

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
DI RUANGAN INTALANSI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT ISLAM SITI  
RAHMAH PADANG TAHUN 2019**

***DESCRIPTION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE  
SERVICE  
IN THE SITI RAHMAH PADANG ISLAMIC HOSPITAL INTALANCE ROOM IN  
2019***

**Rikayoni**

Akademi Keperawatan Baiturrahmah Padang

[rika.yoni88@gmail.com](mailto:rika.yoni88@gmail.com)

**ABSTRAK** : Tingkat kepuasan merupakan cermin dari kualitas pelayanan di rumah sakit, tingkat kepuasan adalah perbandingan anatara harapan dan kenyataan. Dikatakan puas jika harapan lebih dari kenyataan dan dikatakan tidak puas jika harapan kurang dari kenyataan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepusasn pasien di Instalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

Desain penelitian yang digunakan deskriptif analitik dengan total responden sebanyak 95 orang. Pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2019 di Instalasi Unit Gawat darurat.

Hasil Univariat di temukan 70 (70%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi kehandalan / *realibility*. 68 (68%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi *Responsivenes* / cepat tanggapan. 71 (71%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi Empaty. 74 (74%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam pelayanan dalam dimensi jaminan / *Assurance*. 64 (64%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi *Tangibles* / bukti langsung.

Dari hasil penelitian ini diharapkan kepada petugas yang bekerja di Instalansi Gawat Darurat, Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Agar meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pasien, di pertahankan demi mutu pelayanan kesehatan pada umumnya dan keperawatan pada khususnya.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan**

**ABSTRACT** : *The level of satisfaction is a reflection of the quality of service in the hospital, the level of satisfaction is a comparison between expectations and reality. Said to be satisfied if expectations are more than reality and said to be dissatisfied if expectations are less than reality. This study aims to determine the description of the patient's severity in the Emergency Department of Siti Rahmah Hospital, Padang City.*

*The research design used was descriptive analytic with a total of 95 respondents. Sample sampling was by accidental sampling. This research was carried out in March 2019 in the Emergency Unit Installation.*

*Univariate results found 70 (70%) of respondents expressed satisfaction about health services in the reliability / reliability dimension. 68 (68%) of respondents said they were satisfied about health care in the dimension of responsiveness / rapid response. 71 (71%) of respondents expressed satisfaction about health services in the empaty dimension. 74 (74%) respondents expressed satisfaction about health services in services in the Assurance / Assurance dimension. 64 (64%) respondents expressed satisfaction about health services in the tangibles / direct evidence dimension.*

*From the results of this study it is expected that officers who work in the Emergency Department, Siti Rahmah Padang Islamic Hospital in order to improve services to patient satisfaction, are maintained for the quality of health services in general and nursing in particular.*

**Keywords:** *patient satisfaction, service*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan (Depkes RI, 2010).

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya (Peraturan Kemenkes No 4 Tahun 2018).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberikan pertolongan. IGD ialah suatu instansi bagian dari rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triage terhadap pasien (Musliha, 2010).

Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat di nilai dari kemampuan perawat dalam hal *responseveness* (cepat tanggapan), *empathy*, (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien (Muninjaya, 2011).

Tenaga keperawatan merupakan *The caring profession* yang memiliki peranan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, pelayanan yang diberikan berdasarkan pendekatan bio – psiko – sosial – spiritual yang dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan merupakan kelebihan tersendiri di bandingkan pelayanan yang lain nya (Depertemen Kesehatan RI, 2010).

Perawat rumah sakit memiliki tugas pada pelayanan rawat inap, rawat jalan atau poli klinik dan pelayanan gawat darurat. Unit Gawat Darurat (UGD) atau Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian dari Rumah Sakit yang menjadi tujuan pertama kali pasien yang mengalami keadaan darurat agar segera mendapatkan pertolongan pertama. Bukan hanya melakukan pertolongan pertama, perawat bagian IGD juga melakukan proses pencatatan kasus dan tindakan yang dilakukan di IGD serta proses pemindahan pasien dari IGD ke rawat inap jika memang pasien membutuhkan perawatan intensif dan di haruskan melakukan rawat inap. Sehingga mengharuskan perawat yang bertugas di IGD selalu ada setiap saat karena pasien atau orang yang membutuhkan pelayanan di IGD dapat datang setiap waktu.

