

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum

Meitha Nur Anggraini<sup>1\*</sup>, I Putu Juni Andika<sup>2</sup>, Ditya Yankusuma Setiani<sup>3</sup>,  
Hendra Dwi Kurniawan<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala, Sukoharjo, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala, Sukoharjo, Indonesia

<sup>3</sup>Program Studi Diploma Tiga Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala, Sukoharjo, Indonesia

Jalan Raya Solo - Baki Km. 4, Gedangan, Solo Baru, Kecamatan Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah

\*Email: [meithanuranggraini304@gmail.com](mailto:meithanuranggraini304@gmail.com)

---

### Abstrak

Pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan pelayanan yang diberikan sesuai standar yang ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan keperawatan pasien. Pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar masih memiliki kendala dalam pelaksanaannya yaitu adanya keluhan pasien terkait sikap perawat, kecepatan pelayanan yang diberikan, kejelasan informasi, dan ketepatan tindakan keperawatan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar. Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk mengetahui kualitas pelayanan keperawatan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Populasi penelitian ini adalah pasien di IGD Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar dengan sampel sebanyak 85 pasien. Analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis bivariat dengan uji *Chi-square*. Kualitas pelayanan keperawatan berada dalam kategori baik (63,5%), sedangkan kepuasan pasien berada dalam kategori tinggi (56,5%). Penelitian ini menemukan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar ( $p= 0,000$  ; OR: 10,813; CI95%: 3,792– 30,835). Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang baik berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar. Semakin baik pelayanan keperawatan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang diperoleh.

**Kata Kunci:** IGD; kepuasan pasien; kualitas pelayanan keperawatan; rumah sakit

---

## **The Influence of Nursing Service Quality on Patient Satisfaction in the Emergency Department (ED) of General Hospitals**

### **Abstract**

*High-quality nursing care is care provided in accordance with established standards to meet patients' nursing needs. Nursing care in the Emergency Department (ED) of Jati Husada General Hospital in Karanganyar still faces challenges in its implementation, including patient complaints regarding nurses' attitudes, the speed of care provided, the clarity of information, and the appropriateness of nursing interventions. This study aims to determine the effect of nursing service quality on patient satisfaction in the Emergency Department of Jati Husada General Hospital, Karanganyar. This study uses a quantitative design with a cross-sectional approach to examine nursing service quality as the independent variable and patient satisfaction as the dependent variable. The sampling technique used in this study is purposive sampling. The study population consisted of patients in the Emergency Department of Jati Husada General Hospital in Karanganyar, with a sample size of 85 patients. Data analysis in this study involved bivariate analysis using the Chi-square test. The quality of nursing care was categorized as good (63.5%), while patient satisfaction was categorized as high (56.5%). This study found a significant association between the quality of nursing care and patient satisfaction in the ED of Jati Husada General Hospital in Karanganyar ( $p = 0.000$ ; OR: 10.813; 95% CI: 3.792–30.835). The study's findings indicate that high-quality nursing care contributes to increased patient satisfaction in the Emergency Department of Jati Husada General Hospital in Karanganyar. The better the nursing care provided, the higher the level of patient satisfaction achieved.*

**Keywords:** emergency room; patient satisfaction; hospital; quality of nursing service

Artikel info :

submit 22 Februari 2026; direvisi<sup>1</sup> 25 Februari 2026; direvisi<sup>2</sup> 07 Mei 2026; accepted 13 Mei 2026, available online 21 Mei 2026; publish 31 Mei 2026

### **PENDAHULUAN**

*World Health Organization (WHO)* mendefinisikan rumah sakit merupakan komponen penting dari organisasi sosial dan kesehatan yang menyediakan layanan komprehensif, deteksi dini dan pencegahan penyakit, serta penjangkauan kepada masyarakat umum. Selain itu, ruang sakit berfungsi sebagai tempat pengajaran bagi penyedia layanan kesehatan dan pendidikan kedokteran (1). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan di rumah

sakit yang memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan kegawatdaruratan bagi pasien atau masyarakat yang mengalami kondisi penyakit akut maupun kejadian kecelakaan, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. IGD berperan sebagai unit yang memberikan respon serta penanganan secara cepat, tepat, dan terkoordinasi terhadap pasien yang berada dalam kondisi gawat darurat (2). Berdasarkan riwayat kunjungan, pasien rumah sakit dibedakan

menjadi dua kelompok, yaitu pasien lama dan pasien baru. Pasien lama adalah individu yang pernah memperoleh pelayanan kesehatan sebelumnya, sedangkan pasien baru merupakan individu yang pertama kali datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (3).

