HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI IGD RSU SUNDARI MEDAN

Lira Fedora[1], Moris Delmi Hawa[2], Ina Yulianti Rangkuti[3], Irna Sartika[4], Niko Hutama Manalu[5]
lirafedora08@gmail.com[1], morisdelmihawa@gmail.com[2], ina.yulianty@yahoo.com[3], irnasartika361989@gmail.com[4], nikohutamamanalu@gmail.com[5]
STIKES Flora Medan

ABSTRAK

Kualitas pelayanan RSU Sundari Medan dapat diketahui dari penampilan profesional personil RSU Sundari Medan , efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan: pelayanan admisi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik RSU Sundari Medan serta pelayanan administrasi.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kualitas pelayanan perawatan terhadap kepuasaan pasien di IGD RSU Sundari Medan . Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dewasa yang di rawat jalan yang datang berobat melalui IGD RSU Sundari Medan. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan case accidental sampling, yaitu sampel yang diteliti kebetulan ada ditempat penelitian pada saat penelitian berlangsun. Hasil penelitian bahwa terdapat hubungan pelayanan medis (p value = <0,031), penyediaan sarana medis dan non medis(p value = <0,000), lingkungan (p value = <0,001), pelayanan administrasi (p value = <0,000). Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kualitas pelayanan perawatan terhadap kepuasan pasien adalah penyediaan sarana medis dan non medis yaitu (p= 4,782; OR= 0,000). Disarankan bagi pihak RSU Sundari Medan perlu meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan Kesehatan melalui perbaikan dan peningkatan kelengkapan sarana dan prasarana , pendidikan dan pelatihan bagi petugas kesehatan untuk meningkatkan profesionalisme dalam memberi pelayanan, serta terus menerus untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: Hubungan, Kualitas, Pelayanan, Kepuasan.

PENDAHULUAN

IGD adalah suatu unit integral dalam satu rumah sakit dimana semua pengalaman pasien yang pernah datang ke IGD tersebut akan dapat menjadi pengaruh yang besar bagi masyarakat tentang bagaimana gambaran rumah sakit itu sebenarnya. Fungsinya adalah untuk menerima, menstabilkan dan mengaturpasien yang menunjukkan gejala yang bervariasi dan gawat serta juga kondisi-kondisi yang sifatnya tidak gawat.IGD juga menyediakan sarana penerimaan untuk penatalaksanaan pasien dalam keadaan bencana, hal ini merupakan bagian dari perannya di dalam membantu keadaan bencana yang terjadi di tiap daerah (DepKes RI, 2009).

Dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Tenaga kesehatan di Indonesia sangat banyak jenisnya. Dalam rencana pengembangan tenaga kesehatan tahun 2011-2025, tenaga kesehatan ada 13 jenis tenaga, yaitu dokter spesialis, dokter umum, dokter gigi, perawat, bidan, perawat gigi, apoteker, asisten apoteker, sanitarian, tenaga gizi, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga keterapian fisik dan tenaga keteknisan medis (Permenkes RI, 2014)

Pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada rumah sakit sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan.Tuntutan pada mutu (quality) dari hari-kehari semakin tinggi. Mutu tersebut tidak hanya pada produk atau barang saja tapi juga pada jasa yang dihasilkan atau ditawarkan oleh suatu industri/organisasi Salah satu pelayanan rumah sakit yang akan meningkatkan mutu rumah sakit selain jasa pelayanan kesehatan yaitu pelayanan makanan.

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit , efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan: pelayanan admisi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi.

World Health Organization (2012) menyebutkan bahwa Indonesia termasuk dalam kelompok negara dengan masalah kekurangan tenaga kesehatan paling serius baik dari segi jumlahnya maupun distribusinya. Jumlah dan distribusi tenaga kesehatan yang merata akan berdampak positif terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Selain itu, pelayanan kesehatan yang mencakup seluruh rakyat perlu tenaga kesehatan yang kompeten.

Layanan kesehatan yang bermutu tidak dapat melepaskan diri dari kenyataan akan pentingnya menjaga kepuasan pasien, termasuk dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien. Kebutuhan pasien yang diutamakan sehingga pasien merasa terpuaskan akan setiap pelayanan yang mereka terima dan kemudian dari kepuasan itu lahirlah loyal atau kesetiaan mereka sehingga membuat mereka untuk tidak beralih rumah sakit .

Pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2003).

