

Analisis Kepuasan Pelanggan Eksternal Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas

Vicky Warian Triwibowo¹, Hardisman², Yuniar Lestari³

^{1,2,3} Program Studi Pascasarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas, Jl.

Perintis Kemerdekaan No. 94, Padang, 25172, Indonesia

Email: lovelinemoriandie@gmail.com¹, hardisman@gmail.com², yuniarlestari@med.unand.ac.id³

Abstrak

Pelayanan pada instalasi gawat darurat, merupakan poin evaluasi mutu untuk menilai kepuasan. Kepuasan dapat diukur dengan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pasien dengan layanan yang diterima. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas Kota Padang. Penelitian berbentuk survei menggunakan metode *Cross Sectional*, pengambilan sampel secara *Accidental Sampling* terhadap 100 orang responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala *Likert*. Kepuasan pasien diukur dengan metode *Servqual*, kemudian dilakukan pemetaan dimensi kualitas pelayanan dalam diagram *Kartesianus*. Hasil menunjukkan bahwa rerata pasien tidak puas terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas. Selisih skor kinerja dan harapan pada kelima dimensi *Servqual* menunjukkan nilai negatif. Pernyataan yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah penampilan petugas instalasi gawat darurat yang rapi dan bersih, dimana tingkat kepuasan terendah adalah waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan pemetaan diagram *Kartesianus* menunjukkan pihak manajemen Rumah Sakit Universitas Andalas perlu memfokuskan pada poin-poin yang terdapat di diagram A yang meliputi, tepat waktu dalam memberikan pelayanan, waktu tunggu pelayanan, menyediakan obat dan alat yang lengkap, petugas yang cukup dan prosedur pelayanan yang mudah.

Kata Kunci : Instalasi Gawat Darurat, Kepuasan Pasien, *Servqual*

Satisfaction Analysis of External Costumer For Service in Emergency Room Installation at Hospital Andalas University

Abstract

Service at Emergency Room Installation is one of quality evaluation to assess satisfaction. The satisfaction can be measured by identify gaps between patient expectations and services provided. The purpose of this study is to determine the level of outpatient satisfaction in Emergency Room Installation at Hospital Andalas University City of Padang. The research was surveyed using a *Cross Sectional* method with *Accidentally Sampling* toward 100 respondents. The research instrument is a questionnaire with a *Likert* scale. Patient satisfaction is measured by the *Servqual* method, then the service quality dimension in a *Cartesian* diagram. The results show that the average patient is not satisfied for service in Emergency Room Instalation at Hospital Andalas University. The difference in performance score and expectation on the five dimensions of *Servqual* show the negative value. The statement that has the highest level of satisfaction is the appearance of employee emergency room installation is neat and clean, where the lowest level of satisfaction is the waiting time service. Based on a *Cartesian* diagram map showing that Hospital Andalas University management needs to focus on the points contained in diagram A which include on time in providing service, waiting time of services, providing complete the medicine and equipment, sufficient staff, and easy service procedure.

Keywords: Emergency Room Instalation, Patient Satisfaction, *Servqual*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berupa kegiatan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik (Aditama, T, 2004). Penyelenggaraan rumah sakit bertujuan mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit (Handayani. A. I, 2018).

Kerangka acuan seminar nasional PERSI (Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia) menyebutkan bahwa perubahan akan terjadi di dalam dunia perumahsakit di Indonesia pada 5C yaitu *Country, Cost, Costumer, Competitor* dan *Company*. Pada tingkat *Country*, perubahan kebijakan dengan peningkatan peran swasta, deregulasi, pengembalian investasi asing dan kebijakan era pasar bebas tentu teramat berperan dalam dunia perumahsakit di Indonesia. Perubahan di pihak *Cost* menyebabkan konsep *fee for service* dan pembayaran tunai berubah menjadi kapitasi dan asuransi kesehatan. Perubahan pada tingkat *Costumer* utamanya adalah perubahan orientasi dokter ke orientasi pelanggan dengan peningkatan pelayanan yang berkualitas. Perubahan di bidang *Competitor* adalah kenyataan masuknya rumah sakit dengan modal asing ke Negara kita. Seluruh perubahan ini berdampak pada C yang kelima yaitu *Company*. Organisasi rumah sakit harus berubah agar dapat mengantisipasi berbagai perubahan di atas (Aditama, 2004).

