FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWATAN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr.MOEWARDI

Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Progran Studi Strata II pada Jurusan

Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

SUKINO

P 100190069

MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWATAN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr.MOEWARDI

PUBLIKASI ILMIAH

Telah disetujui oleh pembimbing

Pada tanggal: 18 April 2022

Menyetujui

Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing II
M. Farid Wajdi, Ph.D	Prof. Dr. dr.EM. Sutrisna, M.kes

HALAMAN PENGESAHAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWATAN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr.MOEWARDI

Oleh :

SUKINO
P 100190069

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 18 April 2022
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dewan Penguji :

1. Dr. Rini Kuswati., SE., Msi	**1.**
(Ketua Dewan Penguji)	
2. M. Farid Wajdi, Ph.D	**2.**
(Anggota I Dewan Penguji)	
3. Prof. Dr. dr.EM. Sutrisna, M.kes	**3.**
(Anggota II Dewan Penguji)	

Direktur,

M. Farid Wajdi, Ph.D

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak sepenuhnya terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak sepenuhnya terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis yang diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya sesuai kemampuan.

Surakarta, 14 Mei 2022

Penulis,

SUKINO

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWATAN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr.MOEWARDI

Abstrak

Permasalahan dalam sistem pelayanan kesehatan masa pandemi Covid-19 berupa kualitas atas pelayanan kesehatan dalam rangka menangani pandemi maupun esensial pada pelayanan kesehatan secara seimbang. Tujuan yang ditetapkan mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawatan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Instalasi Gawat Darurat di RSUD Moewardi. Metode yang digunakan dengan pendekatan kuantittatif, alat pengumpulan data primer melalui kuesioner atas 80 sampel pasien diambil secara purposive sampling. Teknik pengambilan sampel dengan metode non *probability* sampling dengan purposive sampling sebagai penentuan sampel. Teknik analisa data menggunakan Analisis SEM PLS (*Partial Last Square*). Hasil dan kseimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Caring berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. 2) Comfort tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. 3) Adanya hubungan perbedaan umur dengan persepsi pengguna pelayanan terhadap kepuasan pasien. 4) Adanya hubungan perbedaan pekerjaan dengan persepsi pengguna pelayanan terhadap kepuasan pasien. 5) Adanya hubungan perbedaan Jenis Kelamin dengan persepsi pengguna pelayanan terhadap kepuasan pasien

Kata kunci : Karkateristik Individu, Caring, Comfort, kepuasan pasien

Abstract

Problems in the health care system during the Covid-19 pandemic are the quality of health services in the context of dealing with the pandemic and essential health services in a balanced way. The goals set are to find out the factors that influence patient satisfaction with care services during the Covid 19 pandemic in the Emergency Room at Moewardi Hospital. The method used is a quantitative approach, the primary data collection tool is through a questionnaire on 80 patient samples taken by purposive sampling. Sampling technique with non-probability sampling method with purposive sampling as a sample determination. The data analysis technique used SEM PLS (Partial Last Square) analysis. The results and conclusions of this study indicate that: 1) Caring has a positive and significant effect on the patient satisfaction variable. 2) Comfort has no significant effect on the patient satisfaction variable. 3) There is a relationship between age differences and perceptions of service users on patient satisfaction. 4) There is a relationship between job differences and the perception of service users on patient satisfaction. 5) There is a relationship between gender differences and the perception of service users on patient satisfaction.

Keywords: Individual Characteristics, Caring, Comfort, patient satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Pada era ini, kualitas pelayanan menjadi hal yang kritis dan menjadi salah satu kunci keunggulan bersaing di bidang pemasaran. Kualitas layanan dapat digunakan

untuk mengukur kebahagiaan pasien dengan bisnis. Kualitas membangun hubungan yang kuat antara pasien dan bisnis. Dalam jangka panjang, hubungan ini memungkinkan perusahaan memperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang harapan dan kebutuhan pasien, sehingga meningkatkan kepuasan pasien dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimalkan atau menghilangkan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan, serta pelayanan yang sabar. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan, dan kebahagiaan pasien menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan pelayanan di rumah sakit. Karena kualitas layanan sangat penting dalam memenuhi persyaratan dan keinginan pasien dan dalam memberikan pengiriman yang melebihi harapan pasien. (Ardiansyah, dkk, 2017). Jika harapan tersebut tidak sesuai dengan apa yang dirasakan, maka akan menimbulkan kesenjangan.