Salah satu indikator dalam menilai pelayanan di Rumah Sakit adalah kepuasan pelanggan baik itu pasien maupun keluarga, berdasarkan penelitian (Siboro, 2014), mengatakan kepuasan pasien di tentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan administrasi / pendaftaran pasien, dokter, perawat, obat – obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik Rumah Sakit serta pelayanan administrasi (Tomsal dan Siboro, 2014) juga mengutip pernyataan sriyono (2008) yang menjelaskan bahwa banyak factor yang berhubungan dengan terhadap kepuasan pasien karena hasil yang terlihat.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien, Kepuasan di defenisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga di defenisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidak sesuai tingkat kepentingan dengan kinerja yang di rasakan. Pelanggan yang puas berbagai rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif antara petugas terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambahan untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat (Muninjaya, 2012).

Rumah Sakit Islam Siti Rahmah di dalam memberikan pelayanan sesuai dengan misi Rumah Sakit Siti Rahmah yaitu memberikan pelayanan Akurat, Inovatif, Efektif, Agar Masyarakat Optimal Kesehatan nya dengan motto “*Dengan Ridho Allah, Kesehatan Anda Tujuan Kami*”, Memuaskan menjaga kualitas pelayanan merupakan sebuah keharusan, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator kinerja klinis pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Kecepatan dan ketepatan Menjadi standar pelayanan minimal yang harus di capai petugas khususnya perawat di Instalansi Gawat Darurat sesuai dengan standar Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit Siti Rahmah Padang.

Peneliti menetapkan standar kecepatan diukur dengan respon perawat dan tingkat kepuasan pasien dan penanganan pasien, pelayanan  $\leq 5$  menit dan waktu pelayanan  $\leq 45$  menit. Sementara ketepatan dapat dilihat dari persepsi pasien dalam menilai tindakan yang diambil perawat sesuai kebutuhan pasien Standar Pelayanan Minimal juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang di berikan oleh badan Layanan Umum terhadap masyarakat. Bentuk Standar Pelayanan Minimal di Rumah sakit Siti Rahma tertuang dalam bentuk *Standar Operasional Prosedura ( SOP )*, Salah satunya yaitu SOP tentang penyampaian informasi, SOP tentang pemeriksaan pasien, SOP tentang pelayanan.

Berdasarkan survey awal pada Tanggal, 21 Februari 2019. dengan wawancara pada pasien yang berkunjung ke Instalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Menunjukkan bahwa 7 orang pasien menyatakan puas atas pelayanan yang di berikan dan 3 orang pasien menyatakan tidak puas atas pelayanan yang mereka terima di Instalasi Gawat Darurat. Diantara 3 pasien tersebut sebanyak 2 orang menyatakan perawat tidak segera merespon ketika ada keluhan mereka tentang kondisi kesehatannya, serta kurang mempedulikan pasien saat mereka membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019”

## B. TINJAUAN LITERATUR

### **Konsep Keperawatan Gawat Darurat**

Keperawatan darurat (*Emergency Nursing*) merupakan pelayanan keperawatan yang komprehensif di berikan kepada pasien dengan injuri akut atau sakit yang mengancam kehidupan. Kegiatan pelayanan keperawatan menunjukkan keahlian dalam kewajiban pasien, setting prioritas, intervensi krisis, dan pendidikan kesehatan masyarakat (Burrel et al, 1997, hal. 2060). Sebagai seorang spesialis, perawat gawat darurat menghubungkan pengetahuan dan keterampilan untuk menangani respon pasien pada resusitasi, syok, trauma, ketidakstabilan multisystem, keracunan dan kegawatan yang mengancam jiwa.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkan nya dengan apa yang di harapkan. Pasien akan merasa puas bila pelayanan yang di peroleh nya sama atau melebihi apa yang menjadi harapan nya. Sebaliknya pasien akan merasa tidak puas jika apa yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan. Pengukuran kepuasan pasien sangat diperlukan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Pohan, 2007).

Kepuasan pelanggan juga di defenisikan sebagai tanggapan penerima terhadap ketidak sesuaian tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan. Faktor komunikasi verbal dan non verbal dalam pelayanan kesehatan memegang faktor kunci utama yang akan menentukan keberhasilan pelayanan dan memenuhi kepuasan pelanggan. Sikap positif petugas kesehatan terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif mereka. Petugas punya tanggung jawab moral memberikan tanggapan yang cepat akurat, dan dilantasi empati. Sikap ini akan memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien (Muninjaya, 2012).

### Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

- a. Faktor psikologis : Meliputi manfaat yang diharapkan dan persepsi atau pemahaman terhadap produk atau pelayanan yang di berikan yaitu pelayanan petugas Rumah Sakit terhadap pasien
- b. Faktor demografi : faktor ini menitik beratkan pada keadaan populasi statistik manusia, diantaranya jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan status perkawinan, cara pembayaran, jenis penyakit serta karakteristik lainnya.
- c. Faktor geografis : menekankan pada lokasi tempat penggunaan jasa pelayanan seperti fasilitas rawat jalan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan pasien adalah suatu ungkapan perasaan pasien terhadap pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang diharapkan.

Menurut Simatupang (2008), kepuasan pelanggan pengguna jasa pelayanan kesehatan di pengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

- a. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya, dalam hal ini aspek komunikasi memegang peranan penting
- b. Empati (sikap peduli) yang di tunjukkan oleh petugas kesehatan
- c. Biaya (*cost*), tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral hazard pasien dan keluarganya. Informasi terbatas yang dimiliki pihak pasien dan keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi sumber keluhan pasien
- d. Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*)
- e. Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter.
- f. Keandalan dan keterampilan (*reability*) petugas kesehatan dalam memberi perawatan
- g. Kecepatan petugas dalam memberitanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*)

### C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah *deskriptif* yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menerangkan masalah penelitian dengan melihat Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Responden

#### 4.1. Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Umur Di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019

	Mean	Std Deviation	Min – Max
Umur	30,76	13,528	13 - 70

Berdasarkan tabel 4.1.2 dapat diketahui dari 95 responden rata rata umur reponden 30,76 standar devitation 13,528 minimum 13 dan maximum 70.

**Tabel 4.2 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin Di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019**

Jenis Kelamin	Frequency	%
Laki – laki	34	35,8
Perempuan	61	64,2
Total	95	100

Berdasarkan Tabel 4.1.3 dapat diketahui dari 95 responden jenis kelamin responden yang paling banyak adalah perempuan 61 (61%) dan laki laki 34 (34%).

**Kepuasan responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang dalam menerima pelayanan dalam dimensi *Realibility***

**4.2.1 Tabel**

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Dalam Dimensi *Realibility* di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang Tahun 2018**

Kepuasan Dalam <i>Realibility</i>	Frequency	%
Puas	70	73,7%
Tidak Puas	25	26,3%
Total	95	100%

Berdasarkan Tabel 4.2.1 dapat diketahui dari 95 responden 73,2% maka responden menyatakan puas dan 26,3% responden menyatakan tidak puas dalam menerima pelayanan kesehatan dalam dimensi *Realibility*.

**Kepuasan Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruangan IGD Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Dalam Dimensi *Responsiveness***

**4.2.2 Tabel**

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Dalam dimensi *Responsiveness* di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019**

Kepuasan Dalam <i>Responsiveness</i>	Frequency	%
Puas	68	71,6%
Tidak Puas	27	28,4%
Total	95	100%

Berdasarkan Tabel 4.2.2 dapat diketahui dari 95 responden 71,6% responden mengatakan puas dalam menerima pelayanan dan 28,4 responden menyatakan tidak puas dalam menerima pelayanan kesehatan dalam dimensi *Responsiveness*

**Kepuasan Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Di Ruang IGD Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Dalam Dimensi *Empaty***

**Tabel 4.2.3**

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Dalam dimensi *Empaty* di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019**

Kepuasan Dalam Empaty	Frequency	%
Puas	71	74,7%
Tidak Puas	24	25,3%
Total	95	100%

Berdasarkan Tabel 4.2.3 dapat diketahui dari 95 rsponden 74,7% maka responden menyatakan puas dan 25,3% responden menyatakan tidak puas dalam menerima pelayanan kesehatan dalam *empaty*

#### **Kepuasan Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Di Ruangn IGD Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Dalam Dimensi Assurance**

**Tabel 4.2.4**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Dalam dimensi Assurance di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019**

Kepuasan Dalam Assurance	Frequency	%
Puas	74	77,9%
Tidak Puas	21	22,1%
Total	95	100%

Berdasarkan Tabel 4.2.4 dapat diketahui dari 95 rsponden 77,9% maka responden menyatakan puas dan 22,1% responden menyatakan tidak puas dalam menerima pelayanan kesehatan dalam dimensi *Assurance*.