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup pasien yang masuk ke IGD rumah sakit tentunya butuh pertolongan yang cepat dan tepat untuk itu perlu adanya standar dalam memberikan pelayanan gawat darurat sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat. Semua itu dapat dicapai antara lain dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumberdaya manusia dan manajemen Instalasi Gawat Darurat rumah sakit sesuai dengan standar. (Kepmenkes RI, 2009).

Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan (jasa) dan kepuasan konsumen (pelanggan) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit . Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan Pelayanan RSU Sundari Medan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini meliputi pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan dapat membentuk persepsi, dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya.Pihak RSU Sundari Medan perlu mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan, dan sampai seberapa jauh mempengaruhi kepuasan konsumennya.Hal tersebut penting sebagai acuan dalam pembenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal.

Pada tahun 2025, data kunjungan pasien ke instalasi gawat darurat RSU Sundari Medan pada tahun 2025 mencapai 10931 kunjungan dengan 70% kunjungan pasien dewasa dan kunjungan pasien pada bulan januari sampai juli tahun 2026 mencapai 5943 kunjungan.

Berdasarkan keterangan yang didapat peneliti dari staf RSU Sundari Medan bahwa adanya keterbatasan sehingga pelayanan yang maksimal dan berkualitas sesuai harapan konsumen (pasien) sulit diwujudkan. Keterbatasan tersebut antara lain, kurangnya fasilitas perawatan di IGD khususnya alat-alat tindakan resusitasi, panjangnya jam kerja tenaga kesehatan juga menjadi kendala, selain kurangnya jumlah tenaga. Dan Hasil Survey pendahuluan yang peneliti lakukan di RSU Sundari Medan melalui observasi dan wawancara terhadap 10 pasien yang sedang datang berobat, penulis menanyakan bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat, bidan, pegawai administrasi, apoteker dan sarana fasilitas puskesmas. Selama kunjungan berobat, menurut 5 dari 10 pasien yang penulis wawancarai mengatakan masih tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Ini terlihat mengeluhkan tentang pelayanan tenaga kesehatan di RSU Sundari Medan kurang memuaskan, antara lain kurangnya keandalan tenaga kesehatan, dan kurang tanggap khususnya dalam menerima pasien yang datang, kurang komunikasi dan keramahan yang di tunjukkan oleh tenaga kesehatan, kurang bersihnya ruang IGD, tempat tidur yang kurang, alat medis yang tidak lengkap serta susahnya pengurusan administrasi pembayaran.

Hal inilah yang mendasari peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam bagaimana sebenarnya peran tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien dan keluarga di RSU Sundari Medan .guna mengetahui pengaruh kepuasaan pasien terhadap kualitas pelayanan RSU Sundari Medan . Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mengetahui apakah kualitas pelayanan perawatan mempengaruhi kepuasan pasien pada Instalasi Gawat Darurat RSU Sundari Medan .

Studi ini perlu dilakukan dalam rangka dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada instansi RSU Sundari Medan penyedia layanan kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien, memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan di RSU Sundari Medan .

Rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan perawatan terhadap kepuasan pasien di IGD RSU Sundari Medan ?”

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kualitas pelayanan perawatan terhadap kepuasaan pasien di IGD RSU Sundari Medan .

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan metode survei dengan pendekatan cross sectional karena pengukuran data penelitan dilakukan satu kali pada waktu yang sama (Riyanto, 2011). Desain penelitian yang digunakan adalah observasional.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dewasa yang di rawat jalan yang datang berobat melalui IGD RSU Sundari Medan . Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan case accidental sampling, yaitu sampel yang diteliti kebetulan ada ditempat penelitian pada saat penelitian berlangsung.(Nursalam, 2003).