Kepuasan pasien dapat menghasilkan berbagai manfaat, termasuk hubungan yang lebih harmonis antara bisnis dan pasiennya. Adanya layanan berkualitas tinggi yang diberikan oleh bisnis akan menghasilkan kepuasan klien. Ketika seorang pasien puas dengan suatu produk atau layanan, dia akan membandingkan layanan yang ditawarkan. Jika konsumen benar-benar puas, mereka akan kembali dan merekomendasikan kepada orang lain agar mereka melakukan pembelian di lokasi yang sama. Dengan demikian, korporasi harus mulai berpikir lebih matang tentang nilai layanan pasien melalui kualitas layanan, karena semakin diakui bahwa layanan (kepuasan pasien) merupakan bagian penting dari kelangsungan hidup dan persaingan bisnis. (Tjiptono, 2016).

Rumah sakit diamanatkan untuk meningkatkan mutu fasilitas, pelayanan, dan kemandiriannya sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional. Oleh karena itu, sebagai pelaku pelayanan kesehatan yang berdaya saing, rumah sakit harus dipimpin oleh individu yang berjiwa wirausaha yang mampu mencapai efisiensi, keunggulan mutu dan pelayanan, inovasi, dan respon unggul terhadap kebutuhan pasien. Penerimaan dan pelayanan pasien rawat inap sebagai pelanggan dengan karakteristik yang beragam menuntut rumah sakit untuk membekali diri dengan kemampuan untuk senantiasa mendengarkan suara konsumen dan merespon keinginan, harapan, dan kebutuhan mereka terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini terkait erat dengan fakta bahwa profesional perawatan kesehatan terus-menerus menemani dan melayani pasien sebagai klien. Pada umumnya pasien yang tidak puas akan mengajukan pengaduan ke pihak rumah sakit. Keluhan yang tidak terselesaikan akan mengakibatkan rendahnya kepuasan

pasien terhadap kemampuan pelayanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan konsumen telah menjadi terkenal sebagai tema mendasar dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen seringkali beranggapan bahwa barang yang dikonsumsinya, baik berupa komoditas maupun jasa, akan diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang memadai atau memadai. Kebahagiaan konsumen dapat mempengaruhi persepsi dan membantu perusahaan memposisikan barang-barangnya lebih baik di mata pelanggannya. Dari segi kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan

Apalagi Adanya Pandemi Pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami perubahan yang sangat dramatis sejak ada pandemi (COVID-19). Masa pandemi telah menyebabkan keengganan masyarakat mengunjungi fasilitas kesehatan (faskes) karena kekhawatiran tertular COVID-19. Informasi kesehatan yang tepat, cepat dan lengkap perlu diantisipasi agar masyarakat yang seharusnya membutuhkan layanan kesehatan, terutama pada Puskesmas tidak merasa takut dalam berobat di Rumah Sakit

Pandemi COVID-19 adalah tantangan terbesar bagi sistem kesehatan di seluruh dunia saat ini. Rumah sakit di Indonesia dihadapkan pada pengembangan surge capacity agar kebutuhan pelayanan medis yang meningkat dapat dipenuhi dengan baik. Wabah COVID-19 yang berkembang pesat di Indonesia mengharuskan semua rumah sakit untuk dapat beradaptasi dengan cepat dan memastikan pelayanan yang aman bagi pasien maupun petugas kesehatan. Namun, dalam situasi yang berat dan lingkungan kerja yang kurang optimal, risiko keselamatan pasien dan tenaga kesehatan selama pandemi ini meningkat.

