

## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI IGD RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Umi Salamah<sup>1)</sup>, Ery Purwanti\*<sup>2)</sup>, Eka Novyriana<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Prodi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Muhammadiyah Gombong

<sup>2)</sup>Prodi DIII Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Muhammadiyah Gombong

<sup>3)</sup>Prodi DIII Kebidanan, Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Muhammadiyah Gombong

\*Email: stikesmuhgombong@yahoo.com

---

---

### Abstrak

**Kata Kunci :**

Kepuasan, Keluarga  
Pasien, Pelayanan, IGD

*Standar kepuasan pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan secara nasional minimal kepuasan pasien ataupun keluarga pasien yaitu 95%. Kepuasan merupakan suatu dasar penilaian yang penting untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang gambaran kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong. Desain penelitian ini adalah deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang dan Instrument penelitian ini menggunakan kuisioner. Teknik pengambilan data menggunakan teknik accidental sampling. Hasil Penelitian ini dari 30 responden menunjukkan kepuasan keluarga pasien pada dimensi reability mayoritas keluarga pasien puas (83,3%), kepuasan keluarga pasien pada dimensi responsiveness mayoritas keluarga pasien puas (86,7%), kepuasan keluarga pasien pada dimensi assurance mayoritas keluarga pasien puas (86,7%), kepuasan keluarga pasien pada dimensi emphaty mayoritas keluarga pasien puas (86,7%), kepuasan keluarga pasien pada dimensi tangible mayoritas keluarga pasien puas (80,0%), dan Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong mayoritas keluarga pasien puas (86,7%). Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti tentang perbandingan tingkat kepuasan keluarga pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD.*

---

---

### 1. PENDAHULUAN

Definisi rumah sakit dalam UUD RI tentang rumah sakit No.44 (2009) merupakan bagian integral suatu organisasi sosial dan kesehatan yang memiliki fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komperhenshif*), penyembuhan pasien (*kuratif*), dan juga pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Bagian terdepan di rumah sakit yang paling

penting adalah bagian IGD (Instalasi Gawat Darurat). Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu tempat pertama kali pasien masuk ke rumah sakit. Instalasi Gawat Darurat memiliki tujuan yaitu tercapainya pelayanan yang optimal dengan penanganan cepat dan tepat serta terpadu sehingga dapat mencegah terjadinya kecacatan dan kematian dengan

*respon time* selama 5 menit dan waktu *definitive* tidak lebih dari 2 jam (1)

Kunjungan pasien prioritas satu di IGD Rumah Sakit di Amerika Serikat mengalami peningkatan 35.1 per 100 orang. Pada tahun 2013 pasien yang masuk di seluruh IGD di rumah sakit di Amerika Serikat sejumlah 133,6 juta pasien. sedangkan di Indonesia jumlah kunjungan IGD dari seluruh RSU yang berjumlah 1.319 kunjungan IGD mencapai 4.402.205 pasien (2)

Pelayanandi IGD diperlukan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan tindakan pertolongan kepada pasien. Perawat yang ada di ruang IGD haruslah memiliki ketrampilan, kesiagaan, dan kecekatan karena pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit, bahkan jika pasien terjadi henti nafas dalam waktu 2-3 menit maka akan terjadi kematian yang fatal (3).Petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien maupun keluarga pasien haruslah memperhatikan hak-hak pasien, salah satunya pasien memiliki hak untuk diberikan pelayanan yang baik dan optimal sehingga dari pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien maupun keluarga pasien menimbulkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan di IGD penting untuk mengetahui tentang kepuasan dari yang didapatkan keluarga maupun pasiennya, dimana kepuasan tersebut guna untuk mengetahui indikator mutu yang tercapai dalam pelayanan di IGD, sehingga jika terjadi kekurangan ataupun ketidakstabilan pada pelayanan di IGD dapat di ketahui dari komplek pelanggan ataupun kepuasan pelanggan secara garis besar meningkat atau menurun. Standar kepuasan pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan secara nasional minimal kepuasan pasien ataupun keluarga pasien yaitu 95%. ( Kemenkes, 2016). Berarti jika ditemukan standar kepuasan pasien ataupun keluarga pasien dibawah 95%, maka dinilai pelayanan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal ataupun kualitas pelayanan.

