

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Rs Permata Hati Kabupaten Asahan Tahun 2026

Analysis of the Quality of Healthcare Services in the Emergency Department of Permata Hati Hospital, Asahan Regency, 2026

Dewi Ramayani¹, Rahmad Gurusinga^{2*}, Sri Melda Br Bangun³

¹Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Jenderal Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara, Indonesia (20512)

E-mail: rahmadgurusinga11@medistra.ac.id

Abstrak

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam menangani pasien yang mengalami kondisi darurat. Kualitas pelayanan di IGD sangat berpengaruh terhadap keselamatan pasien, tingkat kepuasan keluarga pasien, serta reputasi rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mutu pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RS Permata Hati Kabupaten Asahan Tahun 2026 dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang mendampingi pasien di IGD RS Permata Hati Kabupaten Asahan selama masa penelitian berlangsung. Sampel penelitian sebanyak 97 responden yang dipilih melalui teknik *probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur, kemudian dianalisis melalui analisis univariat, bivariat menggunakan uji *chi-square*, serta analisis multivariat dengan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai mutu pelayanan kesehatan di IGD RS Permata Hati berada pada kategori baik. Berdasarkan analisis bivariat, dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki hubungan yang signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan, sedangkan dimensi *tangible* tidak menunjukkan hubungan yang bermakna. Sementara itu, hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi mutu pelayanan kesehatan di IGD. Kesimpulan Penelitian ini Adalah bahwa mutu pelayanan kesehatan di IGD RS Permata Hati Kabupaten Asahan dipengaruhi oleh beberapa dimensi kualitas pelayanan, terutama aspek ketanggapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pihak rumah sakit disarankan untuk terus meningkatkan kecepatan pelayanan, memperbaiki komunikasi dengan pasien dan keluarga, serta menumbuhkan sikap empati dari tenaga kesehatan agar mutu pelayanan IGD dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan; Instalasi Gawat Darurat; Kepuasan Pasien.

Abstract

The Emergency Department (ED) is an essential unit within hospital services that plays a crucial role in handling patients experiencing emergency situations. The quality of care provided in the ED greatly influences patient safety, the satisfaction of patients' families, and the overall reputation of the hospital. This study aimed to examine the quality of healthcare services in the Emergency Department of Permata Hati Hospital, Asahan Regency, in 2026 by applying the five SERVQUAL dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research used a quantitative method with a cross-sectional study design. The population consisted of family members who accompanied patients in the Emergency Department of Permata Hati Hospital during the research period. A sample of 97 respondents was obtained through probability sampling using an accidental sampling technique. Data collection was conducted using a structured

*Corresponding Author: Rahmad Gurusinga, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : rahmadgurusinga11@medistra.ac.id

Doi : 10.35451/pys2xp97

Received : March 29, 2026. Accepted: April 16, 2026. Published: April 30, 2026

Copyright (c) 2026 : Rahmad Gurusinga. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International

questionnaire, and the data were analyzed using univariate analysis, bivariate analysis with the chi-square test, and multivariate analysis through logistic regression. The findings indicated that the majority of respondents considered the quality of healthcare services in the Emergency Department to be good. The bivariate analysis showed that reliability, responsiveness, assurance, and empathy were significantly associated with the quality of healthcare services, while the tangible dimension did not demonstrate a significant relationship. Furthermore, the multivariate analysis identified responsiveness as the most influential factor affecting the quality of healthcare services in the Emergency Department. In summary, the quality of healthcare services in the Emergency Department of Permata Hati Hospital is determined by several dimensions of service quality, particularly the responsiveness of healthcare professionals. Therefore, hospital management is encouraged to improve service responsiveness, strengthen effective communication, and foster empathetic attitudes among healthcare staff in order to continuously enhance the quality of emergency care services.

Keywords: *Health Service Quality; Emergency Department; Patient Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan pengobatan dan perawatan kepada pasien, serta berupaya mewujudkan kesembuhan dan peningkatan derajat kesehatan. Selain itu, rumah sakit juga berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya menerapkan pola hidup sehat [1]. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit menjadi hal yang sangat penting sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan sendiri telah menjadi konsep utama dalam bidang bisnis dan manajemen [2].

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Umumnya, pasien yang merasa kurang puas akan menyampaikan keluhan kepada pihak rumah sakit. Apabila keluhan tersebut tidak segera ditangani dengan baik, maka hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Pada dasarnya, konsumen mengharapkan agar produk berupa barang maupun jasa yang mereka gunakan dapat diterima dengan baik serta memberikan pelayanan yang memuaskan [3].

Sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dan strategis dalam mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Peran ini semakin dituntut seiring dengan adanya perubahan pola penyakit (epidemiologi), perubahan kondisi sosial ekonomi masyarakat, serta meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, profesional, dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pasien [4].

Tantangan tersebut semakin besar terutama dalam menghadapi abad ke-21 yang ditandai dengan era globalisasi, di mana salah satu dampaknya adalah terbukanya liberalisasi dalam bidang jasa kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh sebab itu, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta menjaga mutu pelayanan secara berkelanjutan [5].

Cakupan dan kualitas pelayanan rumah sakit dapat diukur melalui beberapa indikator, salah satunya adalah jumlah kunjungan pasien, baik pada pelayanan rawat inap, rawat jalan, maupun instalasi gawat darurat. Namun demikian, di saat rumah sakit di Indonesia seharusnya mempersiapkan diri untuk menghadapi keterbukaan global yang semakin nyata, dalam beberapa waktu terakhir justru semakin banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit [6]. Kualitas pelayanan kesehatan telah lama diakui sebagai pilar utama dalam sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan berfokus pada kebutuhan pasien. Lebih dari sekadar luaran klinis, kualitas pelayanan mencakup pengalaman pasien secara keseluruhan, termasuk aspek aksesibilitas, efektivitas, efisiensi, kesetaraan, dan berpusat pada pasien. Dalam konteks global, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi agenda prioritas. Sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan

(*Sustainable Development Goals/SDGs*) yang berfokus pada peningkatan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat universal [7].

Setiap tahun, 5,7 juta orang meninggal karena perlakuan yang tidak memadai di negara-negara dengan pendapatan ukuran rendah dan menengah, mencakup hingga 15% dari semua kematian di negara-negara ini. Penurunan produktivitas karena pemeliharaan yang buruk di negara-negara ini diperkirakan \$1,4-1,6 triliun per tahun. Mutu pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan sistem jaminan kesehatan universal yang efektif [8]. IGD (UGD) merupakan unit kritis dalam rantai pelayanan kesehatan, berfungsi sebagai titik pelayanan awal bagi pasien yang datang dengan kondisi medis mendesak mengancam nyawa. Efektivitas dan kualitas pelayanan di UGD memiliki implikasi langsung dengan mortalitas, morbiditas, dan kepuasan pasien. Studi internasional menunjukkan bahwa keterlambatan penanganan di UGD dapat meningkatkan risiko hasil klinis yang buruk [9]. Selain itu, pengalaman negatif di UGD dapat berdampak jangka panjang pada kepercayaan pasien dengan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan [10].

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan adanya peningkatan kunjungan pasien ke pelayanan unit gawat darurat pada berbagai rumah sakit, dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 8% per tahun dalam lima tahun terakhir [11]. Peningkatan ini menyoroti pentingnya memastikan bahwa kualitas pelayanan di UGD tetap terjaga seiring dengan bertambahnya beban kerja. Laporan dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023 juga mencatat bahwa kepuasan masyarakat dengan pelayanan kesehatan, meskipun menunjukkan tren positif, masih memiliki ruang untuk peningkatan, terutama terkait dengan aspek waktu tunggu dan komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien [12]. Tidak hanya dari sisi pasien, perspektif tenaga kesehatan juga krusial dalam memahami kualitas pelayanan UGD. Beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, dan kompleksitas kasus di UGD dapat memengaruhi kinerja dan persepsi petugas kesehatan dengan kualitas layanan yang mereka berikan. Latar belakang profesional, termasuk tingkat pendidikan, pelatihan spesialisasi kegawatdaruratan, dan pengalaman kerja, berkorelasi dengan kemampuan mereka dalam memberikan asuhan yang berkualitas dan sesuai standar [13]. RS Permata Hati Kabupaten Asahan, sebagai komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Sumatera Utara, juga menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan UGD yang berstandar baik di tengah dinamika populasi dan perkembangan ilmu kedokteran. Pemahaman mendalam terkait faktor-faktor spesifik yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan di konteks lokal RS Permata Hati menjadi esensial untuk merancang intervensi yang efektif. Meskipun terdapat penelitian umum tentang kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia, studi yang secara khusus menganalisis hubungankarakteristik pasien, pengalaman sebelumnya, serta latar belakang tenaga kesehatan dengan persepsi kualitas produk pelayanan kesehatan di IGD RS Permata Hati Kabupaten Asahan pada tahun 2026 masih sangat terbatas.