Pembangunan kesehatan Indonesia saat ini mulai menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dimana diperlukan perubahan dalam pengelolaan manajemennya yang berorientasi pada pengguna jasa. Rumah sakit sebagai perusahaan harus berfikir profit tanpa meninggalkan fungsisosialnya, untuk mencapai sasaran yang dikehendaki. Dalam usaha mencapai profit, usaha perumah sakitan harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Tingginya kepuasan pasien akan berdampak pada eksistensi suatu jasa pelayanan kesehatan di tengah persaingan global.

Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pasien yang setia. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pasien yang puas saja, melainkan dari pasien yang setia. Sehingga, memenuhi keperluan pasien dan berusaha menjaga pasien merupakan

keutamaan dari organisasi kesehatan sehingga diperlukan manusia yang dianggap SDM yang berkualitas.

Manusia sebagai individu merupakan faktor terpenting dalam sebuah organisasi. Tanpa adanya peran manusia, organisasi tidak akan dapat melakukan kegiatan untuk pencapaian tujuan organisasi itu sendiri, tentunya tujuan organisasi akan mudah tercapai jika didorong oleh peningkatan potensi sumber daya manusia. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah karakteristik individu, dimana karakteristik individu memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan prestasi kerja (Musa, 2012).

Karakteristik individu belum sepenuhnya mampu mendorong pegawai dalam melaksanakan tugas karena adanya perbedaan karakteristik individu setiap pegawai, yang menjadi kesulitan tersendiri dengan penerapan standar kerja yang sama (Sari, 2006). Salah satu ciri individu seorang karyawan baik dokter maupun perawat adalah memiliki komunikasi yang baik. Ikatan antara dokter maupun perawat dan pasien yang dirawat akan terjalin dengan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik adalah edukasi pasien, dalam hal ini dokter maupun perawat memberikan informasi yang jelas tentang penyakitnya, tindakan yang akan diberikan serta prognosis penyakitnya. akan tetapi ada masalah juga yang sering muncul di kesehatan.

Di antara beberapa masalah kesehatan masyarakat yang mungkin terkait dengan lamanya pasien menunggu, masalah ketidakpuasan pasien terhadap perawatan adalah yang paling menarik perhatian.Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas perawatan dan pelayanan di unit gawat darurat (Noohi, Komsari, Nakhaee, & Feyzabadi, 2013). Perawatan darurat dapat memberikan kontribusi penting untuk mengurangi kematian dan kecacatan yang dapat dihindari di negara berpenghasilan rendah dan menengah (Damghi et al., 2013).

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang dituntut memiliki peran profesional dalam sistem pelayanan kesehatan khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Profesi ini mampu menjawab kebutuhan pasien secara komprehensif dengan memberikan perawatan dan kenyamanan pasien. Merawat pasien di UGD juga merupakan aspek penting dalam prosedur penyelamatan jiwa (Wirman et., al. 2004). Salah satu bagian dari perilaku *caring* (Perawatan) adalah prinsip humanistik bahwa pengelolaan pasien selama keadaan darurat harus mempertimbangkan prinsip humanistik. Perawat dan pasien biasanya melakukan komunikasi verbal dan non-verbal

saat beraktivitas di kegawatdaruratan (Wirman et., al. 2004). Kurangnya perilaku *caring* (Perawatan) dapat berdampak pada trauma psikologis dan kelalaian pasien. Di Amerika Serikat, ada 27,6% dari 30.000 rumah sakit yang lalai dalam memberikan perawatan kepada pasien setiap tahunnya. Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Noor et., al. (2016) dan Azizi-Fini et., al. (2012) menunukkan perilaku *caring* (Perawatan) memiliki pengaruh terhadap kepuan pasien