Pelayanan kesehatan penting untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini dapat dicapai melalui kolaborasi antara pemerintah, lembaga kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat dalam membangun sistem kesehatan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting terhadap kepuasan masyarakat sehingga dibutuhkan peran yang efektif untuk dapat meningkatkan kinerja rumah sakit (4).

WHO melalui program umumnya pada periode 2019–2023 menekankan pentingnya tujuan pembangunan berkelanjutan melalui reformasi sistem kesehatan, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Persaingan dalam berbagai sektor turut memengaruhi industri kesehatan, sehingga setiap penyedia layanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas (5).

Pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan bentuk pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan guna memenuhi kebutuhan keperawatan pasien maupun

masyarakat. Penilaian mutu pelayanan keperawatan memerlukan indikator klinis mutu yang jelas. Kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh peran perawat sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, empati, dan jaminan pelayanan (6).

Kepuasan pasien mencerminkan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Persepsi pasien terhadap layanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Ada lima dimensi yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, menurut teori kualitas pelayanan: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik. Pasien akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, yang dapat membuat mereka lebih setia kepada rumah sakit (7).

Di Indonesia berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Pakpahan et al. (8) menunjukkan bahwa sebesar 20% pasien masih merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Ketidakpuasan ini menjadi permasalahan penting di negara berkembang. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan standar minimal kepuasan pasien sebesar  $\geq 95\%$ . Apabila tingkat kepuasan berada di bawah angka tersebut, maka pelayanan

dinilai belum memenuhi standar kualitas. Dengan demikian, upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan perlu disesuaikan dengan standar minimal yang telah ditetapkan.

Berdasarkan data rekapitulasi rekam medis, jumlah kunjungan pasien dari bulan Januari sampai bulan April tahun 2025 di IGD Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar terdiri dari 4.731 orang. Tingginya angka kunjungan tersebut menuntut adanya pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas, terutama dari tenaga keperawatan sebagai lini terdepan pelayanan di IGD. Hasil survei pengambilan data awal yang dilaksanakan pada tanggal 22 Maret 2025 jumlah perawat yang bertugas di IGD RSUD Jati Husada Karanganyar sebanyak 16 orang tenaga keperawatan. Tenaga keperawatan di IGD diatur berdasarkan jadwal dinas per *shift* (7 jam untuk shift pagi dan siang serta 10 jam untuk shift malam) dengan jumlah perawat sebanyak 4–5 orang pada setiap *shift*. Dengan jumlah perawat terbatas, potensi terjadinya ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan tenaga perawat cukup besar, yang dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan.

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap lima pasien di IGD RSUD Jati Husada Karanganyar, tiga pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan karena perawat dinilai cepat

tanggap, komunikatif, serta mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Sementara itu, dua pasien menyatakan tidak puas karena informasi yang diberikan kurang jelas dan sikap perawat dinilai kurang responsif. Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi interpersonal dan responsivitas perawat masih perlu ditingkatkan untuk menunjang kualitas pelayanan keperawatan di IGD.

Kepuasan pasien berperan penting dalam membantu manajemen rumah sakit melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan. Dalam operasional rumah sakit, pelayanan kepada pasien merupakan aspek utama, dan setiap pasien berhak memperoleh pelayanan yang memuaskan (9). Menurut Imelda et al. (5) indikator penilaian kualitas pelayanan rumah sakit meliputi proses penerimaan pasien, penyampaian informasi, pelaksanaan tindakan medis, perawatan harian, sikap dan perilaku petugas, kondisi lingkungan rumah sakit, pembiayaan pelayanan, mutu pelayanan secara keseluruhan, serta kesediaan dalam merekomendasikan layanan keperawatan dan pelayanan kesehatan.