Keluarga pasien ataupun pasien akan mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan tentu sesuai dengan

harapan pasien yang terpenuhi. contoh dari pelayanan yang diharapkan pasien seperti mendapat pertolongan cepat, tanggap, sopan, santun, ramah, serta dengan pelayanan interaksi yang baik. Namun, tidak dipungkiri keluarga pasien ataupun pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, menilai kinerja perawat kurang mandiri dan kurang cepat dalam penanganan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang di lakukan pada tanggal 18 Januari 2020 dengan melakukan wawancara sebanyak 5 keluarga pasien. pada dimensi *reability* dan *responsiveness* dari semua responden (100%) menyatakan perawat tanggap dalam memberikan tindakan dan tepat pada waktunya, pada dimensi *assurance* terdapat 2 keluarga (40%) yang mengeluhkan bahwa perawat dalam menyampaikan informasi dirasa masih kurang dan sikap yang diberikan perawat ke pasien ataupun keluarga pasien kurang ramah, pada dimensi *emphaty* 1 keluarga pasien (20%) mengeluhkan perawat tidak memberikan perhatian terhadap keluhan-keluhan pasien, Pada dimensi *tangible* 2 keluarga pasien (40%) mengeluhkan fasilitas kamar mandi yang ada di IGD tidak lengkap dan juga tidak terjaga kebersihannya. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa keluarga pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di IGD sebanyak 40% dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 60%.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong.

## 2. METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong Kabupaten Kebumen pada bulan Mei 2020. Populasi penelitian adalah keluarga pasien atau pengunjung IGD sebanyak 2073 pengujung dengan sampel penelitian sebanyak 30 responden.

Pengambilan sampel menggunakan accidental sampling mengambil dengan kriteria inklusi yaitu keluarga dari pasien yang dirawat di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong, keluarga dari pasien yang ikut mendampingi dari awal pertama pasien masuk ke IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong, keluarga pasien sehat jasmani dan rohani, keluarga pasien bersedia menjadi responden penelitian.

Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan keluarga pasien. Analisa data yang digunakan adalah analisa distribusi frekuensi menggunakan univarait.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan hasil distribusi frekuensi sebagai berikut:

#### 3.1. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien berdasarkan Dimensi *Reability*

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan Dimensi *Reability* (n=30)

<i>Reability</i>	N	%
Puas	25	83,3
Tidak puas	5	16,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Hasil pengumpulan data pada tabel 1. menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas pada dimensi *reability* sebanyak 25 orang (83,3%).

Responden mayoritas merasa puas pada pernyataan kemudahan prosedur penerimaan pasien ( 96,7%), dan petugas dalam menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas (96,7%).

Responden merasa puas pada prosedur kemudahan penerimaan pasien dan kemudahan pelayanan yang diberikan kepada pasien karena tidak berbelitnya peraturan rumah sakit mengenai pendaftaran bagi pasien yang baru masuk IGD dan juga kemudahan pasien dalam mendapatkan perawatan disaat pasien pertama kali masuk ke IGD.

Selain itu, kepuasan responden diperoleh dari tindakan petugas kesehatan yang handal dalam memberikan pelayanan. Kehandalan merupakan suatu penilaian penting untuk keluarga pasien dalam menilai suatu rumah sakit termasuk

dalam kemudahan mendapatkan informasi mengenai perawatan yang diberikan kepada pasien serta pelayanan yang bisa didapatkan di rumah sakit tersebut.

Keluarga pasien yang tidak puasa yaitu ketepatan perawat dalam memberikan perawatan kepada pasien, kecepatan perawat pada pasien, dan ketrampilan perawat dalam memberikan perawatan.

Analisa ini didukung oleh CCFNI (*Critical Care Family Need Inventory*) dalam (4) disebutkan kebutuhan keluarga terhadap informasi perkembangan kondisi pasien menentukan persepsi keluarga pasien akan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini juga didukung oleh penelitian (5) yang menyebutkan hasil kepuasan pada dimensi *reability* sebagian besar puas yaitu sebesar 83% dan sisanya sebanyak 17% menyatakan kurang puas. Aspek *reability* selain membuat pasien merasa puas, maka dampak psikologis yang akan terjadi adalah perilaku ketaatan pasien yang bisa mendukung kesembuhannya.

#### 3.2. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (n=30)

<i>Responsiveness</i>	N	%
Puas	26	86,7
Tidak puas	4	13,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Hasil pengumpulan data pada tabel 2. menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas pada dimensi *responsiveness* sebanyak 26 orang (86,7%).