Senada dengan itu Widajat (2009), berpendapat organisasi rumah sakit saat ini sedang mengalami pergeseran menjadi organisasi sosioekonomi, oleh karena itu strategi pengelolaan rumah sakit harus memperhatikan nilai ekonomi tanpa mengabaikan nilai sosial. Organisasi rumah sakit selain sebagai lembaga sosial, juga harus dipandang sebagai organisasi bisnis. Dengan demikian, rumah sakit harus dikelola dengan mengikuti kaidah-kaidah ilmu manajemen dan bisnis.

Instalasi gawat darurat merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberikan pertolongan. Semua yang berada di instalasi gawat darurat harus memiliki kecekatan, keterampilan dan kesiagaan ataupun kesiapan dalam menghadapi kematian pada pasien (Wiyono, 2016). Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke instalasi gawat darurat memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen instalasi gawat darurat rumah sakit sesuai standar (Kepmenkes RI, 2008).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2008). Instrument yang secara luas sudah digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan di sektor jasa adalah *Servqual*. Metode *Servqual* (*Service Quality*) pertama kali dikembangkan oleh Zeithaml. et. al (1990).

Servqual dibangun diatas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau yang diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan (Zeithaml. et. al, 1990; Kotler dan Keller, 2008).

Lima dimensi *Servqual* yaitu *RATER* (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness*). Pada pelayanan jasa kesehatan, pengukuran kepuasan pasien dengan metode *Servqual* sudah sering digunakan dan dianggap sebagai salah satu metode yang paling valid (Yousapronpaiboon, 2014).

Hasil studi pendahuluan dimana didapatkan data angka jumlah kunjungan pasien ke Instalasi

Gawat Darurat mencapai 9.237 jiwa pada tahun 2019, sedangkan pada tahun 2020 angka kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat mencapai 6.382 jiwa. Dapat dilihat bahwa data menunjukkan angka penurunan jumlah kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat, oleh sebab itu perlunya evaluasi tentang kepuasan pasien untuk selalu menunjang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas agar membenahi ataupun berkembang menjadi yang lebih baik.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan eksternal di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas pada 5 Dimensi *Servqual*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berbentuk deskriptif kuantitatif dengan mengikuti *Obervational Research* pendekatan *Cross Sectional* yang dimulai pada bulan Oktober hingga November. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 100 responden, observasi dan telaah hasil kuesioner. Analisa data menggunakan *Software IBM SPSS 25* untuk meliputi uji validitas, reliabilitas dan pemetaan pada *Matrix IPA*.

Kuesioner penelitian ini menggunakan kuesioner sederhana dengan jumlah kuesioner 25 poin dengan pengukuran menggunakan skala Likert yang terdiri dari skor 1 hingga 5 dimana variabel yang diteliti yaitu kepuasan pasien, kualitas pelayanan, harapan, kinerja dan bidang *Servqual* (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness*)

100 responden memiliki kriteria sebagai berikut:

- Pasien gawat darurat yang masuk Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas
- Pasien yang bersedia menjadi responden
- Pasien dengan tingkat kesadaran *Composmentis*
- Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik
- Pasien dengan umur produktif antara 15 tahun hingga 50 tahun
- Pasien dengan kriteria triase skala 1, 2 dan 3

Dimana kriteria eksklusi responden pasien yang terdapat keterbatasan fisik, mental dan kognitif yang dapat mengganggu penelitian (buta, tuli ataupun demensia).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

1. Dimensi *Reliability*

TABLE 1. HASIL UJI VALIDITAS DIMENSI *RELIABILITY*

<i>Reliability</i>	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Batasan Valid	Keterangan
Tepat Waktu Pelayanan	0.412	0.3	Valid
Menyelesaikan Tugas	0.458	0.3	Valid
Melayani Pasien	0.471	0.3	Valid
Meminimalisir Kesalahan	0.329	0.3	Valid
Waktu Tunggu	0.454	0.3	Valid

2. Dimensi *Assurance*

TABLE 2. HASIL UJI VALIDITAS DIMENSI *ASSURANCE*

<i>Assurance</i>	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Batasan Valid	Keterangan
Informasi Penanganan	0.356	0.3	Valid
Penanganan Benar dan Teliti	0.603	0.3	Valid
Melayani dengan Sopan, Santun dan Ramah	0.566	0.3	Valid
Harga	0.421	0.3	Valid
Kesediaan Obat dan Bahan	0.413	0.3	Valid