Menurut Pebrianti et al. (10) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di IGD. Faktor penyebab ketidakpuasan antara lain sikap petugas yang kurang simpatik, waktu tunggu yang

lama, kurangnya keramahan dan kejelasan informasi, keterbatasan fasilitas, serta kurangnya perhatian terhadap kebutuhan emosional pasien. Putri et al. (11) menyatakan adanya hasil pengaruh signifikan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di ruang IGD, yang menyebabkan pasien tidak puas seperti kinerja perawat yang dinilai kurang baik (komunikasi kurang jelas atau tidak komunikatif, pasien merasa tidak cukup diperhatikan, dan perawat tidak memberikan semangat atau dukungan emosional yang dibutuhkan saat situasi gawat darurat) dan fasilitas kesehatan yang belum memadai. Penelitian Ariyanti et al. (12) menyatakan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kondisi fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta kepedulian (*empathy*) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Meskipun demikian, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di IGD masih terbatas, khususnya pada rumah sakit swasta tipe D seperti RSUD Jati Husada Karanganyar. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada kualitas pelayanan rumah sakit secara umum dan belum secara spesifik mengkaji kualitas pelayanan keperawatan di IGD sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan pengamatan awal, ditemukan bahwa masih terdapat pasien di IGD yang merasa belum puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Dalam kaitannya dengan penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Jati Husada Karanganyar".

## **BAHAN DAN METODE**

Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross-sectional* yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar pada bulan Oktober-Desember 2025. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien seluruh pasien yang datang ke IGD RSUD Jati Husada Karanganyar dengan total 572 pasien. Sampel penelitian ini adalah 85 pasien di IGD RSUD Jati Husada Karanganyar yang didapatkan dari teknik pengambilan sampel menggunakan Rumus *Slovin*. Kriteria inklusi meliputi pasien yang datang berobat ke IGD RSUD Jati Husada Karanganyar, pasien dalam kondisi sadar dan kooperatif, pasien berusia  $\geq 17$  tahun, dan bersedia menjadi responden dan menandatangani lembar persetujuan menjadi responden. Kriteria eksklusi mencakup pasien dengan keadaan kritis dan pasien yang tidak bersedia menjadi responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* jenis *purposive sampling*, yaitu

memilih pasien berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh satuan sampling yang memiliki karakteristik yang dikehendaki. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Indikator pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada 5 dimensi meliputi *tangibility* (kewujudan), *empathy* (empati), *responsiveness* (kecepatan tanggapan), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (keyakinan atau kepastian). Sedangkan indikator kepuasan pasien meliputi pelayanan yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan, kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan, dan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan. Jumlah item pertanyaan variabel kualitas pelayanan keperawatan ada 20 pernyataan dan kepuasan pasien ada 10 pernyataan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas oleh peneliti. Untuk menguji kesahihan kuesioner menggunakan *Pearson Product Moment*. Berdasarkan hasil uji validitas diketahui bahwa seluruh 30 pernyataan yang diuji kepada 30 responden dinyatakan valid, karena nilai *r*-hitung lebih besar daripada nilai *r*-tabel, yaitu  $> 0,361$ . Untuk menguji reliabilitas kuesioner menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada instrumen penelitian

memenuhi kriteria reliabel, yaitu lebih besar dari 0,70. Pengukuran kualitas pelayanan keperawatan menggunakan skala ukur nominal dengan 3 kategori jawaban, yaitu dari (1) kurang baik (2) baik (3) sangat baik. Sedangkan pengukuran kepuasan pasien menggunakan skala ukur nominal dengan 3 kategori jawaban, yaitu dari (1) kurang puas (2) puas (3) sangat puas. Pengklasifikasian variabel penelitian berdasarkan kategori kurang baik dan baik maupun rendah dan tinggi menggunakan nilai *mean*. Analisis data menggunakan analisis data univariat dan bivariat. Analisis data univariat berupa distribusi frekuensi dan persentase masing-masing variabel sedangkan analisis data bivariat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien menggunakan *chi square* dengan aplikasi SPSS.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur pasien**

Umur	f	%
18-25 tahun	15	17,6
26-35 tahun	34	40,0
36-45 tahun	23	27,1
>45 tahun	13	15,3
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2025

Berdasarkan **Tabel 1** dapat diketahui bahwa dari 85 responden pasien di IGD RSU Jati Husada Karanganyar, jumlah responden terbanyak pada usia 26-35 tahun yaitu 34

orang (40,0%) dan terendah pada usia >45 tahun yaitu 13 orang (15,3%).

**Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin pasien**

Jenis Kelamin	f	%
Laki-Laki	33	38,8
Perempuan	52	61,2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2025

Berdasarkan **Tabel 2** dapat diketahui bahwa pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 52 orang (61,2%) dibandingkan dengan pasien laki-laki yang berjumlah 33 orang (38,8%).

**Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan pasien**

Pendidikan	f	%
SD	4	4,7
SMP	5	5,9
SMA/SMK	35	41,2
DI/DII/DIII	23	27,1
S1/S2/S3	18	21,2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2025

**Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan pasien**

Pekerjaan	f	%
Petani	3	3,5
PNS	5	5,9
TNI/POLRI	2	2,4
Ibu Rumah Tangga	7	8,2
Wiraswasta	12	14,1
Karyawan Swasta	45	52,9
Lainnya	11	12,9
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2025

Berdasarkan **Tabel 3** dapat diketahui bahwa pasien dengan tingkat pendidikan SMA/SMK lebih banyak yaitu sejumlah 35 orang (41,2%).

Berdasarkan **Tabel 4** dapat diketahui bahwa pasien dengan pekerjaan karyawan swasta lebih banyak yaitu sejumlah 45 orang (52,9%) dibandingkan pekerjaan petani yaitu 3 orang (3,5%).

**Tabel 5. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan keperawatan**

Kualitas Pelayanan Keperawatan	f	%
Kurang Baik	31	36,5
Baik	54	63,5
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2025

Berdasarkan **Tabel 5** dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan keperawatan pada pasien sebagian besar berada dalam kategori baik, yaitu sebanyak 54 responden (63,5%). Sementara itu, terdapat 31 responden (36,5%) yang menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori kurang baik. Penilaian kurang baik tersebut berasal dari pernyataan dalam kuesioner kualitas pelayanan keperawatan yang berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan oleh perawat, sikap perhatian dan empati perawat, serta keandalan perawat dalam memberikan pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat pasien yang menilai kualitas pelayanan keperawatan di IGD belum optimal,

khususnya pada aspek komunikasi, responsivitas, dan konsistensi pelayanan yang diberikan.

**Tabel 6. Distribusi frekuensi kepuasan pasien**

Kepuasan Pasien	f	%
Rendah	37	43,5
Tinggi	48	56,5
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2025

Berdasarkan **Tabel 6** dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 48 responden (56,5%). Sementara itu, terdapat 37 responden (43,5%) yang

menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Ketidakpuasan tersebut berasal dari pernyataan dalam kuesioner kepuasan pasien yang berkaitan dengan kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien, kualitas pelayanan dan fasilitas yang diterima, serta kinerja aktual perawat dalam memberikan pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat pasien yang merasakan pelayanan keperawatan di IGD belum sepenuhnya memenuhi harapan, khususnya pada aspek kejelasan informasi, perhatian dan empati perawat, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan.

**Tabel 7. Distribusi tabulasi silang pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di IGD**

Kualitas pelayanan keperawatan	Kepuasan pasien		OR	CI 95%		p value
	Rendah	Tinggi		Lower	Upper	
Kurang Baik	24	7				
Baik	13	41	10,813	3,792	30,835	0,000
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>48</b>				

Sumber: Data primer, 2025

Berdasarkan **Tabel 7** tentang tabulasi silang pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Jati Husada Karanganyar, diketahui bahwa dari 31 pasien yang menilai kualitas pelayanan keperawatan kurang baik, terdapat 24 pasien yang menyatakan kurang puas dan hanya 7 pasien yang merasa puas. Sementara itu, dari 54 pasien yang menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, sebanyak 41 pasien menyatakan puas dan hanya 13 pasien yang merasa kurang puas

terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil perhitungan dengan uji statistik menunjukkan nilai *Odds Ratio* (OR) = 10,813 dengan rentang kepercayaan (CI 95%) antara 3,792 sampai 30,835 serta nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Jati Husada Karanganyar.

