HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INTALASI GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT TK III 04.06.04 SLAMET RIYADI SURAKARTA

Aldi Setia Fanus¹, Atik Aryani², Fajar Alam Putra³

^{1,2,3}Program Studi Keperawatan, Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta
Korespondensi penulis: Aldisetiafanus2020@gmail.com

Abstrak

Latar belakang : Intalasi Gawat Darurat merupakan salah satu pintu utama jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberi tindakan pertama. Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan diberikan sesuai dengan standar dan etika profesi. Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sarana kesehatan yang dinilai dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di rumah sakit. Tujuan: Untuk mengetahui hubungan kepuasan dengan kualitas pelayanan pada keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta. Metode: Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan menggunakan desain cross sectional study Pengambilan sampel dilakukan di IGD RS TK III Slamet Riyadi Surakarta dengan jumlah responden 50 responden dengan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan Uji kendall tau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi dan kuesioner. Hasil: Sebagian besar kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori sangat baik memperoleh 30 responden (60%), kepuasan keluarga pasien di dalam kategori sangat puas memperoleh 40 responden (80%). Hasil analisis bivariat diperoleh nilai P value $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta. Simpulan: Terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di ruang IGD RS TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan keperawatan, kepuasan keluarga pasien, Intalasi Gawat Darurat

Abstract

Background: The Emergency Room is one of the main entrances for patients, where triage is then carried out and the first course of action is given. Service quality is the level of perfection of health services that satisfy customers provided in accordance with professional standards and ethics. Customer satisfaction is an aspect that is influenced by the quality of health advice services assessed in health services. Patient satisfaction is used to evaluate the quality of service in hospitals. Objective: To determine the relationship between satisfaction and quality of service for patient families in the emergency department at TK III Hospital 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta. Method: The type of research used in this research is descriptive correlation using a cross sectional study design. Sampling was carried out in the emergency room of TK III Slamet Riyadi Hospital, Surakarta with a total of 50 respondents using a purposive sampling technique for data analysis using the Kendall Tau test, the measuring instrument used in the research. This is an observation sheet and questionnaire. Results: Most of the quality of nursing services in the very good category received 30 respondents (60%), patient family satisfaction in the very satisfied category received 40 respondents (80%). The results of the bivariate analysis obtained a P value of $0.001 < 0.05$ so it can be concluded that there is a significant relationship between the quality of nursing services and patient family satisfaction in the ER at TK III Hospital 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta. Conclusion: There is a relationship between the quality of nursing services and patient family satisfaction in the emergency room at TK III Hospital 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta.

Keywords: Quality of nursing services, patient family satisfaction in the Emergency Room, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut PMK No. 30 tahun 2019, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.(PMK No.30 Tahun 2019). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.(PP No.47 Tahun 2021).

Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatan pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap,cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan dirumah sakit.

Instalasi gawat darurat IGD merupakan salah satu pintu utama jalanya masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberi pertolongan pertama. IGD ialah suatu instalasi bagian dari rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triage terhadap pasien. Salah satunya syarat perawat di instalasi gawat darurat harus memiliki kecekatan keterampilan, kesiagaan setiap saat serta teliti untuk mencegah adanya kecacatan atau kematian pada pasien(Wiyono, 2016).

Pelayanan pasien gawat darurat adalah pelayanan yang memerlukan pertolongan segera yaitu cepat, tepat, dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Pelayanan pasien gawat darurat memegang peran yang sangat penting bahwa waktu adalah nyawa (time saving is life saving). Salah satu indikator mutu pelayanan berupa respon time atau waktu tanggap yang merupakan indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup (Fadhilah, 2018)

Pelayanan kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia

mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan konsuen (customer satisfaction) adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan apa yang betul betul mereka butuhkan dan diinginkan, bukan memberi apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka.

Pelayanan gawat darurat selama ini masih ditemui kasus gawat darurat yang tidak ditangani dengan cepat dan tepat baik dilokasi kejadian tempat korban maupun dirumah sakit. Tindak lanjut mengenai pasien gawat darurat masih ditemukan adanya penundaan pelayanan pasien gawat darurat yang dilakukan oleh pihak rumah sakit karena alasan adminitrasi dan pembiayaan. Pasien gawat darurat sering harus menunggu proses adminitrasi selesai baru mendapat pelayanan (Dahlia&Widaryanti 2015).

Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Purba, Kumaat & Mulyadi, 2015).

Berdasarkan data statistik kegiatan tahun 2022 di Rumah Sakit TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta kunjungan pasien IGD selama 3 bulan terahir yaitu dari bulan April-juni adalah 974 pasien dengan perincian per bulan April adalah 371 pasien, bulan Mei 500 pasien dan di bulan juni per tanggal 8 adalah 100 pasien. Hasil studi pendahuluan selama wawancara di ruang tunggu IGD didapatkan 10 keluarga pasien yang berobat ke IGD, 6 anggota keluarga pasien mengeluhkan pelayanan yang diberikan kurang sesuai harapan dan waktu tunggu yang terlalu lama terkait triage, kemudian keluarga pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan terhadap pasien dengan alasan menunggu adminitrasi sehingga pasien harus menunggu tindakan medis. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti

lebih jauh tentang ‘‘ Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit’’

METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif koleratif dengan menggunakan desain cross sectional study yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran dan pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu) yang menghubungkan antara dua variabel untuk mencari hubungan antara variabel independen dengan dependen dengan melakukan pengukuran bersama pada penelitian dilakukan dengan menganalisis hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan pada pasien di intalasi gawat darurat di rumah sakit

Pengambilan sampel dilakukan di IGD RS TK III Slamet Riyadi Surakarta dengan jumlah responden 50 responden dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan Uji kendall tau.

Instrumen adalah sebuah alat ukur untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian (Nursalam, 2016). Penelitian menggunakan instrumen kuesioner yang sesuai dengan kebutuhan pada variabel yang diteliti meliputi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, kuesioner kualitas pelayanan, dan kuesioner kepuasan keluarga pasien.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden meliputi umur, jenis, kelamin, Pendidikan, dan pekerjaan ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	(F)	(%)
1. Jenis kelamin		
a. laki laki	35	70
b. Perempuan	15	50
2. Umur		
a. Usia (18-35) tahun	25	50
b. Usia (36-50) tahun	22	44
c. Usia >(51) tahun	3	6
3. Pendidikan		

a. SMP	0	0
b. SMA/SMK	27	54
c. Diploma	3	6
d. Sarjana	20	40
4. Status		
a. Belum menikah	3	6
b. Menikah	47	94
5. Pekerjaan		
a. Pelajar/Mahasiswa	3	6
b. Wirausaha	20	40
c. PNS/TNI/POLRI	7	14
d. Petani	5	10
e. Pegawai swasta	15	30
f. Lainnya	0	0
Total	50	100%

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil penelitian menunjukkan karakteristik jenis kelamin menunjukkan distribusi tertinggi adalah laki laki yaitu 35 responden (70%), dan Perempuan 15 responden (30%). Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan frekuensi dan persentase karakteristik pada responden berdasarkan usia 18-35 sebanyak 25 responden (50%), usia 36-50 tahun sebanyak 22 responden (44%), dan usia >50 tahun sebanyak 3 responden (6%) dari jumlah keseluruhan 50 responden

Berdasarkan frekuensi dan persentase karakteristik pada responden berdasarkan Pendidikan SMP sebanyak 0 responden (0%), SMA/SMK sebanyak 27 responden (54%), Diploma sebanyak 3 responden (6%), Sarjana sebanyak 20 responden (40%) dari jumlah keseluruhan 50 responden

Berdasarkan tabel 1 frekuensi dan persentase karakteristik pada responden berdasarkan status pernikahan yaitu responden yang sudah menikah sebanyak 47 responden (94%) dan yang belum menikah sebanyak 3 Responden (6%) dari jumlah keseluruhan responden 50.

Berdasarkan tabel 4:1 frekuensi dan persentase karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 3 responden (6%), PNS/TNI/POLRI sebanyak 17 responden (14%), petani sebanyak 5 Responden (10%), pegawai swasta sebanyak 15 Responden (30 %), dan lainnya sebanyak 0 Responden (0%) dari jumlah keseluruhan responden 50.