Selain itu, kenyamanan (*Camfort*) merupakan salah satu bagian dari intervensi keperawatan kepada pasien. Jika perawat tidak dapat melakukannya dengan baik, dapat menyebabkan kelalaian. Perawat juga harus memberikan pelayanan kesehatan untuk kondisi fisik dan psikologis pasien (Waston, 2007). Perawat menyatakan bahwa mereka memiliki keinginan agar setiap pasien mendapatkan kepuasan atas setiap intervensi yang diberikannya. Kepedulian dan kenyamanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Hudak et., al. 2004). Kepuasan pasien merupakan hal yang penting, khususnya di IGD karena dianggap sebagai jembatan bagi perawatan pasien. Dengan demikian kepuasan pasien perlu diperhatikan (Soleimanpour et. al. 2011). Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi adalah sikap ramah dan sopan santun perawat (78%), dan tingkat kepuasan yang paling rendah adalah kurangnya upaya untuk melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan. membuat (26,5%), waktu tunggu di IGD ketika mereka tiba (26,2%), dan kebutuhan kebersihan dan perawatan pasien (22,2%) (Soleimanpour H, et. al. (2011)

Sebagian besar penelitian telah mengeksplorasi faktor-faktor penentu kepuasan, seringkali menggabungkan kuesioner dengan pengumpulan data pribadi untuk menilai karakteristik konsumen apa yang dikaitkan dengan kepuasan (usia, jenis kelamin, kelompok etnis, pendapatan, pendidikan) (Wright et al., 2013). Sebagian besar peneliti juga mengukur kepuasan keseluruhan, yang mencakup penilaian perawatan yang diterima dan kesan pengalaman rumah sakit, dengan referensi khusus untuk hubungan interpersonal dengan perawat IGD atau dokter yang bertugas (Wright et al., 2013).

Berdasarkan pilot study, dari 70% pasien mengatakan bahwa perilaku perawat kurang puas dengan kepedulian dan kenyamanan (Noor et., al. 2016). Aspek *fundamental caring* dalam proses keperawatan masih kurang, antara lain perhatian terhadap pasien, dan kehadiran perawat saat pasien pertama kali masuk IGD (Noor, Maria dan agianto, 2016). Aspek caring cukup baik untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan profesional. Aspek yang baik dari caring adalah rasa hormat kepada pasien.

Selain itu, ada aspek kenyamanan lain yang diberikan oleh perawat. Kenyamanan yang diberikan perawat meliputi aspek kelegaan dan kemudahan seperti merasa tenang, merasa aman, merasa sangat bersyukur, dan merasa diperhatikan. Aspek transendensi masih rendah dan beberapa pasien merasa cemas dan tidak relaks. Kepedulian dan kenyamanan yang diberikan oleh perawat dapat mempengaruhi tangibility, reliability, dan assurance. Sedangkan daya tanggap dan empati merupakan aspek kepuasan pasien yang masih dirasa kurang.

Untuk Itu Rumah Sakit Pemerintahan yang menyediakan pelayanan dibidang jasa Kesehatan yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dari tingkat dasar sampai spesialistik sesuai dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan IPTEK Kedokteran, serta menjadi sarana upaya rujukan. Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi hubungan Kepuasan Pasien Dengan Perawatan Instalasi Gawat Darurat.

2. METODE

Penelitian ini bentuknya kuantitatif. Populasi yang dipakai adalah RSUD dr Moewardi di Instalasi Gawat Darurat dengan sampel penelitian 80 responden dengan Teknik pengambilan sampel dengan metode non *probability* sampling. Untuk Indikator Umur dalam hal ini adalah 17-55 tahun dan > 55 tahun. Untuk Pendidikan meliputi: Sekolah (SD, SMP, SMA) dan Perguruan Tinggi (S1/S2/S3). Pekerjaan meliputi : bekerja dan tidak bekerja. indicator dalam variabel ini Jenis Kelamin. indicator yaitu Perempuan dan Laki-laki. Indikator Caring meliputi Respect, Kehadiran untuk pasien, Hubungan positif dengan pasien, Memiliki pengetahuan dan keterampilan profesional, Kepedulian terhadap pengalaman lain (Noor et., al. 2016). Indikator Comfort meliputi: Bantuan, kemudahn, Transendensi. Indikator Kepuasan Penggunaan Layanan meliputi: Service, Price, Image, Overal Satisfaction (Pereira et al. 2016)