### **Kualitas pelayanan keperawatan**

Berdasarkan hasil penelitian pada **Tabel 5** menunjukkan dari 85 responden sebagian besar berada dalam kategori baik sebanyak 54 responden (63,5%). Sedangkan 31 responden (36,5%) yang menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat telah memenuhi harapan sebagian besar pasien, meskipun masih terdapat sebagian responden yang menilai pelayanan belum optimal.

Menurut Lestari et al. (13) kualitas pelayanan keperawatan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibility*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Teori *servqual* menyatakan bahwa pemenuhan kelima dimensi tersebut akan membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan perawat telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pasien.

Pelayanan keperawatan yang dinilai baik oleh responden mencerminkan bahwa perawat telah menunjukkan penampilan yang rapi dan profesional serta memanfaatkan fasilitas dan peralatan medis secara optimal

sehingga memberikan kesan awal yang positif bagi pasien. Selain itu, perawat juga dinilai mampu memberikan perhatian dan kepedulian melalui komunikasi yang hangat dan menenangkan, yang membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan kebutuhannya. Perawat menunjukkan kesiapsiagaan dalam merespon keluhan dan kebutuhan pasien secara cepat, khususnya dalam kondisi gawat darurat yang menuntut ketepatan dan kecepatan tindakan. Pelayanan yang diberikan dinilai konsisten dan sesuai dengan standar operasional prosedur, sehingga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap mutu tindakan keperawatan. Di samping itu, perawat mampu memberikan rasa aman melalui kompetensi, sikap sopan, serta kemampuan menjelaskan tindakan dan prosedur secara jelas kepada pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, hasil penelitian ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa pemenuhan lima dimensi kualitas pelayanan akan meningkatkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dan berkontribusi pada kepuasan pasien. Ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dapat menimbulkan kekecewaan dan berdampak pada citra fasilitas pelayanan kesehatan, sebagaimana dikemukakan oleh (8).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Maryana & Christiany (14) yang menunjukkan bahwa seluruh aspek kualitas pelayanan meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibility*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Dapat diartikan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan berkontribusi langsung terhadap persepsi pasien terhadap mutu layanan keperawatan. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Fajrah (15) mengatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, di mana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian N. Abdullah et al. (16) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perawat berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

### **Kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian pada **Tabel 6** bahwa dari 85 responden sebagian besar berada dalam kategori puas sebanyak 48 responden (56,5%). Sedangkan 37 responden (43,5%) yang kepuasan pasien dalam kategori kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pasien telah merasa puas terhadap pelayanan

keperawatan yang diterima di Instalasi Gawat Darurat, meskipun masih terdapat sebagian pasien yang menilai tingkat kepuasan belum optimal.

Secara teori, kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan yang diterima. Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang disediakan sesuai dengan harapan pasien, kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia memenuhi harapan, serta kinerja aktual pelayanan pada atribut-atribut penting dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori puas, yang mengindikasikan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan telah sesuai dengan harapan sebagian besar pasien.

Kepuasan pasien dalam penelitian ini terbentuk karena pelayanan yang disediakan oleh perawat dinilai telah sesuai dengan harapan pasien, baik dalam hal tindakan keperawatan maupun interaksi selama proses pelayanan. Selain itu, kualitas pelayanan keperawatan dan fasilitas yang tersedia di IGD dinilai cukup memadai oleh pasien sehingga mampu memberikan rasa nyaman dan aman selama menerima pelayanan. Kinerja aktual pelayanan keperawatan, khususnya pada atribut penting seperti kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan, sikap perawat, serta kejelasan informasi, juga dinilai telah sesuai dengan

harapan pasien, sehingga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori kepuasan pasien, yang menyatakan bahwa kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien akan menghasilkan kepuasan. Ketika pelayanan, kualitas fasilitas, dan kinerja aktual pelayanan memenuhi harapan pasien, maka pasien akan cenderung merasa puas. Sebaliknya, apabila salah satu aspek tersebut belum terpenuhi, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan, sebagaimana tercermin pada sebagian responden yang masih berada dalam kategori kurang puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anzar et al. (17) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat. yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan, yang meliputi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Solihin (18) menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan keperawatan meliputi daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Imelda et al. (5) menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD. Peneliti berpendapat bahwa tingkat kepuasan pasien memiliki peran penting terhadap keberlanjutan pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang dirasakan pasien dapat membentuk penilaian positif masyarakat terhadap mutu pelayanan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan minat mereka untuk memilih rumah sakit tersebut. Sebaliknya, apabila pasien merasa kurang puas, hal ini dapat menurunkan citra rumah sakit dan berdampak pada berkurangnya jumlah kunjungan di masa mendatang. Pasien yang merasa puas cenderung memberikan rekomendasi kepada keluarga maupun lingkungan sekitarnya serta memiliki kemungkinan besar untuk kembali ketika membutuhkan layanan kesehatan.

