

Analisis Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat di Masa Pandemi Covid-19

A. Adriana Amal

Program Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UIN Alauddin Makassar;
adriana.amal@uin-alauddin.ac.id (koresponden)

Saldi Yusuf

STIKES Amanah Makassar; saldiyusuf126@gmail.com

Helmi Juwita

STIKES Amanah Makassar; Helmi.juwita@yahoo.com

Ilham Zulfikar

Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putra Makassar; nsilham543@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is the most important indicator in the quality of hospital services. This study aims to see an overview of patient satisfaction in emergency departments during a pandemic. This research is a quantitative descriptive study involving 210 patients at the Jaury Jusuf Putra Academic Hospital during a pandemic. Data about the level of satisfaction is collected by filling out a questionnaire. The collected data were analyzed descriptively in the form of frequency and percentage. The results of the analysis showed that 73.8% of patients were satisfied with the doctor-patient relationship, 70% of patients were satisfied with the speed of service and 77.6% of patients were satisfied with the clarity of information. The most dominant dimension of patient satisfaction is in terms of clarity of information. It was concluded that in general, the patients were satisfied with the services provided by the hospital.

Keywords: patient satisfaction; service; emergency departments; during the Covid-19 pandemic

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan suatu indikator paling penting dalam kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien di instalasi gawat darurat di masa pandemi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan melibatkan 210 pasien di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putra pada masa pandemi. Data tentang tingkat kepuasan dikumpulkan melalui pengisian kuesioner. Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif berupa frekuensi dan persentase. Hasil analisis menunjukkan bahwa 73,8% pasien merasa puas dengan hubungan antara dokter-pasien, 70% pasien merasa puas dengan kecepatan pelayanan dan 77,6% pasien merasa puas dengan kejelasan informasi. Dimensi kepuasan pasien paling dominan pada segi kejelasan informasi. Disimpulkan bahwa secara umum, para pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Kata kunci: kepuasan pasien; pelayanan; instalasi gawat darurat; masa pandemi Covid-19

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan isu penting dalam pemberian pelayanan kesehatan. Pandemi menyebabkan perubahan drastis dalam proses pelayanan kesehatan. Kondisi pandemi Covid-19 telah mempengaruhi seluruh sistem layanan kesehatan dan negara-negara dengan sumber daya rendah kurang siap dalam menghadapi tantangan pandemi Covid-19.⁽¹⁾ Hal ini akan berdampak pada kualitas pelayanan kepada pasien yang dapat menyebabkan pasien kurang puas dengan layanan yang diberikan.

Kepuasan merupakan suatu unit kesesuaian antara keyakinan pasien tentang layanan kesehatan dengan pengalaman nyata yang diterima.⁽²⁾ Kepuasan pasien adalah ukuran sejauh mana pasien puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan dan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan.⁽³⁾

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor secara individu seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jumlah kunjungan, waktu tunggu, perilaku komunikasi, dan keterampilan interpersonal dokter dan kepercayaan pasien.⁽⁴⁾ Penelitian lain menjelaskan faktor yang berperan dalam kepuasan pasien, kualitas pelayanan, biaya yang dikeluarkan, kenyamanan pasien, sikap pelayanan staf medis dan teknologi layanan.^(5,6) Kepuasan pasien berhubungan positif dengan kepercayaan pasien, keterampilan interpersonal dokter dan perilaku komunikasi sebaliknya berkorelasi secara negatif dengan waktu tunggu.⁽⁴⁾ Faktor kebersihan fasilitas layanan kesehatan, pengaturan privasi pasien dan keterampilan interpersonal penyedia layanan, menerima layanan khusus dan tepat waktu dalam pengambilan obat juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.^(7,8) Faktor atribut pasien seperti harapan, status kesehatan, demografi dan sosial ekonomi. Faktor sistem kesehatan yang melibatkan kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, kepuasan staf dan asuransi.⁽⁹⁾

Kepuasan pasien yang rendah dapat berdampak pada peningkatan retensi pasien, menurunnya pendapatan rumah sakit, meningkatnya tuntutan malpraktik, dan akreditasi menurun.⁽¹⁰⁾ Hal ini akan mempengaruhi keberlangsungan suatu rumah sakit di tengah kompetitifnya pelayanan kesehatan sehingga sangat penting untuk melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas asuhan keperawatan, staf keperawatan dan lingkungan pelayanan.⁽¹¹⁾ Selain itu, program pelatihan skill komunikasi baik komunikasi terapeutik maupun komunikasi interdisipliner, meningkatkan transparansi informasi, meningkatkan keterlibatan pasien, lingkungan yang berempati, memprioritaskan hasil klinis yang maksimal dan

layanan manajemen perawatan berbasis unit menjadi model berbasis layanan untuk memungkinkan integrasi yang lebih baik dengan tim pelayanan keperawatan.^(12,13)