Pengumpulan data primer yaitu Data primer diperoleh mengunakan angket dengan kuesioner untuk mengetahui Pelayanan tenaga Medis, keadaan Lingkungan Langsung, Ketersediaan Sarana Medis/ Non Medis, Pelayanan Administrasi dan Keuangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	
		N	%
1	Umur		
	<20 tahun	10	6,7
	20-30 tahun	51	34,0
	31-40 tahun	74	49,3
	41-50 tahun	11	7,3
	>50 tahun	4	2,7
2	Pendidikan		
	SD	2	1,3
	SMP	21	14,0
	SMA	88	58,7
	D3/S1/S2	39	26,0
3	Pekerjaan		
	PNS	11	7,3
	Pegawai Swasta	17	11,3
	Wiraswasta	95	63,3
	TNI/Polri	4	2,7
	Pelajar/Mahasiswa	5	3,3
	Tidak Bekerja	18	12,0
4	Penghasilan		
	< Rp 1 Juta	24	16,0
	1 juta – 2 juta	44	29,3
	>2 juta – 5 juta	76	50,7
	>5 juta	6	4,0
5	Berobat di RSU Sundari Medan		
	1 kali	17	11,3
	2 kali	71	47,3
	3 kali	23	15,3
	>3 kali	39	26,0
	Total	150	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Responden dengan usia terbanyak yaitu responden dengan usia antara 31-40 tahun yaitu 74 orang (49,3%). Pendidikan responden rata-rata berpendidikan pada jenjang SMA sebanyak 88 orang (58,7%). Dilihat dari pekerjaan responden paling banyak sebagai wiraswasta sebanyak 95 orang (63,3%) dengan penghasilan rata-rata antara 2 juta sampai 5 juta sebanyak 76 orang (50,7%). Rata-rata responden menggunakan pelayanan kesehatan di RSU Sundari Medan adalah rata-rata 2 kali sebanyak 71 orang (47,3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Perawatan Berdasarkan Pelayanan Tenaga Medis, Lingkungan Langsung, Penyediaan Sarana Medis dan Non Medis dan Pelayanan Administrasi Keuangan di IGD RSU Sundari Medan

No	Kualitas Pelayanan Perawatan	Frekuensi	%
	Pelayanan Tenaga Medis		
1	Sangat Baik	5	3,3
2	Baik	74	49,3
3	Kurang Baik	71	47,3
4	Tidak Baik	0	0,0
5	Sangat Tidak Baik	0	0,0
	Lingkungan langsung		
1	Sangat Baik	6	4,0
2	Baik	80	53,3
3	Kurang Baik	64	42,7
4	Tidak Baik	0	0,0
5	Sangat Tidak Baik	0	0,0
	Penyediaan Sarana Medis dan Non Medis		
1	Sangat Baik	8	5,3
2	Baik	83	55,3
3	Kurang Baik	59	39,3
4	Tidak Baik	0	0,0
5	Sangat Tidak Baik	0	0,0
	Pelayanan Administrasi Dan Keuangan		
1	Sangat Baik	27	18,0
2	Baik	50	33,3
3	Kurang Baik	73	48,7
4	Tidak Baik	0	0,0
5	Sangat Tidak Baik	0	0,0
	Total	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa persepsi responden tentang pelayanan tenaga medis di IGD RSU Sundari Medan sebagian besar menyatakan baik yaitu 74 responden (49,3%), sedangkan 71 responden (47,3%) menyatakan kurang baik dan 5 responden (3,3%) menyatakan sangat baik.

Persepsi responden tentang pelayanan lingkungan langsung di IGD RSU Sundari Medan sebagian besar menyatakan baik yaitu 80 responden (53,3%), sedangkan 64 responden (42,7%) menyatakan kurang baik dan 6 responden (4,0%) menyatakan sangat baik.

Persepsi responden tentang penyediaan sarana medis dan non medis di IGD RSU Sundari Medan sebagian besar menyatakan baik yaitu 83 responden (55,3%), sedangkan 59 responden (39,3%) menyatakan kurang baik dan 8 responden (5,3%) menyatakan sangat baik.

Persepsi responden tentang mutu pelayanan administrasi keuangan di IGD RSU Sundari Medan sebagian besar menyatakan kurang baik yaitu 73 responden (48,7%), sedangkan 50 responden (33,3%) menyatakan baik dan 27 responden (18,0%) menyatakan sangat baik.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di IGD RSU Sundari Medan

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Puas	84	56,0
2	Tidak Puas	66	44,0
	Total	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kepuasan terhadap kualitas pelayanan di IGD RSU Sundari Medan sebagian besar menyatakan puas yaitu 84 responden (56%), sedangkan 66 responden (44%) menyatakan tidak puas.