Hipotesis

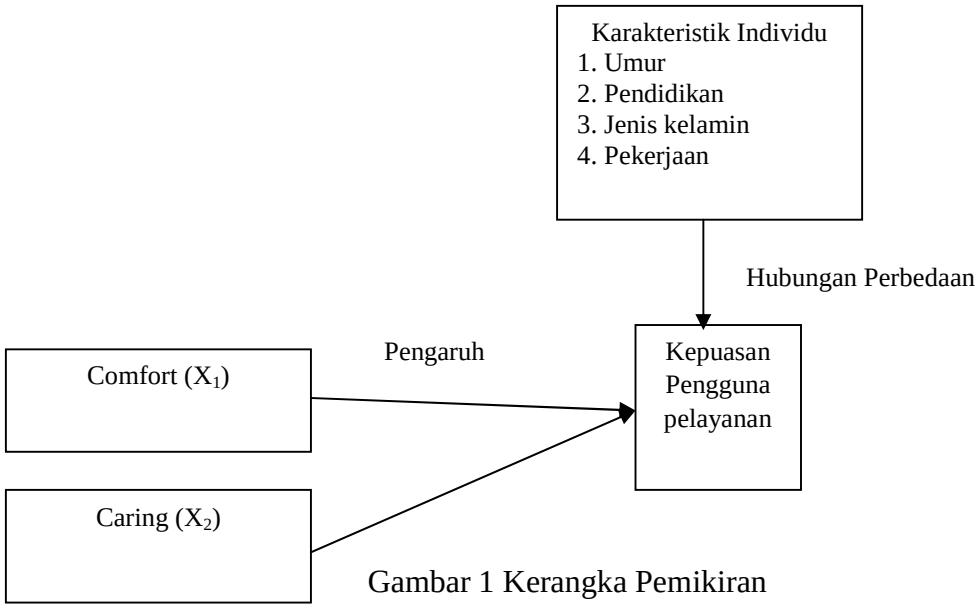
H_1 : Ada pengaruh *Caring* terhadap kepuasan pasien

H_2 : Ada pengaruh *Comfort* terhadap kepuasan pasien

H_3 : Ada keterkaitan Karkateristik Individu (umur) terhadap kepuasan pasien

H_4 : Ada keterkaitan Karkateristik Individu (Pekerjaan) terhadap kepuasan pasien

H_5 : Ada keterkaitan Karakateristik Individu (jenis kelamin) terhadap kepuasan pasien



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

3. HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
Laki-Laki	43	53.8%
Perempuan	37	46.3%
Jumlah	**80**	**100%**

Sumber : Data yang telah diolah, 2022

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sekolah (SD, SMP, SMA)	19	23.8%
Perguruan Tinggi (S1, S2, S3)	61	76.3%
Jumlah	**80**	**100%**

Sumber data kuesioner, 2022

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
17-55th	31	38.8%
>55th	49	61.3%
Jumlah	**80**	**100%**

Sumber: data kuesioner, 2022

Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase
Tidak Bekerja	7	8.8
Bekerja	73	91.3
Jumlah	**80**	**100%**

Sumber : Data yang telah diolah, 2022

Karakteristik Responden Berdasarkan berkunjung

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
3Kali	72	90.0
4 kali	8	10.0
5kali	0	0%
≥6 kali	0	0%
Jumlah	**80**	**100%**

Sumber: data kuesioner, 2022

Karakteristik Responden Berdasarkan Jaminan Biaya Kesehetan

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Umum	9	11.3
BPJS Kesehatan	71	88.8
Jumlah	**80**	**100%**

Sumber: data kuesioner, 2022

3.1.1 Analisis

T-Statistics* dan *P-Values

Hipotesis	**Pengaruh**	**T-*Statistics***	***P-Values***	**Hasil**
H1	*Caring* >> kepuasan Pasien	10.664	0,000	Diterima
H2	Comfort >> kepuasan Pasien	1,350	0,177	Tidak Diterima

Sumber: data kuesioner, 2022

Berdasarkan Berdasarkan hasil pengujian analisis SEM PLS: **Caring berpengaruh secara positif dan siginifikan terhadap kepuasan pasien**Variabel *caring* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, H_1 menyatakan bahwa *caring* mempengaruhi kepuasan pasien terbukti kebenarannya.

Semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan, berarti hubungan terapeutik perawat-klien semakin terbina. Berdasarkan hasil responden ditemukan bahwa merasa puas dengan perawat yang ramah, mudah senyum, sopan dan memberi perhatian.

Pernyataan responden tersebut sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa caring merupakan praktik keperawatan dimana perawat membantu klien pulih dari sakitnya. memberi perhatian, dan konsen, menghormati kepada orang lain dan kehidupan manusia, cinta dan ikatan, otoritas dan keberadaan, selalu bersama, pengetahuan, penghargaan dan menyenangkan (Dwidiyanti, 2007).

Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang dikemukan oleh Potter (2009) dalam Abdul (2012) bahwa sikap perawat yang berhubungan dengan caring adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang dan selalu mendengarkan klien. Sentuhan caring suatu bentuk komunikasi non verbal yang dapat mempengaruhi kenyamanan klien, meningkatkan harga diri klien, memperbaiki orientasi tentang kenyataan. dan penelitian tiara dan lestari (2013) menunjukkan bahwa Hasil penelitian didapatkan bahwa ada hubungan antara caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien (p-value= 0.000 < 0,007). Bahwa dengan perilaku caring yang tinggi dari pelayanan yang di berikan oleh perawat, pasien akan cenderung akan merasa puas.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Abdul (2012), yang berjudul hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan caring adalah kehadiran perawat, sentuhan kasih sayang dan selalu mendengarkan keluhan pasien

Comfort terhadap kepuasan pasien, Variabel Comfort tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, H_2menyatakan bahwa Comfort tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien terbukti kebenarannya.sejalan dengan penelitian yang dilakuan oleh Datuan et., al. (2018) kenyaman tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Akses terhadap layanan kesehatan artinya pelayanan kesehatan harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa, lama dan biaya atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk menerima layanan kesehatan Responden mengatakan akses baik karena merasa jarak yang ditempuh tidak begitu jauh menuju lokasi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar, kemudahan transportasi umum menuju rumah sakit, lokasi rumah sakit yang strategis, serta bahasa yang digunakan petugas kesehatan mudah dimengerti. Responden yang mengatakan akses kurang baik karena lokasi tempat tinggal yang jauh dari Rumah Sakit dan sulitnya transportasi bagi yang tidak memiliki kendaraan pribadi, serta jarak yang relatif jauh dari tempat tinggal responden dan memakan

waktu yang tempuh yang lama untuk bisa sampai di rumah sakit. Penelitian yang lain Noor et., al. (2016) Hasil penelitian ini juga mengungkapkan hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien, yang sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kenyamanan penuh bukan sebagai sesuatu yang mampu memberikan kepuasan kepada pasien, tetapi dengan memberikan kenyamanan akan mampu memberikan kepuasan. kepuasan karena banyak aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien. Perawat mampu memberikan kenyamanan kepada pasien dan akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien. Kepuasan pasien akan tercapai jika mereka merasakan kenyamanan selama proses pengobatan khususnya di IGD.

uji beda variabel Persepsi kepuasan pasien

Hipotesis	Karakteristik Individu	*Levene's Test for Equality of Variances*	
		F	Sig.
H3	Umur	0.015	0,903
H4	Pekerjaan	1,691	0,197
H5	Jenis Kelamin	0.802	0,373

Sumber: Hasil Analisis Data, 2022

Keterkaitan Umur dengan Kepuasan pasien, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa umur memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien Karena nilai sig (0,903) > alpha **(**0,05) maka dapat kita simpulkan bahwa kedua kelompok memiliki varian yang sama. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa t hitung = 0,76 dengan df = 78 maka dapat kita simpulkan bahwa terdapat perbedaan antara umur sampai dengan 55th dan lebih dari 55th. Rata-rata umur pengguna pelayanan di puskesmas IGD moewardi adalah 40 tahun dan tergolong kategori dewasa akhir (Depkes, 2003). Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara u umur memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien. Banyak Pasien tidak paham tentang prosedur rujukan berjenjang di puskesmas.variatif umurnya.