3. Dimensi *Tangibles*

TABLE 3. HASIL UJI VALIDITAS DIMENSI *TANGIBLES*

<i>Tangibles</i>	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Batasan Valid	Keterangan
Ruang Tunggu	0.565	0.3	Valid
Desain Ruangan	0.695	0.3	Valid
Penampilan Petugas	0.721	0.3	Valid
Kebersihan Ruangan	0.451	0.3	Valid
Kamar Mandi dan Air	0.421	0.3	Valid
Brosur dan Bahan Informasi	0.427	0.3	Valid

4. Dimensi *Empathy*

TABLE 4. HASIL UJI VALIDITAS DIMENSI *EMPATHY*

<i>Empathy</i>	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Batasan Valid	Keterangan
Kebutuhan Pasien	0.532	0.3	Valid
Perhatian dan Kepentingan	0.596	0.3	Valid
Mengutamakan Kepentingan	0.632	0.3	Valid
Tidak Membedakan	0.454	0.3	Valid
Kesempatan Berkonsultasi	0.615	0.3	Valid

5. Dimensi *Responsiveness*

TABLE 5. HASIL UJI VALIDITAS DIMENSI *RESPONSIVENESS*

<i>Responsiveness</i>	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Batasan Valid	Keterangan
Menjawab Pertanyaan	0.753	0.3	Valid
Cepat Tanggap	0.862	0.3	Valid
Petugas Pada Saat Jam Sibuk	0.695	0.3	Valid
Prosedur Pelayanan	0.720	0.3	Valid

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kehandalan variabel. Pada penelitian ini, kehandalan variabel diukur dengan menggunakan

nilai *Cronbach Alpha*. Menurut Sekaran (2006), nilai *Cronbach Alpha* 0,7 adalah dapat diterima dan 0,8 adalah baik.

TABLE 6. HASIL UJI RELIABILITAS

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batasan	Keterangan
Dimensi <i>Reliability</i>	0.655	0,6	Reliabel
Dimensi <i>Assurance</i>	0.706	0,6	Reliabel
Dimensi <i>Tangibles</i>	0.746	0,6	Reliabel
Dimensi <i>Empathy</i>	0.769	0,6	Reliabel
Dimensi <i>Responsiveness</i>	0.885	0,6	Reliabel

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting bagi pasien dan juga bagi petugas kesehatan. Karena kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Karena itu kepuasan pasien merupakan faktor penting yang menentukan baik tidaknya kualitas pelayanan suatu pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya akan memberikan penilaian yang baik terhadap rumah sakit tersebut (Yulianty, 2017).

Menurut Tjiptono (2011), kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor antara lain, yaitu Kinerja (*Performance*), Keistimewaan Tambahan (**Features**), Keandalan (*Reliability*), Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to Specification*), Daya tahan (*durability*), *Service Ability*, Estetika dan Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*).

C. Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas
1. Dimensi *Reliability*

TABLE 7. HASIL UJI DIMENSI *RELIABILITY*

<i>Reliability</i>	Skor Rerata Kinerja	Skor Rerata Harapan	Rerata Gap	Ranking
Petugas Instalasi Gawat Darurat Tepat Waktu dalam Memberikan Pelayanan	3.15	4.43	-1.28	2
Petugas Instalasi Gawat Darurat Dapat Menyelesaikan Permasalahan atau Tugasnya dengan Baik	3.56	4.48	-0.92	5
Petugas Instalasi Gawat Darurat Langsung Melayani Pasien Saat Pasien Datang	3.50	4.52	-1.02	3
Petugas Instalasi Gawat Darurat Meminimalisir Terjadinya Kesalahan	3.46	4.46	-1.00	4
Waktu Tunggu Pelayanan Instalasi Gawat Darurat yang Tidak Lama	2.69	4.67	-1.98	1
Total Rerata	3.27	4.51	-1.24	

Pada penelitian ini, didapat selisih Skor Kinerja dengan Skor Harapan kepuasan pasien pada dimensi *Reliability* berada pada range -0,92 sampai dengan -1,98. Nilai negatif yang terlihat menunjukkan bahwa belum terpenuhinya harapan pasien terhadap kinerja Petugas Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas Kota Padang.

Hasil yang di dapat peneliti berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan Yulianty (2017) dimana rerata pasien mengakui bahwa aspek *Reliability* pada pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Rivai sudah sesuai dengan yang pasien harapkan.