Tabel 4 Hubungan Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Pelayanan Tenaga Medis	Kepuasan Pasien				Total		p *value*
	Puas		Tidak Puas				
	f	%	f	%	F	%	
Sangat Baik	4	2,7	1	0,7	5	3,4	0,031
Baik	48	32,0	26	17,3	74	49,3	
Kurang Baik	32	21,3	39	26,0	71	47,3	
Total	84	56,0	66	44,0	150	100,0	

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 5 responden (3,4%) yang menyatakan kualitas pelayanan tenaga medis Sangat baik, terdapat 4 responden (2,7%) merasa puas dan 1 responden (0,7%) merasa tidak puas. Responden total 74 responden (49,3%) yang menyatakan kualitas pelayanan tenaga medis baik terdapat 48 responden (32,0%) merasa puas dan 26 responden (17,3%) merasa tidak puas, Sedangkan dari 71 Responden (47,3%) yang menyatakan pelayanan tenaga medis Kurang Baik terdapat 32 responden (21,3%) merasa Puas dan 39 responden (26,0%) merasa tidak Puas.

Hasil analisis chi square menunjukan bahwa nilai p value = 0,031($p<0,05$) artinya Ha diterima, yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan pelayanan tenaga medisterhadap kepuasan pasien di IGD RSU Sundari Medan . Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap kualitas pelayanan tenaga medis cenderung merasa puas dengan pelayanan tenaga medis dibandingkan dengan responden yang memiliki persepsi yang kurang baik terhadap pelayanan tenaga medis.

Tabel 5 Hubungan Ketersediaan Sarana Medis dan Non Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Ketersediaan Sarana Medis dan Non medis	Kepuasan Pasien		Total	p *value*
	Puas	Tidak Puas		

	f	%	f	%	F	%	
Sangat Baik	4	2,7	2	1,3	6	4,0	
Baik	56	37,3	24	16,0	80	53,3	0,000
Kurang Baik	24	16,0	40	26,7	64	42,7	
Total	84	56,0	66	44,0	150	100,0	

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 6 responden (4,0%) yang menyatakan Ketersediaan Sarana Medis dan Non Medis Sangat baik, terdapat 4 responden (2,7%) merasa puas dan 2 responden (1,3%) merasa tidak puas. Responden total 80 responden (53,3%) yang menyatakan Ketersediaan Sarana Medis dan Non Medis terdapat 56 responden (37,3%) merasa puas dan 24 responden (16%) merasa tidak puas, Sedangkan dari 64 Responden (42,7%) yang menyatakan Ketersediaan Sarana Medis dan Non Medis terdapat 24 responden (16,0%) merasa Puas dan 40 responden (26,7%) merasa tidak puas.

Hasil analisis chi square menunjukan bahwa nilai p value = 0,000 (p<0,05) artinya Ha diterima, yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan penyediaan sarana medis dan non medis terhadap kepuasan pasien di IGD RSU Sundari Medan . Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap penyediaan sarana medis dan non medis berpeluang cenderung merasa puas dibandingkan dengan responden yang memiliki persepsi yang kurang baik terhadap penyediaan sarana medis dan non medis.

Tabel 6 Hubungan Keadaan Lingkungan Langsung Terhadap Kepuasan Pasien

Keadaan Lingkungan Langsung	Kepuasan Pasien				Total		p *value*
	Puas		Tidak Puas				
	F	%	f	%	F	%	
Sangat Baik	6	4,0	2	1,3	8	5,3	0,001
Baik	56	37,3	27	18,0	83	55,3	
Kurang Baik	22	14,7	37	24,7	59	39,4	
Total	84	56,0	66	44,0	150	100,0	

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 8 responden (5,3%) yang menyatakan Keadaan Lingkungan Langsung Sangat baik, terdapat 6 responden (4,0%) merasa puas dan 2 responden (1,3%) merasa tidak puas. Responden total 83 responden (55,3%) yang menyatakan Keadaan Lingkungan Langsung terdapat 56 responden (37,3%) merasa puas dan 27 responden (18%) merasa tidak puas, Sedangkan dari 59 Responden (39,4%) yang menyatakan Keadaan Lingkungan Langsung terdapat 22 responden (14,7%) merasa Puas dan 37 responden (24,7%) merasa tidak puas.

Hasil analisis chi square menunjukan bahwa nilai p value = 0,001 (p<0,05) artinya Ha diterima, yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan lingkungan langsung terhadap kepuasan pasien di IGD RSU Sundari Medan . Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap lingkungan langsung cenderung merasa puas dibandingkan dengan responden yang memiliki persepsi tidak baik terhadap lingkungan langsung.