2. Analisis Unvariat

Analisis unvariat dilakukan untuk mendeskripsikan masing masing variable penelitian, yaitu kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan keluarga. Analisis unvariat menggunakan data statistic untuk variable kualitas pelayanan keperawatan dan tabel frekuensi untuk kepuasan keluarga pasien

a. Kualitas Pelayanan keperawatan

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan

Kualitas pelayanan keperawatan	(f)	(%)
Sangat baik	30	60
Baik	13	26
Cukup Baik	7	14
Kurang Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Total	50	100

Sumber : Data diolah (2024)

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan di IGD RS TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta adalah 50 responden berdasarkan analisis data yang diperoleh kualitas pelayanan sangat baik 30 responden (60%), dan baik 13 responden (26%), cukup baik diperoleh 7 responden (14%).

b. Kepuasan keluarga pasien

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Keluarga

Kepuasan keluarga	(f)	(%)
Sangat puas	40	80
Puas	10	20
Tidak puas	0	0
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 3 didapatkan persentase kepuasan keluarga pasien di IGD RS TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta adalah 50 responden berdasarkan analisis hampir seluruh responden memilih kategori sangat puas yaitu 40 Responden (80%) dari jumlah keseluruhan 50 responden.

3. Analisis Bivariat

Tabel 4 Hasil tabulasi silang kualitas dan kepuasan keluarga

Kualitas pelayanan	Kepuasan keluarga pasien		
	Sangat puas <i>f</i> (%)	Puas <i>f</i> (%)	Tidak puas <i>f</i> (%)
Sangat baik	40 (80%)	10 (20%)	0
Baik	13 (26%)	20 (40%)	0
Cukup baik	7 (14%)	10 (20%)	0
Total	50 (100%)	50 (100%)	

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4 tabulasi silang dapat dilihat kualitas pelayanan keperawatan kategori sangat baik dengan kepuasan keluarga kategori sangat puas terdapat 40 responden dari (80%) .

Tabel 5 Uji Kendall Tau Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien

Hubungan	r_{xy}	Sig	Keterangan
Kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien	-,199	<,001	H_0 ditolak

Sumber : Data diolah (2024)

Hasil uji Kendal tau sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5 menunjukkan diperoleh koefisien kolerasi sebesar -,199 dengan nilai signifikan uji (sig) sebesar 0,001. Nilai signifikansi uji (sig) lebih kecil dari 0,05 (0,001 < 0,05) maka Keputusan uji adalah H_0 ditolak, sehingga disimpulka bahwa terdapat hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta. Selanjutnya nilai koefisien kolerasi adalah negatif (-.199) yang berarti bahwa hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien adalah berlawanan, yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan keluarga pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh dari jumlah keseluruhan 50 responden yang telah mengisi kuesioner pada tanggal 4 agustus 2024 sampai dengan 12 agustus 2024. Tujuan khusus penulisan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan, status, dan pekerjaan serta untuk mengetahui Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan IGD di Rumah Sakit TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta. Maka hasil penelitian diuraikan sebagai berikut .

1. Karakteristik responden

a. Jenis kelamin

Berdasarkan tabel 1 didapatkan responden berdasarkan jenis kelamin dengan responden terbanyak yaitu laki-laki sebanyak 35 responden (70 %) dari jumlah keseluruhan 50 responden jenis kelamin adalah perbedaan antara Perempuan dengan laki laki secara biologis sejak orang itu dilahirkan, sehingga peluang diperoleh Tingkat kepuasan dalam pelayanan dirumah sakit adalah tinggi hal ini disebabkan bahwa laki laki dapat bertanggung jawab terhadap dirinya sendiri dan mampu menjaga nama baik keluarga serta dapat berpikir positif terhadap apa yang dialami dan dihadapinya.

Hal tersebut sebagai diajukan dalam penelitian stevano, et.al. (2017) bahwa adanya hubungan yang signifikan jenis kelamin terhadap kepuasan pelayanan rumah sakit, Dimana pasien laki laki cenderung lebih puas disbandingkan dengan pasien Perempuan

b. Usia

Bedasarkan table 1 didapatkan responden berdasarkan usia dengan responden terbanyak yaitu usia 18-35 tahun sebanyak 25 responden (50%). Menurut hasil penelitian (Abdul, 2022) menunjukan bahwa usia berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien. Keluarga pasien yang lebih tua cenderung memiliki peringkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan keluarga pasien dengan usia muda. Hal ini disebabkan emosi pada umur tua umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga pada

kelompok umur tua memiliki tuntutan pelayanan Kesehatan lebih rendah dibandingkan kelompok dengan umur muda.