Keterkaitan Pekerjaan dengan Kepuasan pasien, Penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa Pekerjaan memiliki hubungan persepsi kepuasan pasien Karena nilai sig (0,197) > alpha (0,05) maka dapat kita simpulkan bahwa kedua kelompok memiliki varian yang sama. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa t hitung = -0.145 dengan df = 78 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara Tidak bekerja dan Bekerja. Selain itu dapat menggunakan perbandingan sig. (2-tailed) yang memiliki nilai lebih besar daripada alpha (0.05). Hal ini mungkin disebabkan karena responden yang bekerja agak sulit mengakses pelayanan RS dikarenakan jam operasional yang bersamaan dengan jam kerja.

Dalam penelitian ini lebih banyak responden yang tidak bekerja yang mengakses RS (45.7%). Berdasarkan hasil penelitian dari Su‘udi (2010) sebanyak 32 responden (7.9%) menyatakan jam buka puskesmas belum sesuai dengan kebutuhan waktu untuk berobat

Keterkaitan Jenis Kelamin dengan Kepuasan pasien, Penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa Pekerjaan memiliki hubungan persepsi kepuasan pasien Karena nilai sig (0,373) > alpha (0,05) maka dapat kita simpulkan bahwa kedua kelompok memiliki varian yang sama. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa t hitung = -0.995 dengan df = 78 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara Tidak bekerja dan Bekerja. Selain itu dapat menggunakan perbandingan sig. (2-tailed) yang memiliki nilai lebih besar daripada alpha (0.05). Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat et., al. (2014) menyatakan bahwa jenis kelamian tidak ada hubungan perbedaan jenis kelamin terhadap kepuasan pasien, Dolinsky (Hidayat et., al., 2014)mengemukakan bahwa persepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh sex, ras, pendidikan, kelas ekonomi dan latar belakang budaya. Dari pernyataan tersebut antara pria dan wanita akan relatif sama dalam merasakan kepuasan.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis internal process collaboration : sinergi proses bisnis di era digital dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) Variabel Caring berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, hal ini ditunjukkan melalui nilai p-value 0,000 < 0,10, sehingga H_1 menyatakan bahwa Caring mempengaruhi kepuasan pasien terbukti kebenarannya dan *supported. 2)* Variabel Comfort tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, hal ini ditunjukkan melalui nilai p-value 0,177 > 0,10, sehingga H_2 menyatakan bahwa Comfort mempengaruhi kepuasan pasien tidak terbukti kebenarannya dan *not supported. 3)* Adanya hubungan perbedaan umur dengan persepsi pengguna pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga H_3 menyatakan bahwa Ada keterkaitan Karkateristik Individu (umur) terhadap kepuasan pasien terbukti kebenarannya dan *supported. 4)* Adanya hubungan perbedaan pekerjaan dengan persepsi pengguna pelayanan terhadap kepuasan pasien H_4 menyatakan bahwa Ada keterkaitan Karkateristik Individu (Pekerjaan) terhadap kepuasan pasien, terbukti kebenarannya dan *supported. 5)* Adanya hubungan perbedaan Jenis Kelamin dengan persepsi pengguna pelayanan terhadap kepuasan pasien, sehingga H_5 menyatakan bahwa Ada keterkaitan Karakateristik Individu (jenis kelamin) terhadap kepuasan pasien terbukti kebenarannya dan *supported.*

Keterbatasan penelitian dalam penulisan tesis ini antara lain sebagai berikut: 1) Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel independen saja yakni Caring, Comfort dan karakteristik individu namun tidak meneliti menggunakan variabel-variabel independen lain yang mungkin lebih mempunyai pengaruh lebih signifikan terhadap kepuasan pasien. 2) Studi kasus pada penelitian ini hanya meneliti pada RSUD Moewardi saja

Saran peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut: 1) Bagi profesi keperawatan hasil ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi tenaga keperawatan untuk meningkatkan kinerjanya dalam usaha mempertahankan mutu pelayanan kesehatan terkait perilaku caring perawat. 2) Sebaiknya pada penelitian mendatang Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat sebab dan akibat dari caring dan kenyamanan terhadap kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

Bar-Dayan Y, Leiba A, Weiss Y, Carroll JS, Benedek P. 2002.Waiting time is a major predictor of patient satisfaction in a primary military clinic. Mil Med. 167(10):842-845.