Tabel 7 Hubungan Pelayanan Administrasi Keuangan Terhadap Kepuasan Pasien

Pelayanan Administrasi Keuangan	Kepuasan Pasien		Total	p *value*
	Puas	Tidak Puas		

	f	%	F	%	F	%	
Sangat Baik	24	16,0	3	2,0	27	18,0	0,000
Baik	30	20,0	20	13,3	50	33,3	
Kurang Baik	30	20,0	43	28,7	73	48,7	
Total	84	56,0	66	44,0	150	100,0	

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 27 responden (18%) yang menyatakan Pelayanan Administrasi dan Keuangan Sangat baik, terdapat 24 responden (16,0%) merasa puas dan 3 responden (2,0%) merasa tidak puas. Responden total 50 responden (33,3%) yang menyatakan Pelayanan Administrasi dan Keuangan terdapat 30 responden (20,0%) merasa puas dan 20 responden (13,3%) merasa tidak puas, Sedangkan dari 73 Responden (48,7%) yang menyatakan Pelayanan Administrasi dan Keuangan terdapat 30 responden (20.0%) merasa Puas dan 43 responden (28,7%) merasa tidak puas.

Hasil analisis chi square menunjukan bahwa nilai p value = 0,000 (p<0,05) artinya Ha diterima, yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan pelayanan administrasi keuangan terhadap kepuasan pasien di IGD RSU Sundari Medan . Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap kualitas pelayanan admnistrasi keuangan cenderung merasa puas dengan pelayanan administrasi keuangan dibandingkan dengan responden yang memiliki persepsi yang tidak baik terhadap pelayanan administrasi keuangan.

Tabel 8 Analisis Multivariat

Variabel	*Koefisien regresi*	*t*	*Sig*	*95% CI for Exp(B)*	
				Lower	*Upper*
Seleksi 1					
Pelayanan tenaga medis	0,022	0,633	0,528	-0,048	0,092
Penyediaan Sarana Medis dan Non Medis	0,220	1,811	0,072	-0,020	0,460
Lingkungan langsung	-0,109	-0,637	0,525	-0,447	0,229
Pelayanan Administrasi Keuangan	0,088	0,820	0,414	-0,124	0,300
Constant	17,444				
Seleksi 2					
Penyediaan Sarana Medis dan Non Medis	0,214	1,769	0,079	-0,025	0,452
Lingkungan langsung	-0,086	-0,518	0,606	-0,417	0,244
Pelayanan Administrasi Keuangan	0,085	0,796	0,427	-0,126	0,296
Constant	18,002				
Seleksi 3					
Penyediaan Sarana Medis dan Non Medis	0,164	2,243	0,026	0,020	0,308
Pelayanan Administrasi Keuangan	0,056	0,618	0,537	-0,124	0,236
Constant	17,871				
Seleksi 4					
Sarana Medis dan Non Medis	0,201	4,782	0,000	0,118	0,284
Constant	17,871				

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD RSU Sundari Medan yaitu penyediaan sarana medis dan non medis. Variabel yang paling dominan adalah penyediaan sarana medis dan non medis

yang mempunyai nilai t-hitung paling besar yaitu 4,782 dengan p value 0,000 (p<0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa penyediaan sarana medis dan non medis adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD RSU Sundari Medan .

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan pelayanan tenaga medisterhadap kepuasan pasien di IGD RSU Sundari Medan , dengan p value 0,031 (p<0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap kualitas pelayanan tenaga medis cenderung merasa puas dengan pelayanan tenaga medis.

Terdapat hubungan yang signifikan penyediaan sarana medis dan non medis terhadap kepuasan pasien di IGD RSU Sundari Medan , dengan p value 0,000 (p<0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap penyediaan sarana medis dan non medis cenderung merasa puas dengan penyediaan sarana medis dan non medis.

Terdapat hubungan yang signifikan lingkungan langsung terhadap kepuasan pasien di IGD RSU Sundari Medan , dengan p value 0,001 (p<0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap lingkungan langsung cenderung merasa puas.

Terdapat hubungan yang signifikan pelayanan administrasi keuangan terhadap kepuasan pasien di IGD RSU Sundari Medan , dengan p value 0,000 (p<0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap kualitas pelayanan admnistrasi keuangan cenderung merasa puas dengan pelayanan administrasi keuangan.