Menurut teori psikososial Erik-Ericson pada umur tersebut seseorang akan terus membangun kehidupan dan berfokus terhadap karir dan keluarganya. Pada masa ini rasa terhadap kondisi keluarga dan orang disekitar menjadi tinggi, kehidupan yang baik pada keluarga yaitu anak, suami atau istri serta anggota keluarga yang lain menjadi kebanggaanya (LSPS, 2018)

c. Pendidikan terakhir

Berdasarkan tabel 1 didapatkan responden berdasarkan Pendidikan terakhir dengan responden terbanyak yaitu sarjana sebanyak 27 responden (54%). Menyatakan bahwa Pendidikan terakhir mempengaruhi kepuasan keluarga pasien. Keluarga pasien dengan pendidikan yang lebih tinggi memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan keluarga pasien berpendidikan rendah.

Hubungan tingkat pendidikan seseorang terhadap kepuasan layanan kesehatan sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Arifin, dkk (2019). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan puskesmas muara laung, Dimana responden dengan Pendidikan dasar (Pendidikan yang lebih rendah) memiliki kecenderungan kurang puas terhadap pelayanan puskesmas.

d. Status

Bedasarkan tabel 1 didapatkan responden berdasarkan status pernikahan dengan responden terbanyak yaitu responden yang sudah menikah sebanyak 47 responden (94%). Dari jumlah keseluruhan 50 responden. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Alrubaiee, 2011). Menyatakan bahwa status pernikahan mempengaruhi Tingkat kepuasan keluarga pasien, keluarga pasien yang berstatus sudah menikah memiliki peringkat kepuasan yang lebih tinggi

daripada keluarga pasien yang belum menikah.

e. Pekerjaan

Menurut tabel 1 didapatkan responden berdasarkan pekerjaan dengan responden terbanyak yaitu responden sebagai wiraswasta sebanyak 20 responden (40%). Dari jumlah keseluruhan 50 responden, pekerjaan merupakan suatu hal yang penting dalam kehidupan tiap individu karena bekerja biasanya memberikan fungsi social. Dimana dalam dunia pekerjaan memberikan kesempatan untuk bertemu dan mengenal orang orang baru dan mengembangkan jaringan (Putri,2018).

Jenis pekerjaan seseorang berhubungan dengan pendapatan serta intraksi seorang tersebut dengan orang lain. Orang dengan pekerjaan yang baik, artinya memiliki pendapatan yang baik memiliki peluang memenuhi kebutuhan hidup lebih baik dibandingkan orang dengan pekerjaan yang kurang baik. Hal tersebut sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Agus (2018) bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterima jika memang tidak memuaskan bagianya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja.

2. Kualitas pelayanan keperawatan

Berdasarkan uji *Kendall tau* yang menguji hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien diperoleh koefisien kolerasi sebesar $-0,199$ dengan nilai signifikansi uji (sig) sebesar 0,001, maka Keputusan uji H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan terhadap hubungan kualitas keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS TK III Slamet Riyadi Surakarta. dimana kualitas keperawatan semakin tinggi maka kepuasan keluarga pasien juga semakin tinggi.

3. Kepuasan keluarga pasien di ruang IGD RS TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta

Distribusi frekuensi kepuasan keluarga pasien menunjukkan distribusi tinggi adalah sangat puas (80%) dan distribusi puas adalah (20%). Berdasarkan data tersebut

maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang IGD RS TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta adalah sangat puas.

Retnaningsih et.al (2017) menjelaskan bahwa kepuasan keluarga pasien menjadi pusat dari hasil yang sedang di akui sebagai ukuran kualitas pelayanan rumah sakit. Keluarga pasien sering menilai kepuasannya berdasarkan respon pasien terhadap pelayanan apakah pasien merasa lebih baik, merasa adanya penurunan Tingkat kesakitan dan lain sebagainya. Namun pada pelayanan di IGD rumah sakit seringkali pasien tidak mampu mengepresikan perubahan perubahan yang dialaminya Ketika menerima perawatan. Kondisi ini menyebabkan keluarga seringkali menentukan Tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan pengetahuan yang mereka miliki dan pengalaman masa lalu yang pernah dialami dalam situasi yang sejenisnya.