Reliability merupakan hal yang penting dan harus menjadi perhatian suatu rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dilakukan agar kepercayaan pasien dan keluarga selalu terjaga dan tingkat kepuasan pasien dapat ditingkatkan. Menurut Tjiptono (2011), *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Oleh karena itu, Semakin baik karyawan dilatih, maka semakin baik pula kinerjanya.

2. Dimensi *Assurance*

TABLE 8. HASIL UJI DIMENSI *ASSURANCE*

<i>Assurance</i>	Skor Rerata Kinerja	Skor Rerata Harapan	Rerata Gap	Ranking
Petugas Instalasi Gawat Darurat Memberikan Informasi yang Jelas Mengenai Penanganan yang akan diberikan	3.66	4.57	-0.91	3
Petugas Instalasi Gawat Darurat Mempersiapkan Penanganan Pasien dengan Benar dan Teliti	3.66	4.53	-0.87	
Petugas Instalasi Gawat Darurat Melayani Pasien dengan Sopan, Santun dan Ramah	3.62	4.57	-0.95	
Harga Pengobatan yang Wajar	3.82	4.61	-0.79	
Petugas Instalasi Gawat Darurat Menyediakan Obat-obatan dan Alat Medis yang Lengkap	3.38	4.64	-1.26	
Total Rerata	3.63	4.58	-0.96	

Pada penelitian ini, didapat selisih Skor Kinerja dengan Skor Harapan kepuasan pasien pada dimensi *Assurance* berada pada range -0,79 sampai dengan -1,26. Nilai negatif yang terlihat menunjukkan bahwa belum terpenuhinya harapan pasien terhadap kinerja Petugas Instalasi Gawat

Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas Kota Padang.

Hasil yang di dapat peneliti berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan Yulianty, (2017) dimana rerata pasien menilai cukup baik (netral) dalam aspek *Assurance* pada pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Rivai.

Proses komunikasi dalam sebuah organisasi tidaklah selalu bejalan mutus, tetapi seringkali mengalami hambatan atau gangguan. Komunikasi yang buruk menjadi salah satu pemicu teijadnya penurunan kualitas (Tjiptono, 2011).

3. Dimensi *Tangibles*

TABLE 9. HASIL UJI DIMENSI *TANGIBLES*

<i>Tangibles</i>	Skor Rerata Kinerja	Skor Rerata Harapan	Rerata Gap	Ranking
Ruang Tunggu Instalasi Gawat Darurat yang Nyaman	3.88	4.52	-0.64	5
Desain Bangunan / Ruangan Instalasi Gawat Darurat yang Menarik	3.51	4.35	-0.84	3
Penampilan Petugas Instalasi Gawat Darurat yang Rapi dan Bersih	3.86	4.46	-0.60	6
Kebersihan Ruangan Instalasi Gawat Darurat yang Terjaga dengan Baik	3.72	4.54	-0.82	4
Tersedianya Kamar Mandi dan Air yang Bersih dan Selalu Terjaga	2.56	3.86	-1.30	2
Tersedianya Brosur dan Bahan Informasi yang Memadai	2.65	3.96	-1.31	1
Total Rerata	3.36	4.28	-0.92	

Pada penelitian ini, didapat selisih Skor Kinerja dengan Skor Harapan kepuasan pasien pada dimensi *Tangibles* berada pada range -0,60 sampai dengan -1,31. Nilai negatif yang terlihat

pada semua item pernyataan menunjukkan bahwa belum terpenuhinya harapan pasien.

Hasil yang didapat oleh peneliti hamper mendekati dengan yang didapat dari penelitian Yulianty, (2017) dimana dalam hal ini pasien menyatakan pelayanan *Tangibles* pada pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Rivai hampir atau masih bisa diterima dengan yang diharapkan oleh pasien. Dari penelitian tersebut didapat 50% pasien menganggap pelayanan cukup baik dan hanya 9%-18% yang menyatakan tidak baik.