Dari dimensi *responsiveness* sebagian besar responden puas pada pernyataan perawatan yang dilakukan sesuai dengan prosedur (96,7%), dan pemberian informasi secara jelas dan mudah (96,7%). Mayoritas responden merasa puas dengan perawatan yang dilakukan secara prosedural dan pemberian informasi yang jelas, yang digambarkan dengan adanya informasi yang diberikan oleh perawat, dokter dan petugas kesehatan lainnya sebelum

melakukan perawatan atau tindakan kepada keluarga tentang prosedur tindakan yang akan dilakukan kepada pasien. Sikap perawat, dokter atau tenaga medis yang demikian memberikan nilai kepuasan yang tinggi pada pelayanan yang sudah diberikan oleh perawat, dokter, atau petugas medis lainnya. Keluarga pasien yang tidak puasa mayoritas pada pernyataan kecepatan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan keperawatan kepada pasien. Dimana kecepatan, ketepatan dan kesiagaan dibutuhkan dalam menjadi tenaga kesehatan di ruang IGD.

Hal ini didukung oleh (6) yang menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan membantu atau memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang baik dan jelas. Hasil penelitian didukung oleh (7), menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen. Hal ini juga didukung oleh penelitian (5) menyatakan kepuasan pada dimensi *responsiveness* sebagian besar puas sebanyak 54%. Hasil ini didukung dengan penelitian Ayu (2013) menyatakan bahwa daya tanggap sangat mempengaruhi kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan, yang artinya bahwa aspek dimensi ketanggapan ini merupakan aspek yang sangat penting karena berpengaruh pada penilaian kualitas pelayanan, dimana ketanggapan dapat dilakukan dengan pemberian perawatan yang cepat, tepat, dan memberikan informasi secara jelas.

### 3.3. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance (n=30)

Assurance	N	%
Puas	26	86,7
Tidak puas	4	13,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Hasil pengumpulan data pada tabel 3. menunjukkan bahwa responden puas pada dimensi *assurance* sebanyak 26 orang (86,7%).

Dari dimensi *assurance* sebagian besar responden puas pada pernyataan petugas memeriksa pasien dengan seksama dan teliti (90,0%), keamanan pelayanan (90,0%), dan petugas memberikan kesempatan pasien dan keluarga untuk bertanya (90,0%).

Hal ini ditunjukkan dengan perilaku perawat dan dokter yang memberikan pelayanan kepada pasien dengan cara yang baik yaitu sabar dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan – pertanyaan dari keluarga pasien dan teliti dalam memeriksa kondisi pasien. Keamanan pelayanan ditunjukkan dengan adanya jaminan dari rumah sakit untuk keamanan pasien dan keluarga pasien yang datang dengan ditangani oleh petugas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang baik sopan, santun, dan ramah sehingga pasien dan keluarga pasien merasa aman dan percaya ketika berada di rumah sakit.

Ada sebagian kecil keluarga pasien yang tidak puas pada dimensi *assurance* yaitu pada pernyataan sikap ramah dan menghargai pasien dan keluarga pasien serta penggunaan fasilitas yang tersedia oleh petugas kesehatan.

Jaminan atau *assurance* merupakan pengetahuan terhadap pelayanan ataupun produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan atau rumah sakit.(6)

Hasil penelitian ini didukung oleh (7) yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien sehingga apabila kualitas pelayanan dalam aspek *assurance* diberikan dengan baik maka akan semakin dapat meningkatkan kepuasan juga pada pasien dan keluarga pasien. Hal ini didukung oleh penelitian (8) menyatakan kepuasan tertinggi pada dimensi *assurance* (88,3%). Jaminan (*assurance*) menjadi hal yang positif dalam mempengaruhi nilai kepuasan pelanggan atau konsumen.

### 3.4. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien berdasarkan Dimensi *Emphaty*

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Ber dasarkan Dimensi *Emphaty* (n=30)

<i>Emphaty</i>	N	%
Puas	26	86,7
Tidak puas	4	13,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Dari tabel 4. Dapat diketahui bahwa responden merasa puas pada dimensi *emphaty* sebanyak 26 orang (86,7%).

Dari segi *emphaty* responden merasa puas pada petugas yang selalu memperhatikan keluhan pasien (100%), dan selalu memberikan salam pada pasien yang datang (100%),

Keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan petugas kesehatan yaitu dokter, perawat dan tenaga medis lainnya yang dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat memperhatikan keluhan – keluhan dari pasien dan keluarga pasien. Petugas kesehatan mencoba membantu memahami keluhan – keluhan dari masing - masing pasien agar dapat menyelesaikan masalahnya dengan baik dan tepat. Keluarga pasien juga menyatakan puas pada petugas yang memberikan salam pada pasien saat datang ke rumah sakit, yang artinya respon petugas dinilai baik dan memberikan nilai positif bagi nilai kepuasan keluarga terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Keluarga pasien yang merasa tidak puas pada dimensi *emphaty* menilai petugas kesehatan kurang sabar dalam memberikan tindakan kepada pasien.