Kepuasan keluarga pasien dalam perawatan dirumah sakit cukup penting. Ketidak puasan keluarga pasien menyebabkan berbagai ketidaknyamanan keluarga selama menunggu pasien, yang berujung kepada timbulnya berbagai respon negative keluarga terhadap perawatan yang diberikan kepada pasien. Respon negatif tersebut dapat menghambat peran dan fungsi keluarga dalam memberikan dukungan kepada anggota keluarga yang sedang dirawat (Retnaningsih et. Al. ,2017).

4. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta

Berdasarkan uji *kendall tau* yang menguji hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di peroleh koefisien kolerasi (r) sebesar $-0,199$ dengan nilai signifikan uji (sig) sebesar 0,001, maka Keputusan uji adalah H_0 ditolak, sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta Dimana makin tinggi kualitas pelayanan keperawatan maka Tingkat kepuasan keluarga pasien semakin tinggi.

Hasil penelitian diatas menunjukkan kedua variable berhubungan yang menunjukkan keduanya searah, artinya jika kualitas pelayanan kurang baik maka kepuasan keluarga pasien akan merasa kurang puas terhadap pelayanan Kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian Hatuti,dkk (2017), tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Yogyakarta terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistic didapatkan nilai p value $0,000 < 0,05$. Penelitian ini menjelaskan bahwa empati sangat berpengaruh meningkatkan kepuasan pasien, empati merupakan variable yang memiliki hubungan paling dominan dan disimpulkan bahwa empati yang kurang baik memiliki peluang tiga kali lebih besar untuk meningkatkan ketidakpuasan pasien.

Asumsi diatas sejalan dengan penelitian Kesmas et al., (2018), hasil penelitian ini menggunakan *Chi Square* Dimana nilai p-obalitas yang memperoleh $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan empati dengan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis didukung dengan nilai *odds ratio* 3,481 artinya kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan empati kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas, mengenai kepuasan pasien disimpulkan hasil bahwa variable perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

SIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan Keperawatan di Intalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK III Slamet Riyadi Surakarta adalah sangat baik 30 responden (60%).
2. Kepuasan Keluarga Pasien Di Intalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta adalah puas dengan hasil dari pengolahan data penelitian yang sudah dilakukan yaitu menyatakan keluarga pasien sangat puas sebanyak 40 responden (80%).
3. Ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di intalasi gawat darurat rumah sakit.

SARAN

1. Bagi institusi Pendidikan
Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi keperawatan universitas sahid Surakarta yang berkaitan dengan pengetahuan tentang adanya pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan keluarga pasien.
2. Bagi institusi tempat penelitian
Bagi RS TK III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan sehingga selalu melakukan survey kepuasan keluarga pasien, hal ini untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan tercapainya kepuasan keluarga pasien.
3. Bagi tenaga keperawatan
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan agar perawat dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerja kualitas pelayanan dengan lebih berfokus pada peran dan fungsinya yaitu melakukan asuhan keperawatan yang professional sehingga tercapai kepuasan keluarga pasien
4. Bagi peneliti
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai proses belajar dalam menilai kualitas pelayanan keperawatandan kepuasan keluarga pasien dengan melihat keterbatasan/kekurangan yang ada sehingga peneliti lebih baik lagi dalam penelitian selanjutnya.
5. Bagi peneliti selanjutnya
Diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat meneliti tentang aspek aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Ali. (2014). *Metode dan Aplikasi Riset Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ani, S., 2016. Pengaruh Fkator Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Sumedang VII,5-11..
- Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana A, dan Hadianor, (2019). Hubungan Usia, Tingkat pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1),pp.40-57.