Bleustein C, Rothschild DB, Valen A, Valatis E, Schweitzer L, Jones R. Wait times, patient satisfaction scores, and the percep -tion of care. Am J Manag Care. 2014;20(5):393-400.

Camacho F, Anderson R, Safrit A, Jones AS, Hoffmann P. 2006.The relationship between patient's perceived waiting time and office-based practice satisfaction. N C Med J. 67(6):409-413.

Dansky KH, Miles J. 1997. Patient satisfaction with ambulatory healthcare services: waiting time and filling time. Hosp Health Serv Adm .;42(2):165-177.

Departemen Kesehatan RI. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta.

Departemen Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. Jakarta.

Huang JA, Lai CS, Tsai WC, Weng RH, Hu WH, Yang DY. Determining factors of patient satisfaction for frequent users of emergency services in a medical center. J Chin Med Assoc. 2004;67(8):403-410

Hudak L, Johnson H, Bombardier C, McKeever P, Wright J. 2004Testing a new theory of patient satisfaction with treatment outcome. Lippincott Williams & Wilkins.; 42(8): 726- 739.

Kolcaba K, Tilton C, Drouin C. 2006Comfort Theory: A unifying framework to enhance the practice environment. Journal of Nursing Administration.; 36(11): 538- 544.

Larsson BW, Larsson G. Development of a short form of the Quality from the Patient's Perspective (QPP) questionnaire. J Clin Nurs . 2002;11(5):681-687.

Marshall GN, Hays RD. The Patient Satisfaction Questionnaire Short-form (PSQ-18). Santa Monica, CA: RAND; 1994.

Maulana, Dedi, Tamrin, Risma, Alim, Andi Dan Imran, Ali. 2019. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. Jurnal Kesehatan Vol (12) No (2)

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman Manajemen Puskesmas. Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 44 Tahun 2016 Jakarta; 2016.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota. Jakarta: Departemen Kesehatan RI; 2008

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 129/Menkes/SK/II/2008 Indonesia; 2008.

Nor, Sirajudin, Maria, Insana dan Agianto. 2016. The Relationship Between Caring, Comfort, And Patient Satisfaction In The Emergency Room, Ratu Zalecha Hospital, South Kalimantan, Indonesia. Belitung Nursing Journal, Volume 2, Issue 6, November - December

Otani K. Patient satisfaction: Focusing on 'excellent". Journal of Healthcare Management. 2009; 54(2): 93-103.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soleimanpour H, et al. 2011. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. International Journal of Emergency Medicine.; 4(2): 1-7.

Spaite DW, Bartholomeaux F, Guisto J, et al. Rapid process redesign in a university-based emergency department: decreasing waiting time intervals and improving patient satisfaction. Ann Emerg Med. 2002;39(2):168-177.

Tomey A, Allogood M. 2006Nursing theorists and their work. USA: Mosby Elsevier;

Watson J. Watson 2007. theory of human caring and subjective living experiences: Carative factors/caritas processes as a disciplinary guide to the professional nursing practice. Danish Clinical Nursing Journal.; 16(1): 129-135.

Wirman E, Wikblad K. 2004. Caring and uncaring encounters in nursing in an emergency department. Journal of Clinical Nursing.; 13: 422-429.

Wright A. Trauma resuscitation and patient perceptions of care and comfort. Journal of Trauma Nursing. 2011; 18(4): 231-238.

Zhenzhen Xie, MS., dan Calvin Or. 2017. Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey. The Journal of Health Care Organization, Provision, and FinancingVolume 54: 1 –10