#### **Kepuasan Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Di Ruangn IGD Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang Dalam Dimensi Tangibles**

**Tabel 4.2.5**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Dalam dimensi Tangibles di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019**

Kepuasan Dalam Tangibles	Frequency	%
Puas	64	67,4%
Tidak Puas	31	32,6 %
Total	95	100%

Berdasarkan Tabel 4.2.5 dapat diketahui dari 95 rsponden 67,4% maka responden menyatakan puas dan 32,6% responden menyatakan tidak puas dalam menerima pelayanan kesehatan dalam dimensi *Tangibles*

## **PEMBAHASAN**

### **Tingkat Kepuasan Pasien**

Berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan dalam bukti Realibility dapat di lihat pada tabel diatas bahwa dari 95 responden, 70 responden menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan di rumah Sakit Islam Siti Rahmah khusus nya pada ruangn IGD.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan adelena 2015, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Alai Padang Dari 100 Responden 63% responden puas dan 37% responden menyatakan tidak puas.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Muninjaya 2010 kemampuan untuk memberikan pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dapat di handalkan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti beramsumsi bahwa terdapat kepuasan pasien pada aspek *Assurance* (kesopanan dan kenyamanan), dimana aspek ini di nilai dari perilaku perawat menimbulkan rasa nyaman dan nyaman selama pelayanan, menjaga kerahasiaan pasien selama berada di dalam ruangan IGD, kepedulian perawat untuk meningkatkan pelayanan dan menjaga kerahasiaan pasien serta informasi pasien selama berada di dalam ruangan IGD.

#### **Kepuasan Pasien tentang *Responsiviness* / Cepat Tanggap**

Tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan tentang Cepat Tanggap/*Responsiviness* dapat dilihat dari 95 responden 68% Responden menyatakan puas dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Khususnya Di Ruangn IGD.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Adelena pada tahun 2015, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Alai Padang dari 100 responden 49% responden menyatakan puas dan 51% responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan kesehatan tentang Cepat Tanggap / *Responsiviness*

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Muninjaya tahun 2010 Cepat Tanggap Merupakan penilain mutu pelayanan yang paling dinamis, Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan, Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat mahal karena masyarakat semakin meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti berasumsi bahwa terdapat kepuasan pasien dalam dimensi Cepat tanggap / *Responsiviness*, kecepatan waktu tindakan perawat dalam melayani tindakan dalam kebutuhan pasien, perhatian perawat dalam terhadap pasien dan perawat memberikan penjelasan tentang penyakit pasien selama melakukan penanganan di ruangan IGD Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

#### **Kepuasan Pasien Tentang Empaty**

Tingkat Kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan tentang empati dapat dilihat dari 95 responden, 71% responden menyatakan puas dengan pelayanan Di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Khusus nya di Ruangn IGD. Hasil penelitian ini berbeda dengan yang dilakukan Adelena pada tahun 2015 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Alai Padang dari 100 Responden 58% responden menyatakan puas dan 42% responden menayatakan tidak puas. Menurut parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Muninjaya 2010 kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada jasa, Memahami kebutuhan mereka, dan memberikan kemudahan untuk di hubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuanya. Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti beramsumsi bahwa terdapat kepuasan pasien dalam dimensi empaty karena perawat memberikan keramahan dan kesopanan kepada pasien, dan perawat menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh.

#### **Kepuasan Pasien Tentang *Assurance***

Tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan tentang Assurance / jaminan dapat dilihat dari 95 responden, 74% responden menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan tentang jaminan / assurance di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah khususnya di Ruangn IGD. Hasil penelitian ini berbeda dengan yang dilakukan Adelena pada tahun 2015 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Alai Padang dari 100 responden 48% responden menyatakan puas dan 52% responden meyatakan tidak puas dalam menerima pelayanan kesehatan dalam jaminan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Muninjaya 2010 Kriteria ini berhubungan dengan penegetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercayai oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan penggunaan jasa merasa terbebas dari risiko – risiko. Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti berasumsi bahwa terdapat kepuasan pasien tentang Assurance / jaminan karena petugas memberikan perilaku rasa nyaman dan aman dan menjaga kerahasiaa pasien selama berada di ruangan IGD.