Kondisi pandemi merupakan tantangan besar dalam menjamin kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Dalam waktu yang singkat pelayanan kesehatan harus beradaptasi dengan kondisi yang sangat berbeda. Unit Gawat Darurat merupakan pintu awal pasien masuk ke perawatan di rumah sakit. Dengan adanya pandemi, *respon time* terhadap pasien akan mengalami perpanjangan karena butuh menunggu hasil tes Covid-19 terlebih dahulu. Waktu dalam pemberian pelayanan langsung ke pasien juga dibatasi untuk menghindari kontak yang lama yang dapat beresiko kepada penularan penyakit. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui persepsi pasien tentang bagaimana kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di unit gawat darurat di era pandemi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan mendeskripsikan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera pada masa pandemi. Penelitian ini menggunakan data sekunder dengan melihat survey kepuasan pasien pada bulan April sampai dengan Oktober tahun 2020.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di instalasi gawat darurat pada bulan April-Oktober tahun 2020. Kemudian sampel diperoleh dengan menggunakan *stratified random sampling* sehingga diperoleh 210 sampel.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kusioner yang berisi data demografi pasien dan pertanyaan yang mengukur indikator kepuasan pasien yaitu hubungan dokter-pasien, kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi yang kemudian dikategorikan menjadi puas dan kurang puas. Kemudian data dianalisis secara deskriptif untuk melihat gambaran kepuasan pasien pada masa pandemi dan gambaran kepuasan pasien berdasarkan usia dan jenis kelamin pasien.

Penelitian ini memperhatikan prinsip-prinsip etika dalam penelitian, sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu mendapatkan surat izin penelitian dari instansi terkait yaitu rumah sakit Akademis Jaury Jusuf Putra Makassar. Sebagai pertimbangan etik dalam penelitian ini responden dilindungi dengan menerapkan prinsip etik *confidentiality* yaitu menjaga kerahasiaan dari data sekunder dengan menggunakan data yang ada sesuai dengan tujuan penelitian saja.

HASIL

Responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia 20-60 tahun dan >60 tahun masing-masing 43,8% dan 36,2%. Jenis kelamin responden mayoritas adalah perempuan sebanyak 54,3%. Responden dalam penelitian ini sebagian besar puas terhadap hubungan dokter dengan pasien dengan persentase 73,8%, sebagian besar puas dengan kecepatan pelayanan dengan persentase 70%, serta sebagian besar merasa puas dengan kejelasan informasi dengan persentase 96%.

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden

Karakteristik responden		Frekuensi	Persentase
Usia	2-10 tahun	1	0.5
	11-19 tahun	41	19.5
	20-60 tahun	92	43.8
	>60 tahun	76	36.2
Jenis kelamin	Laki-laki	96	45.7
	Perempuan	114	54.3

Tabel 2. Kepuasan pasien

Dimensi kepuasan		Frekuensi	Persentase
Hubungan dokter-pasien	Puas	155	73,8
	Kurang puas	55	26,2
Kecepatan Pelayanan	Puas	147	70
	Kurang puas	63	30
Kejelasan Informasi	Puas	163	77,6
	Kurang puas	47	22,4

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas perawatan di rumah sakit. Salah satunya adalah pada pelayanan instalasi gawat darurat. Pada penelitian ini, didapatkan bahwa pasien lebih banyak yang puas dibandingkan dengan kurang puas terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat. Baik dari segi dimensi hubungan dokter dan pasien, kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi.