4. Dimensi *Empathy*

TABLE 10. HASIL UJI DIMENSI *EMPATHY*

<i>Empathy</i>	Skor Rerata Kinerja	Skor Rerata Harapan	Rerata Gap	Ranking
Petugas Instalasi Gawat Darurat Memahami Kebutuhan dari Pasien	3.54	4.34	-0.80	5
Petugas Instalasi Gawat Darurat Memberikan Perhatian Pada Kepentingan Pasien Sebagai Individu	3.34	4.21	-0.87	3
Petugas Instalasi Gawat Darurat Mengutamakan Kepentingan Pasien	3.55	4.41	-0.86	4
Petugas Instalasi Gawat Darurat Tidak Membedakan Pasien	3.44	4.34	-0.90	2
Petugas Instalasi Gawat Darurat Memberikan Kesempatan Kepada Pasien Untuk Berkonsultasi	3.42	4.36	-0.94	1
Total Rerata	3.46	4.33	-0.87	

Pada penelitian ini, didapat selisih Skor Kinerja dengan Skor Harapan kepuasan pasien pada dimensi *Empathy* berada pada range -0,80 sampai dengan -0,94. Dimensi *Empathy* merupakan dimensi yang paling memuaskan secara nilai bila dibandingkan dengan dimensi

lainnya. Rerata selisih skor tidak ada yang melebihi -1.

Hasil yang di dapat peneliti didukung dengan dengan penelitian yang dilakukan Yulianty (2017) dimana rerata pasien mengakui bahwa aspek *Empathy* pada pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Rivai sudah sesuai dengan yang pasien harapkan.

Tenaga paramedis merupakan profesi yang mengedepankan rasa empati lebih dibandingkan orang lain. Dalam melayani pasien, sifat ramah dan sabar sangatlah dibutuhkan. Komunikasi antara tenaga paramedis dengan pasien dan keluarga tentunya tidak selalu berjalan lancar. Hal ini seringkali dibenturkan dengan masalah kesalahpahaman. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, staf layanan pelanggan harus berkepala dingin dan bersikap empati.

5. Dimensi *Responsiveness*

TABLE 11. HASIL UJI DIMENSI *RESPONSIVENESS*

<i>Responsiveness</i>	Skor Rerata Kinerja	Skor Rerata Harapan	Rerata Gap	Ranking
Petugas Instalasi Gawat Darurat Dapat Menjawab Pertanyaan Pasien dengan Baik	3.54	4.47	-0.93	4
Petugas Instalasi Gawat Darurat Cepat Tanggap dalam Menangani Keluhan Pasien	3.42	4.50	-1.08	3
Tersedianya Petugas Instalasi Gawat Darurat yang Cukup Terutama Pada Jam-jam Sibuk	2.82	4.52	-1.70	1
Prosedur Pelayanan Instalasi Gawat Darurat yang Cepat dan Tidak Rumit	3.36	4.47	-1.11	2
Total Rerata	2.63	3.59	-0.96	

Pada penelitian ini didapatkan selisih Skor Kinerja dengan Skor Harapan kepuasan pasien pada dimensi *Responsiveness* berada pada range -

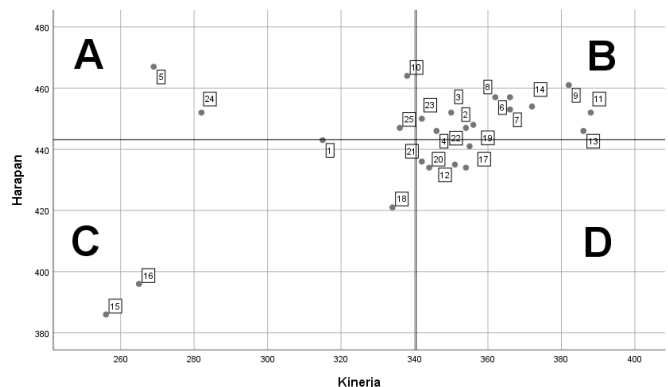
0,93 sampai dengan -1,70. Nilai negatif yang terlihat pada semua item pernyataan menunjukkan bahwa belum terpenuhinya harapan pasien terhadap kinerja Petugas Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas Kota Padang

Hasil yang di dapat peneliti didukung dengan dengan penelitian yang dilakukan Yulianty (2017) dimana rerata pasien mengakui bahwa aspek *Responsiveness* pada pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Rivai belum sesuai dengan yang pasien harapkan.

D. Analisis Diagram Kartesius (Matriks IPA)

Analisis diagram kartesius merupakan dasar bagi manajemen dalam pengambilan keputusan tentang tindakan apa yang harus dilakukan untuk mempertahankan pelayanan rumah sakit demi meningkatkan kepuasan pelanggan (Rangkuti, 2006).

Berdasarkan hasil uji kesesuaian, diperoleh nilai tengah yang dicapai oleh Instalasi Gawat Darurat Universitas Andalas Kota Padang berada pada 3,40 untuk Kinerja dan 4,43 untuk Harapan yang menjadi patokan untuk pembagian 4 kuadran. Nilai tersebut digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran A, B, C, dan D.