### **Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien**

Hasil penelitian yang dilakukan pada pasien di IGD RSUD Jati Husada Karanganyar, diperoleh nilai *p-value* = 0,000, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ). Selain itu, diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) = 10,813 dengan CI 95% = 3,792–30,835, yang berarti bahwa pasien yang menerima kualitas pelayanan keperawatan yang baik memiliki peluang 10,8 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menerima

pelayanan keperawatan kurang baik. Nilai OR yang tinggi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap tercapainya kepuasan pasien di IGD.

Kepuasan pasien terbentuk dari kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Teori kualitas pelayanan menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan harapan pasien terpenuhi, sehingga pasien akan merasa puas (19). Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini, karena pasien yang menerima pelayanan keperawatan dengan kualitas baik memiliki peluang yang jauh lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menerima pelayanan kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan merupakan determinan utama kepuasan pasien, terutama pada pelayanan gawat darurat yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan profesionalisme tenaga kesehatan.

Selain hal tersebut, hasil yang didapatkan dalam penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu & Wijaya (6) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Pusri Palembang, di mana pasien yang menerima pelayanan yang baik memiliki peluang hampir lima kali lebih besar untuk merasa puas. Meskipun nilai peluang

yang diperoleh dalam penelitian ini lebih besar, keduanya menunjukkan arah hubungan yang sama, yaitu bahwa kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Royani & Astuti (20) yang menemukan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kepuasan sangat dipengaruhi oleh kenyamanan selama mendapatkan pelayanan, termasuk perhatian, empati, dan keramahan tenaga kesehatan. Ketika pasien merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang baik, maka tingkat kepercayaannya kepada rumah sakit juga meningkat, sehingga kepuasan pun meningkat.

Selain itu, penelitian ini diperkuat oleh Pebrianti et al. (10) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien IGD RSUD Kayuagung dengan nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel ( $5,484 > 1,661$ ) dan signifikansi pada angka ( $0,000 < 0,05$ ). Penelitian tersebut menekankan bahwa profesionalisme tenaga medis, komunikasi yang efektif, serta sarana-prasarana yang mendukung menjadi faktor penting yang membentuk kepuasan pasien. Hal ini relevan dengan temuan penelitian ini bahwa semakin baik sikap, ketanggapan, dan kompetensi

perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Penelitian internasional oleh Haruna et al. (21) menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IGD dipengaruhi oleh beberapa aspek utama, yaitu komunikasi dan pemberian informasi oleh perawat, sikap ramah dan empati perawat, kerja sama tim, serta ketepatan penanganan gejala pasien. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien di ruang gawat darurat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar memiliki tingkat kualitas pelayanan yang baik (63,5%). Tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Jati Husada memiliki tingkat kepuasan pasien yang tinggi dengan 56,5% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar- Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pasien yang didapatkan. Saran dari peneliti sebagai berikut: Bagi Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar diharapkan pihak manajemen rumah sakit disarankan untuk

meningkatkan mutu pelayanan keperawatan secara berkelanjutan melalui pelatihan komunikasi efektif, peningkatan sikap empati perawat terhadap pasien, serta penguatan kompetensi dan profesionalisme perawat dalam memberikan pelayanan kegawatdaruratan. Bagi institusi pendidikan diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan serta menjadi tambahan informasi dan referensi di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan keperawatan. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien di IGD, seperti *response time* perawat, beban kerja, atau fasilitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Khoirunnisa S, Ramadhika A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*. 2024;4(2):727–35. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v4i2.796>
2. Mulyanto D, Anna AAIPPMRRI, Saputro Y. Sistem Informasi Perhitungan Pasien Masuk Ruang Rawat Inap. *Journal Health Information Management*