Empati pada dasarnya adalah sebuah pola pekerjaan yang melekat pada perawat, model empati yang disampaikanpun berbeda – beda. Empati dilakukan harus dengan sepenuh hati tanpa membedakan – bedakan pasien satu sama lain. *Emphaty* merupakan suatu aspek yang dapat meningkatkan atau mempengaruhi kepuasan pelanggan atau pasien dan keluarga pasien.

Dimensi *emphaty* merupakan pengaruh dalam penilaian kepuasan konsumen. Hal ini seperti yang disampaikan oleh (5) berdasarkan hasil

penelitiannya menyatakan kepuasan pada dimensi *emphaty* sebagian besar puas (62%). Sentuhan psikologis yang dapat disampaikan perawat, dan tim medis lainnya kepada pasien akan mengurangi stress yang dialaminya pada masa sakit. Motivasi tim medis dapat menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan – dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, dan motivasi.

### 3.5. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien berdasarkan Dimensi *Tangible*

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Ber dasarkan Dimensi *Tangible* (n=30)

<i>Tangible</i>	N	%
Puas	24	80,0
Tidak puas	6	20,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Hasil pengumpulan data pada tabel 5. menunjukkan bahwa responden puas pada dimensi *tangible* sebanyak 24 orang (80,0%).

Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan sebagian besar responden puas pada dimensi *tangible* (80,0%). Sebagian besar responden puas pada pernyataan kelengkapan alat – alat yang dipakai di IGD (93,3%), kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan IGD (93,3%), jumlah dokter dan petugas di IGD (93,3%), dan Peralatan komunikasi yang dapat menunjang pelayanan (93,3%).

Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan alat – alat yang digunakan di IGD yaitu peralatan yang digunakan saat tindakan sudah tersedia di ruangan IGD secara mandiri tidak meminjam dari ruangan lain. Kelengkapan peralatan dan fasilitas mempengaruhi minat keluarga untuk membawa pasien ke rumah sakit, biasanya keluarga pasien akan lebih memilih tempat pemeriksaan yang lebih lengkap peralatan dan fasilitas untuk memeriksakan dirinya atau keluarganya agar pemeriksaan bisa dilakukan dengan lebih baik. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan juga sebagian dari aspek mempengaruhi penilaian terhadap fisik dari sebuah rumah sakit. Dimana rumah

sakit yang dirawat kebersihannya serta kerapiannya akan menimbulkan kenyamanan tersendiri bagi pasien dan keluarga pasien. Kerapian dari petugas sendiri pun dinilai oleh konsumen, kerapian petugas dinilai dari keseragaman pakaian dan kelengkapan yang di syaratkan oleh rumah sakit. Keluarga pasien akan lebih merasa senang apabila perawat juga terlihat rapi saat melakukan pemeriksaan kepada pasien. Keluarga pasien yang tidak puas pada dimensi *tangible* yaitu pada pernyataan penataan dalam dan luar ruangan IGD.

Bukti fisik (*tangible*) merupakan kemampuan suatu perusahaan atau rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar (6) . Hal ini didukung oleh (7), yang menyatakan bukti fisik merupakan suatu komponen yang sangat penting dalam kualitas pelayanan, dimana konsumen atau pelanggan akan menilai yang terlihat terlebih dahulu untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan akan sesuai harapan atau tidak. Hal ini didukung oleh (9) dari hasil penelitiannya didapatkan bukti fisik (*tangible*) merupakan suatu yang dapat mempengaruhi nilai kepuasan konsumen. Penampilan yang baik adalah yang menarik, dan pasti ditunjang dengan fasilitas yang dimiliki perawat dan tim medis di rumah sakit, dengan kesan rapih, bersih dan juga bisa ditingkatkan dengan penggunaan seragam dan kelengkapan lainnya sebagai cermin penerimaan yang baik untuk pasiennya agar sesuai harapan yang di inginkan pasien.

### 3.6 Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan Di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong

Kepuasan	N	%
Puas	26	86,7
Tidak puas	4	13,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa mayoritas (86,7%) keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan di IGD RS PKU Muhammadiyah

Kepuasan keluarga pasien tertinggi terdapat pada 3 dimensi yaitu *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* (86,7%). Responden juga menyatakan puas pada dimensi *reability* (83,3%), dan responden menyatakan puas pada dimensi *tangible* (80,0%).