Saran

Bagi RSU Sundari Medan diharapkan perlu meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan melalui perbaikan dan peningkatkan kelengkapan sarana dan prasarana, pendidikan dan pelatihan bagi petugas kesehatan untuk meningkatkan profesionalisme dalam memberi pelayanan, serta terus menerus untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Bagi Tenaga Kesehatan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik bagi pasien dan cepat tanggap dalam menangani pasien dengan baik.Untuk petugas administrasi kesehatan RSU Sundari Medan , agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pasien dengan memberikan kemudahan dalam mengurus pasien maupun obat-obatan untuk pasien dari masuk hingga keluar RSU Sundari Medan .

Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan dapat melakukan analisis pelayanan tenaga medis di unit gawat darurat dalam pelayanan di RSU Sundari Medan dengan tujuan didapatkannya pelayanan yang sesuai alur pelayanan. Sehingga, untuk selanjutnya dapat dijadikan standar acuan masing-masing unit dalam memberikan pelayanan. Sehingga dengan diperolehnya standar pelayanan ini dapat meningkatkan persepsi baik tentang kualitas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, C. Y. 2010. ManajemenAdministrasiRumahSakit. Jakarta: UI

Andi Offset, Yogyakarta

Azwar, Azrul. 2010. PengantarAdministrasiKesehatan. Jakarta: BinarupaAksara

Babin, B.J.; W.R. Darden; and M. Griffin (2001), “Work and/or Fun: Measuring Hedonic and Utilitarian Shopping Value,” Journal of Consumer Research, Vol.20, pp. 644-656.

Depkes R.I., 2008. ProfilKesehatan Indonesia. Jakarta

Depkes RI. 2009. KeputusanMenteriKesehatanRepublik Indonesia Nomor 856/Menkes/Sk/Ix/2009 TentangStandarInstalasiGawatDarurat(Igd) RumahSakitJakarta: Depkes RI.

Engel, J.F. et.al.,2010, Consumer Behavior, Jilid1, Alih Bahasa Budiyanto, Penerbit : Binarupa Aksara, Jakarta.Penerbit : Erlangga, Jakarta

Ertanto, W. 2002.Hubungan antara Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Badan RSU Sundari Medan Umum DR. H Soewondo Kendal. Diakses : 15 Desember 2014. http://eprints.undip.ac.id.

Freddy,Rangkuti.2009.Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta :Penerbit PT GramediaPustakaUtama.

Haryanti. 2000. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Universitas Airlangga

Kemenkes RI. 2015. Profil Kesehatan Indonesia. 2015.Jakarta

Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia. 2009. Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2015. Pola Tarif Nasional RSU Sundari Medan . Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Sistem penanggulangan Gawat Darurat. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia.2013. Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Kotler, Philip and Gary amstrong, 2012 Prinsip-prinsip Pemasaran, 1997, Edisi13. Jilid 1. Jakarta Erlangga

Kusnanto.(2004). PengantarProfesi Dan Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: EGC

Lemeshow, S., Hosmer, D.W., Klar, J., danLwanga, S.K. (1997).Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Halaman 46 - 55.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2010, PeraturanMenteriKesehatanNomor: 340/Menkes/PER/III/2010 tentangKlasifikasiRumahSakit.Jakarta: DepartemenKesehatan

MenteriKesehatanRepublik Indonesia, 2010, PeraturanMenteriKesehatan No.1464/MENKES/PER/X/2010 tentangIzindanPenyelenggaraanPraktikBidan

Mowen, John, C dan Michael Minor. 2002. PerilakuKonsumen. JilidKedua. Jakarta: Erlangga.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. Pendidikan Dan PerilakuKesehatan. RinekaCipta. Jakarta.

Parasuraman,A. Zeithhaml, Valerei& Berry,L.1988. Servqual : Multiple Item Scale for Measuring, Consumer Perception of Service Qulity : Journal of Retailing,64. 1:12-36.

Pohan,. 2010. JaminanMutuPelayananKesehatan. KesaintBlane :Bekasi

Sugito, Muhammad 2010 Pelayanan yang memuaskan, penerbitPT.Elex Media komputindo, Jakarta

Supranto, J 2001.Pengukuran Tingkat KepuasanPelanggan. Jakarta: PT RinekaCipta,

Tjiptono, Fandy& Chandra, Gregorius. 2004. Service Quality and Satisfaction,

Triatmojo.(2006). Kepuasan.diaksestanggal 24 September 2006 darihttp://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasanpelanggan

WHO., 2010. The World Health Report 2010. http://www.who.int./whr/2010/en/index.html Akses 18 Desember 2012