Berdasarkan dimensi hubungan dokter dan pasien, dapat dilihat bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat. Pasien akan merasa puas ketika dokter memberikan perlakuan empati, ramah dan perhatian kepada pasien sehingga pasien merasa dekat dan diperhatikan oleh dokter. Hasil penelitian sebelumnya juga dijelaskan bahwa hubungan komunikasi antara dokter dan pasien memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien.⁽¹⁴⁾ Dari penelitian sebelumnya ditemukan pelayanan dokter

kepada pasien merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit bersama dengan faktor-faktor lain seperti lingkungan, staf keperawatan dan pemberian asuhan keperawatan. Faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien seperti usia, jenis kelamin dan pendidikan tetapi dampaknya jauh lebih kecil dibandingkan dengan lingkungan, pelayanan dokter, staf keperawatan dan pemberian asuhan keperawatan.⁽¹¹⁾ Pengalaman dengan pelayanan dokter merupakan salah satu variabel yang berperan dalam menentukan persepsi pasien terhadap kepuasan.⁽²⁾

Pada penelitian ini ditemukan 26,2% dari responden masih menyatakan kurang puas dengan hubungan dokter pasien. Hal ini disebabkan pada masa pandemi terjadi beberapa perubahan pada hubungan dokter-pasien, kurangnya kepercayaan antara dokter pasien tentang kondisi mereka, terbatasnya waktu interaksi serta banyaknya batasan-batasan yang harus dipatuhi selama masa pandemi. Penelitian yang dilakukan oleh Gopichandran dan Sakthivel (2021) di Chennai India menunjukkan strategi pencegahan penyebaran Covid-19 di rumah sakit seperti isolasi, jaga jarak, masker dan APD menciptakan hambatan untuk komunikasi efektif antara pasien dan dokter serta kurangnya kepercayaan pada dokter.⁽¹⁵⁾ Penelitian lain memaparkan baik dokter (52,7%) maupun pasien (91,6%) menyatakan setuju dengan pernyataan penerapan *social distancing* mempengaruhi hubungan dokter-pasien.⁽¹⁶⁾

Berdasarkan dimensi kecepatan pelayanan, pasien juga mayoritas merasakan tingkat kepuasan yang tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rikayoni pada tahun 2020 bahwa lebih dari setengah pasien menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan pasien dalam dimensi cepat tanggap pelayanan.⁽¹⁷⁾ Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fahriani & Ningsih (2020), salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di masa pandemi adalah ketanggapan (*responsiveness*).⁽¹⁸⁾ Kepuasan pasien terkait dengan kecepatan pelayanan dari hasil penelitian lain ditemukan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pasien sebelum dan selama masa pandemi baik sebelum dilakukan perawatan, menunggu dokter maupun pada bagian yang lain.⁽¹⁹⁾ Pada dimensi kecepatan pelayanan masih terdapat 30% pasien menyatakan kurang puas. Sejalan dengan sebuah penelitian kualitatif yang menemukan bahwa pasien menyatakan waktu tunggu pasien selama pandemi di ruang gawat darurat semakin meningkat dikarenakan prosedural yang berubah selama pandemi seperti menunggu hasil tes Covid-19 terlebih dahulu untuk kemudian bisa dilakukan tindakan.⁽²⁰⁾ Penundaan pemberian tindakan di ruang gawat darurat berkorelasi signifikan dengan kepuasan pasien.⁽²¹⁾

Selain itu, pasien juga mayoritas puas dengan kejelasan informasi yang diperoleh. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan tertinggi pasien di instalasi gawat darurat pada masa pandemi yaitu dari segi kejelasan informasi. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Steenwinkel et al pada tahun 2019 tentang kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat dengan hasil penelitian mayoritas pasien puas ketika menerima informasi umum dan informasi medis dibandingkan dengan pasien yang tidak menerima informasi.⁽²²⁾ Kejelasan informasi tentang kondisi medis pasien merupakan prediktor terkuat dalam kepuasan pasien. Pengalaman pasien dalam menerima informasi kesehatan digunakan untuk menilai komunikasi antar petugas kesehatan dan pasien terkhusus pada masa pandemi. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Karina (2021) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat pada masa pandemi Covid-19 yang menyatakan bahwa faktor yang paling mempengaruhi adalah komunikasi petugas.^(23,24)

