J Adm Bisnis*. 2019;9(3):101.

Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Institut Kesehatan Indonesia*, 46(4), 239–246.

Titik, R., & Hilmi, R. S. (2020). KOPIDPEDIA Bunga Rampai Artikel Penyakit Virus Korona (COVID-19). (T. Alya, Budiman, T. Cice, & Dll, Eds.). Bandung: Pusat Penerbitan Universitas (P2U) Unisba.

Thandia M. PENINGKATAN RELIABILITAS, DAYA TANGGAP, DAN JAMINAN PADA KUALITAS LAYANAN STARINDO HEALTHY GROUP. *J Manaj.* 2016;1(April):1–7.

Widayanti, L. P., Lusiana, N., & Kusumawati, E. (2018). Patient Satisfaction on The Health Services: A Descriptive Study at UIN Sunan Ampel's Clinic. *Journal of Health Science and Prevention*, 2(1), 22–26.

Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52.

#### **BIODATA PENULIS**

Penulis bernama Muhamad Adafiah yang lahir di Bandung 4 Desember

1996. Anak pertama dari pasangan Ayah Muhammad Andre dan Ibu Nenden Kusmarawati. Pada saat ini masih bekerja sebagai dokter di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Bandung merupakan Rumah Sakit swasta yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berdomisil di Kota Bandung. Secara fungsional Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Bandung semakin baik kearah pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terintegrasi seiring dengan berkembangnya ilmu dan teknologi. Penulis memiliki riwayat pendidikan yaitu lulus Strata-1 Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung tahun 2020 dan lulus profesi dokter Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung Tahun 2022. Selepas lulus dari profesi dokter di Universitas Islam Bandung (Unisba) penulis melanjutkan untuk mengambil pelatihan khusus untuk pembacaan Elektrokardiogram (EKG) pada tanggal 14 April tahun 2021 dan melanjutkan melakukan pelatihan sebagai dokter perusahaan dan Higiene Perusahaan Ergonomi dan Kesehatan (HIPERKES) pada tanggal 6 Januari tahun 2022.