Gambar 1. Diagram Kartesius.

1. Kuadran A

Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius, hal-hal yang harus menjadi prioritas manajemen Rumah Sakit Universitas Andalas untuk meningkatkan pelayanannya meliputi:

- Petugas Instalasi Gawat Darurat Tepat Waktu dalam Memberikan Pelayanan

- b. Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat yang Tidak Lama
- c. Petugas Instalasi Gawat Darurat Menyediakan Obat-obatan dan Alat Medis yang Lengkap
- d. Tersedianya Petugas Instalasi Gawat Darurat yang Cukup Terutama Pada Jam-jam Sibuk
- e. Prosedur Pelayanan Instalasi Gawat Darurat yang Cepat dan Tidak Rumit

2. Kuadran B

Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius, hal-hal yang harus menjadi prioritas manajemen Rumah Sakit Universitas Andalas untuk meningkatkan pelayanannya meliputi:

- a. Petugas Instalasi Gawat Darurat Dapat Menyelesaikan Permasalahan atau Tugasnya dengan Baik
- b. Petugas Instalasi Gawat Darurat Langsung Melayani Pasien Saat Pasien Datang
- c. Petugas Instalasi Gawat Darurat Meminimalisir Terjadinya Kesalahan
- d. Petugas Instalasi Gawat Darurat Memberikan Informasi yang Jelas Mengenai Penanganan yang akan diberikan
- e. Petugas Instalasi Gawat Darurat Mempersiapkan Penanganan Pasien dengan Benar dan Teliti
- f. Petugas Instalasi Gawat Darurat Melayani Pasien dengan Sopan, Santun dan Ramah
- g. Harga Pengobatan yang Wajar
- h. Ruang Tunggu Instalasi Gawat Darurat yang Nyaman
- i. Penampilan Petugas Instalasi Gawat Darurat yang Rapi dan Bersih
- j. Kebersihan Ruangan Instalasi Gawat Darurat yang Terjaga dengan Baik
- k. Petugas Instalasi Gawat Darurat Dapat Menjawab Pertanyaan Pasien dengan Baik
- l. Petugas Instalasi Gawat Darurat Cepat Tanggap dalam Menangani Keluhan Pasien

SIMPULAN

Gambaran kinerja pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas dirasakan belum maksimal dimana pasien rerata menunjukkan rasa ketidakpuasan terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas. Ketidakpuasan pasien tersebut terutama menyangkut tentang waktu dimana pasien masih belum puas dengan waktu tunggu pelayanan sehingga menjadi prioritas kepada manajemen Rumah Sakit Universitas Andalas untuk memperbaiki faktor ini. Hal ini bertujuan agar meningkatkan standar mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Universitas Andalas yang telah membantu proses penelitian dari pengumpulan data hingga penelitian selesai. Kemudian, terima kasih kepada Fakultas Kedokteran Universitas Andalas yang telah memfasilitasi penelitian ini selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. T, (2004). Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi Kedua. Jakarta : Pers Universitas Indonesia.
- Rangkuti. F, (2006). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Measuring Customer Satisfaction). Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handayani. A. I, (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan di Ruang IGD RSUD. Dr. H. Soewondo Kendal. Naskah Publikasi.
- Keputusan Menteri Kesehatan. RI, (2008). Standar Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit. Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler. P, Keller. L, (2008). Manajemen Pemasaran Jilid 1. Indonesia : PT Macan Jaya Cemerlang. Vol.12.

- Sekaran. U, (2014). Research Methods for Business. Jakarta : Salemba EMpat. Vol.1.
- Tjiptono. F, Chandra. G, (2011). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi Offset. Vol.1.
- Widajat. R, (2009). Being a Great and Sustainable Hospital. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. Vol.1.
- Wiyono. H, (2016). Gambaran Tentang Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. Repository Jurnal ums.ac.id.
- Yousapronpaiboon. K, Phondej. W, (2014). Measuring Pharmacy Service Quality of Public Hospitals in Thailand. Proceedings of 9th Annual London Business Research Conference; 2014 August 4-5; Imperial College, London.
- Yulianty, Syari, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau. Tesis. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Zeithaml. VA, Parasuraman. A, Berry. L. L, (1990). Delivering Quality Service Balancing Costumer Perceptions and Espectations. New York : The Free Press.