- Alrubaiee, L. (2011). The Mediating Effect of Patient Satisfaction In The Patients Perception of *Healthcare* Quality Patient Trush Relationship. *International Journal of Marketing Studies*. Vol.3, No 1 (Februari 2011), pp. 103-127
- Bashkin et al., (2015). Organizational Factor Affecting Length Of Stay In The Emergency *Department: Initial Observational Study Israel Journal Of Health Policy Research*, 4, 38.
- Dahlia, Widaryanti,. (2015) Hubungan Mutu Pelayanan *Keperawatan* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Vol. 6, No. Hal 51-53
- Fathoni, M. et al., 2013. *Relationships Between Triage Knowledge, Training, Working Experiences, and Triage Skills Among Emergency Nurses in East Java, Indonesia*. , hh.511-525
- Fanny, M (2022) Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Hal 60-64
- Gobel Y, Wahid, Mutaqim, 2018. Kualitas pelayanan kesehatan intalasi gawat darurat rumah *sakit* umum daerah makasar. Vol. 24 No.3. Hal. 178-179
- Hadiansyah, T., Pragholapati, A., & Aprianto, D. P. (2019). *Gambaran* Stress Kerja Perawat yang Bekerja diUnit Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan BSI*, 7(2), 50-58.
- Hamarno. (2016). *Keperawatan Kegawatdaruratan dan Manajemen Bencana*. Modul Bahan Ajar Kebidanan. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia : Jakarta
- Handayani, S., (2016).*Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas Baturetno. Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), pp, 42-48.
- Hungu. (2016). *Demografi Kesehatan Indonesia*. Jakarta : Grasindo
- Hutabarat, R. Y., & Putra, C. S. (2016). *Asuhan Keperawatan Kegawatdaruratan*. Bogor: In Media
- Irsanty. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien*.
- Junita B, Raymond, 2018. Hubungan Mutu *Pelayanan Keperawatan* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat InapDI Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah Vol. 6, No. 1.Hal 51-52
- Kemenkes RI. (2012). *Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Gawat Darurat*. Jakarta: 1-8.
- Kemenkes RI. (2014). *Data Kunjungan IGD Seluruh Indonesia*. Jakarta
- Kesmas, J., No, V., Anatara, H., Jasa, M., & Keshatan, P. (2018). *Kualitas merupakan sekumpulan dari yang telah dipeoleh semasa dalam menerima pelayanan sesuai dengan apa yang telah menjadi harapanya jika pasien merasa tidak puas maka pasien tersebut akan melakukan pengajuan komplain*
- Kotler. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas*. Diakses pada 23 mey, 2024, dari <https://repository.unmuha.ac.id>
- Kuntoro, W; W. Istiono. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan *Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Jurnal Kesehatan Vokasional*, 140-147.
- Mardalena, I. (2016). *Asuhan Keperawatan Gawat Darurat* . Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Mbaloto, F. R. (2020). Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Respons Time di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Pustaka Katulistiwa*, 1 (01), 1-5.
- Menteri Kesehatan RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*.
- Muninjaya. (2011). *Keperawatan Gawat Darurat*. Edisi 3, Jakarta: EGC.
- Muninjaya. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Notoatmodjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*. Diakses pada 23 mey , 2024, dari <https://eprints.ums.ac.id>
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* . (P.P. Lestari, Ed.) (4 th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Ngadimin, (2022). Hubungan Respon Time Triage Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

- Ogliastri, E., & Zuniga, R. (2016). An Introduction to *Mindfulness* and Sensemaking By Highly Reliable Organization in Latin America. *Journal Of Business Research*, 69(10), 4429-4434
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6 (2), 270-277.
- Permenkes RI. (2018). Peraturan Pemerintah Kesehatan Republik Indonesia No. 47 Tahun 2018. *Pelayanan Kegawatdaruratan*
- Riskesdas. (2013). *Pelayanan Gawat Darurat di Rumah Sakit Terdapat di IGD Yang Merupakan Pintu Pertama Bagi Pasien Dalam Memperoleh Tindakan* .
- RS TK III 04.06.04 Surakarta (2022). Laporan IGD Bulan Mei-April 2022.
- Sastroasmoro. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan (Ed.2)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurdiansyah. S. (2019). *Karya Tulis Ilmiah "Hubungan Respons Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat di IGD Rumah Sakit Semarang"*
- Sofar Silaen. (2018). *Metodelogi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: IN MEDIA.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. CV
- Sugiono. (2014). *Skala Likert Metode Perhitungan, Presentase dan Interval*. Bandung: Alfabeta.
- Varndell et, al. (2019). *Triage in Australian Emergency Department : Result Of A New South Wales Survey*. Journal Homepage
- V. Wiratna Sujarweni. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Wike. (2015). *Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Intalasi Gawat Darurat (IGD)*
- Yulfita, Aini & Andari. (2016). *Indikator Kepuasan Pasien*. Diakses pada 24 mei , 2024, dari <https://repository.unmuha.ac.id>