Tingkat kepuasan merupakan dasar yang penting dalam menilai mutu dari pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien tergantung dari kinerja petugas pemberi pelayanan. Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi kinerja pemberi pelayanan yang didapatkan pelanggan dan harapan kinerja dari pemberi pelayanan. Dari beberapa penjelasan di atas dapat diketahui tingkat kepuasan keluarga pasien merupakan suatu dasar yang penting dalam penilaian mutu pelayanan dan berkaitan erat dengan aspek harapan dan persepsi pelayanan yang diterima oleh keluarga pasien.

Keluarga pasien bisa mendapatkan kepuasan dari jasa ataupun suatu produk dikarenakan hasil yang diterima sesuai dengan harapan atau bahkan lebih dari harapan yang di inginkan. Kepuasan seseorang bisa dipengaruhi dari beberapa aspek yaitu kehandalan (*reability*) perawat atau petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi kepada keluarga pasien, ketanggapan (*responsiveness*) perawat atau petugas kesehatan dalam memberikan perawatan kepada pasien, jaminan (*assurance*) berupa kepercayaan keluarga pasien kepada petugas kesehatan, empati (*emphaty*) perawat dalam memberikan perhatian secara personal kepada pasien dan juga bukti fisik (*tangible*) berupa kelengkapan peralatan, kenyamanan serta kebersihan dari ruangan.

Hal ini didukung oleh (10) menyatakan tingkat kepuasan pelanggan diukur setiap dimensi menyatakan puas, yaitu dimensi *reability* (79,36%), dimensi *responsiveness* (77,0%), dimensi

*assurance* (79,44%), dimensi *emphaty* (80,88%), dan dimensi *tangible* (81,94%). Dimana kelima dimensi tersebut merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan terhadap penilaian kepuasan pelanggan.

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang di lakukan terhadap 30 responden secara umum keluarga pasien merasa puas terhadap pelayanan terhadap pelayanan di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong yang meliputi dimensi *reability*, *respon siveness*, *assurance*, *emphaty* dan dimensi *tangible*

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi peningkatan mutu pelayanan bagi rumah sakit mengenai tingkat kepuasan keluarga pasien, rumah sakit hendaknya melakukan survey kepuasan secara berkala, mengadakan atau memberikan kesempatan petugas kesehatan di IGD untuk mengikuti pelatihan – pelatihan ataupun meupdate ilmu – ilmu keperawatan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan kegawatdaruratan terutama di IGD, melakukan inspeksi secara mendadak untuk mengetahui jalanya peraturan atau prosedur yang di laksanakan di IGD, memberikan teguran apabila terjadi ketidaksesuaian pelaksanaan dengan peraturan yang berlaku dengan semestinya, dan meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada dimensi kepuasan *reability* dan *tangible*.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

1. Anang PJ. Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun. 2017;
2. Irman O. Hubungan Length of Stay dengan Kepuasan Keluarga Pasien Prioritas Satu di IGD RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka. Hub Length Stay Dengan Kepuasan Kel Pasien Prioritas Satu Di Igd Rsud Dr Hendrikus Fernandez Larantuka. 2018;3(2):135–41.
3. Wiyono H. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instal Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Drh Sukoharjo. 2016;
4. Pane TH. Gambaran Kebutuhan Keluarga Pasien yang Menunggu Keluarganya di Ruang Rawat Inap ICU RSUP Haji Adam Malik Medan. 1993;1–12.
5. Pratiwi, Liliek; Wulandari RY, Hidayat A. Hubungan Mutu Pelayanan IGD Dengan Dimensi Mutu Di IGD RSUD Arjawinangun Kabupaten Cirebon. 2003;(1):6–8.
6. Kotler P. The Scope of Marketing. Marketing Management. 2012. 2–31 p.
7. Sawitri NP, Nyoman N, Yasa K, Jawa A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. J Manajemen, Strateg Bisnis dan Kewirausahaan. 2013;7(1):40–7.
8. Noras JU, Sartika RAD. Perbandingan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat dan Kepuasan Pasien. Kesmas Natl Public Heal J. 2012;6(5):234.
9. Maria A. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Katalogis. 2009;1(September):1–6.
10. Eninurkhayatun, Biyanda; Suryoputro, Antono; Fatmasari EY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas

Bergas Kabupaten Semarang Tahun  
2017. *J Kesehat Masy.* 2017;5(4):33–  
42.