**Kepuasan pasien tentang Tangibles / Bukti langsung**

Tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan tentang Tangibles / bukti langsung dapat dilihat dari 95 responden, 64% responden menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan tentang Tangibles / bukti langsung di Rumah Sakit Siti Rahmah Khususnya Di Ruang IGD. Hasil penelitian ini berbeda dengan yang dilakukan Adelenia pada tahun 2015 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Alai Padang dari 100 responden 44% menyatakan puas dan 56% menyatakan tidak puas dalam menerima pelayanan dalam bukti langsung. Menurut parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Muninjaya 2010, Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat di rasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing - masing, dalam hal ini perlu di masukan perbaikan secara komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat pekerjaan dan kenyamanan ruangan. Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti berasumsi bahwa terdapat kepuasan pasien tentang bukti langsung / tangibles perawat berpakaian rapi, ruang IGD tertata rapi dan Ketersediaan sarana dan prasarana.

**E. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Gambaran Kepuasan Pasien Di Ruang Instalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang Tahun 2018 dapat di simpulkan bahwa:

Lebih dari setengah 70 (73,7%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi Realibility / kehandalan. Lebih dari setengah 68 (71,6%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi Responsiveness / Cepat Tanggap. Lebih dari setengah 71 (74,7%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi Empaty. Lebih dari setengah 74 (77,9%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi Assurance. Lebih dari setengah 64 (67,4%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi Tangibles / Bukti Langsung di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

**SARAN****Bagi Instansi Kesehatan**

Diharapkan kepada petugas yang bekerja di Instalansi Gawat Darurat, Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Agar meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pasien, di pertahankan demi mutu pelayanan kesehatan pada umumnya dan keperawatan pada khususnya.

**Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya.

**Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian yang penulis lakukan ini supaya dapat dijadikan data pendukung bagi peneliti selanjutnya dan dapat melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengembangkan variabel penelitian yang belum diteliti pada penelitian ini.

**Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti sehingga ilmu yang peneliti dapatkan di bangku perkuliahan bisa diaplikasikan dilapangan.

**F. DAFTAR PUSTAKA**

Angraini. ( 2012 ). Kepuasan pelanggan. Diakses dari [http : repository. Unand.ac.id/](http://repository.unand.ac.id/) 2018

Adelenia, Fricylia. 2015. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Alai Padang.

Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta. Erlangga

- Citra. (2012) Unit Gawat Darurat diakses dari : <http://www.citraharapan.com/2012/04/unit-gawat-darurat-ugd.html>
- Damayanti.2008. Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan. Refika Aditama, Bandung
- [https://sholar.google.co.id/scholar/?q=pelayanan+perawat+menurut+azwar&=idas\\_sdt=0as\\_vis=/04/08/2009+kepuasan+pelayanan+diakses+melalui,Na+Rustami,Tc+Kurniatun-jurnal+ADPEND,2016-ejournal.upi.edu](https://sholar.google.co.id/scholar/?q=pelayanan+perawat+menurut+azwar&=idas_sdt=0as_vis=/04/08/2009+kepuasan+pelayanan+diakses+melalui,Na+Rustami,Tc+Kurniatun-jurnal+ADPEND,2016-ejournal.upi.edu)
- Muninjaya , G. 2012 .Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Notoadmojo. 2010.Metodologi Penelitian Kesehatan Jakarta.Rineke Cipta
- Nursalam. 2007. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional
- Pohan Imbalo S.MPH, (2007) Buku Jaminan mutu layanan kesehatan Jakarta : EGC
- Presiden RI.2009 UU RI No. 44 Tahun 2009 tentang pelayanan gawat darurat Pohan Imbolo S.MPH,(2007) Buku Jaminan mutu layanan kesehatan Jakarta : EGC
- Pelayanan Keperawatan, diakses dari <http://www.Academia.Edu.Com/03/04/2014>
- Siboro. T (2014) Hubungan Pelayanan Perawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung Skripsi.Uiversitas Advent. Indonesia. Bandung.
- Sastroasmoro, Sudigdo.2011.Dasar – dasar Metodologi Penelitian Klinis.Jakarta Sagung Seto
- Sugiyono.2010 Metodologi Penelitian Kesehatan.Jakarta.Rineka Cipta