KESIMPULAN

Gambaran kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Unit Gawat Darurat RS Akademis Jaury Jusuf Putera di masa pandemi Covid-19 sebagian besar puas baik dari segi dimensi hubungan dokter dengan pasien, kecepatan pelayanan dan kecepatan informasi dengan tingkat kepuasan dominan pada dimensi kecepatan informasi. Penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu di masa pandemi dengan meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Deriba BS, Geleta TA, Beyane RS, Mohammed A, Tesema M, Jemal K. Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa health care facilities. *Patient Prefer Adherence*. 2020;14:1923–34.
2. Bjertnaes OA, Sjetne IS, Iversen HH. Overall patient satisfaction with hospitals: Effects of patient-reported experiences and fulfilment of expectations. *BMJ Qual Saf*. 2012;21(1):39–46.
3. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *Int J Environ Res Public Health*. 2019;16(18):1–16.
4. Chandra S, Ward P, Mohammadnezhad M. Factors associated with patient satisfaction in outpatient department of Suva sub-divisional health center, Fiji, 2018: A mixed method study. *Front Public Heal*. 2019;7(JUL):1–10.
5. Liu L, Fang J. Study on potential factors of patient satisfaction: Based on exploratory factor analysis. *Patient Prefer Adherence*. 2019;13:1983–94.
6. Fang J, Liu L, Fang P. What is the most important factor affecting patient satisfaction – A study based on gamma coefficient. *Patient Prefer Adherence*. 2019;13:515–25.
7. Nyakutombwa CP, Nunu WN, Mudonhi N, Sibanda N. Factors Influencing Patient Satisfaction with Healthcare Services Offered in Selected Public Hospitals in Bulawayo, Zimbabwe. *Open Public Health J*. 2021;14(1):181–8.
8. Adhikary G, Shawon SR, Ali W, Ahmed S, Shackelford KA, Woldeab A, et al. Factors Influencing Patient's Satisfaction at Different Levels of Health Facilities in Bangladesh: Results from Patient Exit Interviews. *PLoS One*. 2018;1–13.
9. Salehi A, Jannati A, Nosratnjad S, Heydari L. Factors influencing the inpatients satisfaction in public

- hospitals: a systematic review. *Bali Med J.* 2018;7(1):17.
10. Winland RD. Patient satisfaction. *Gen Dent.* 2000;48(1):8.
11. Otani K, Herrmann PA, Kurz RS. Improving patient satisfaction in hospital care settings. *Heal Serv Manag Res.* 2011;24(4):163–9.
12. Falzon L, Emeruwa IO, Sundquist K, Inneh IA, Ting HH. Satisfaction With Healthcare Providers and. 2018;26(7):596–606.
13. Birkelien NL. A Strategic Framework for Improving the Patient Experience in Hospitals. *J Healthc Manag.* 2017;62(4):250–9.
14. Silaen DJA, Alferraly I. Hubungan komunikasi efektif dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan medik. *Intisari Sains Medis.* 2019;10(2):334–7.
15. Gopichandran V, Sakthivel K. Doctor-patient communication and trust in doctors during COVID-19 times - A cross sectional study in Chennai, India. *PLoS One [Internet].* 2021;16(6 June):1–11. Available from: <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0253497>
16. Nwoga HO, Ajuba MO, Ezeoke UE. Effect of COVID-19 on doctor-patient relationship. 2020;7(12):4690–6.
17. Rikayoni. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruangan Intalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019 Description of the Level of Patient Satisfaction With the in the Siti Rahmah Padang Islamic Hospital Intalance Room in. *MENARA Ilmu.* 2020;14(01):126–34.
18. Fahriani M, Ningsih I. DA. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) pada Masa Pandemi Covid-19. *J Bidan Cerdas.* 2022;3(4):199–207.
19. Abdelhadi A. The effects on the number of patients visiting the emergency units: Comparison study before and during Covid-19 pandemic in Saudi Arabia. *J Multidiscip Healthc.* 2021;14:1207–11.
20. Karalius VP, Kaskar SB, Levine DA, Darling TA, Loftus TM, McCarthy DM. Emergency Department Patient Experiences During the COVID-19 Pandemic. *J Patient Exp.* 2021;8:1–7.
21. Leszczyński PK, Sobolewska P, Muraczyńska B, Gryz P, Kwapisz A. Impact of COVID-19 Pandemic on Quality of Health Services Provided by Emergency Medical Services and Emergency Departments in the Opinion of Patients: Pilot Study. *Int J Environ Res Public Health.* 2022;19(3):0–10.
22. de Steenwinkel M, Haagsma JA, van Berkel ECM, Rozema L, Rood PPM, Bouwhuis MG. Patient satisfaction, needs, and preferences concerning information dispensation at the emergency department: a cross-sectional observational study. *Int J Emerg Med.* 2022;15(1):1–8.
23. WHO. Patient satisfaction and experience at migrant health centres in Turkey. 2021;
24. Karina. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan UGD RS Harapan pada Masa Covid-19. Universitas Gadjah Mada; 2021.