- Indonesia (JHIMI). 2022;1(1):26–32. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v1i1.11>
3. Suhadi DN, Ningsih KP, Fatsena RA, Lufianti A, Martyastuti NE, Fuadi MF, et al. Etika Profesi dan Hukum Kesehatan [Internet]. PRADINA PUSTAKA; 2022. [https://books.google.com/books/about/Etika\\_Profesi\\_dan\\_Hukum\\_Kesehatan.html?hl=id&id=niSIEAAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Etika_Profesi_dan_Hukum_Kesehatan.html?hl=id&id=niSIEAAAQBAJ)
  4. Ananda R, Damayanti R, Maharja R. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional*. 2023; 4(1):9–17. <https://doi.org/10.36590/v4i1.570>
  5. Imelda L, Frans S, Tage PSK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*. 2021; 5(1):6–17. <https://cyberchmk.net/ojs/index.php/ners/article/download/958/337>
  6. Rahayu SH, Wijaya L. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan dan Pembangunan*. 2025;15(1):132–41. <https://doi.org/10.52047/jkp.v15i1.335>
  7. Aribowo K, Purwanda E, Rahmi AS. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN)*. 2024; 05(01): 58–68. <https://doi.org/10.54209/jasmien.v5i01.787>
  8. Pakpahan HM, Sigalingging G, Simbolon R. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Stella Maris Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*. 2022;9(1):14–23. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/darmaagunghusada/article/view/1475>
  9. Apriani R, Nurcahyo GW. Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*. 2021;3(3):150–5. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.58>
  10. Pebrianti T, Mustikawati, Iqbal M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Pada RSUD Kayuagung. *Jurnal EKOBIS: Kajian Ekonomi Dan Bisnis*. 2024; 8(1): 92–102. <https://jurnal.unisti.ac.id/ekobis/article/download/294/271>
  11. Baseja, Kaisa P. Analisis Tingkat Pengetahuan Hukum Kedokteran & Kode Etik Kedokteran Indonesia Tentang Aborsi pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam

- Sumatera Utara Angkatan 2019 Tahun 2022. Diss Fak Kedokteran, Univ Islam Sumatera Utara. 2023;
12. Ariyanti, Sabilu Y, Sety LOM. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat ( IGD ) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintah. 2024; 5(2): 807–25. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.284>
  13. Lestari FI, Zaman MK, Zulkarnaini. Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Puri Husada Tembilahan. JOMIS (Journal of Midwifery Science). 2022;6(2):128–36. <https://doi.org/10.36341/jomis.v6i2.2326>
  14. Maryana, Christiany M. Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. Jurnal Ilmiah Stikes Citra Delima Bangka Belitung. 2022; 5(2):105–12. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
  15. Fajrah S. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko. Pustaka Katulistiwa. 2021; 2(2):53–61. <https://journal.stik-ij.ac.id/index.php/Keperawatan/article/view/76>
  16. Abdullah N, Daeli W, Hidayatullah A. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Icu Rsud Kembangan Tahun 2024. Jurnal Ilmiah Nusantara(JINU). 2025; 2(2): 779–89. <https://doi.org/10.61722/jinu.v2i2.4163>
  17. Anzar M, Afni N, Afaldi M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tinombo. Jurnal Kolaboratif Sains. 2023;6(7):765–72. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i7.3855>
  18. Solihin S. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi Tahun 2023. Journal of Management Nursing. 2023;393–8. <https://doi.org/10.53801/jmn.v3i4.190>
  19. Karno D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. Jurnal Tampiasih. 2023; 1(2):22–32. <https://jurnal.itka.ac.id/index.php/tampiasih/article/view/10>
  20. Royani, Astuti I. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Jakarta Barat Tahun 2020. Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro. 2022;V(1):20–5. <https://jurnal.stikesimcbintaro.ac.id/index.php/djs/article/view/150>

21. Haruna J, Minamoto N, Shiromaru M, Taguchi Y, Makino N, Kanda N, et al. Emergency Nursing-Care Patient Satisfaction Scale ( Enpss ): Development and Validation of a Patient Satisfaction Scale with Emergency Room Nursing. *Jurnal Healthcare*. 2022;10(3):1–20.<https://doi.org/10.3390/healthcare10030518>