Besaran layanan di rumah sakit pada tahun 2021 mencapai 72%, ini menunjukkan bahwa sekitar 28% pasien menilai bahwa pelayanan yang diterima belum memuaskan. Sekitar 20% rumah sakit di daerah tertentu kekurangan tenaga medis, terutama dokter spesialis. Hal ini berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan serta 35% masyarakat mengeluhkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, rata-rata lamanya waktu tunggu pasien di rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan medis adalah sekitar 2-3 jam, yang dapat menjadi faktor ketidakpuasan bagi pasien [14].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Rancangan *cross-sectional* adalah desain penelitian yang digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang diukur pada satu periode waktu tertentu, dependen dengan cara mengukur semua variabel secara bersamaan pada satu waktu tertentu (simultan) [15]. Rancangan ini digunakan untuk menganalisis hubungan dimensi lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan mutu pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RS Permata Hati Kabupaten Asahan Tahun 2026.

Lokasi penelitian ditetapkan di IGD (UGD) Rumah Sakit Permata Hati Kabupaten Asahan yang berada di Jl. Ir. H. Juanda No. 21, Kisaran, Kabupaten Asahan, Provinsi Sumatera Utara. Sampel adalah sebagian elemen dari

populasi yang dinilai mampu mewakili keseluruhan. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode probability sampling dengan pendekatan accidental sampling, yaitu keluarga pasien yang kebetulan hadir dan bersedia menjadi responden saat penelitian berlangsung. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel independen (X): *Tangible, responsiveness, tangible, assurance, empathy*.
2. Variabel dependen (Y): Pelayanan Kesehatan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar observasi untuk mengukur waktu tunggu pasien serta kuesioner yang menilai persepsi pegawai administrasi terhadap efektivitas sistem administrasi terintegrasi, dengan menggunakan skala Likert lima Tingkat [16]. Sebelum instrumen digunakan dalam penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu:

1. Observasi langsung terhadap waktu tunggu pasien selama proses pendaftaran hingga pelayanan awal di Unit Gawat Darurat (UGD).
2. Penyebaran kuesioner kepada pegawai administrasi untuk mengetahui persepsi mereka mengenai penggunaan sistem administrasi yang terintegrasi.
3. Penggunaan data sekunder yang diperoleh dari dokumen rumah sakit, seperti data jumlah kunjungan UGD, laporan mutu pelayanan, serta standar prosedur operasional yang berlaku.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap, yang meliputi:

1. Analisis univariat, yang bertujuan untuk menggambarkan distribusi waktu tunggu pasien serta tingkat efektivitas sistem administrasi.
2. Analisis bivariat menggunakan uji korelasi Pearson atau Spearman untuk mengetahui hubungan antara efektivitas sistem administrasi terintegrasi dengan waktu tunggu pasien.
3. Analisis multivariat dengan menggunakan regresi linear sederhana atau regresi logistik guna mengetahui besarnya pengaruh sistem administrasi terintegrasi terhadap penurunan waktu tunggu pasien. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah $\alpha = 0,05$.

Aspek etika penelitian juga diperhatikan, antara lain dengan memberikan informed consent kepada responden, menjaga anonimitas pasien, serta memastikan kerahasiaan data rumah sakit tetap terjaga.

3. HASIL PENELITIAN

3.1 Karakteristik responden

Sebagian besar responden adalah laki-laki sebesar 52,6%, dan kelompok usia yang paling dominan adalah usia di atas 36 tahun. (58,8%). Mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK (53,6%) dan bekerja sebagai petani atau tidak bekerja (masing-masing 29,9%).

seperti dijelaskan pada tabel 1. berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden Rumah Sakit Permata Hati Kabupaten Asahan

Karakteristik		f	%
Jenis Kelamin	Laki – Laki	51	52,9
	Perempuan	46	47,4
Umur	<20 Tahun	16	16,5
	20–35 Tahun	24	24,7
	>36 Tahun	57	58,8
Pendidikan	SD	10	10,3
	SMP	16	16,5
	SMA/SMK	52	53,6
	D3/S1	19	19,6
Pekerjaan	Wiraswasta	8	8,2
	Petani	29	29,9
	PNS	17	17,5
	Tidak Bekerja	29	29,9

	Lainnya	14	14,4
Total		97	100,0

3.2 Analisis Univariat

Persepsi responden dengan dimensi mutu pelayanan masih seimbang antara kategori “baik” dan “kurang baik”. Proporsi pelayanan kesehatan yang dinilai baik hanya sebesar 43,3%, menandakan bahwa lebih dari separuh responden (56,7%) masih menilai pelayanan IGD kurang baik

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Analisis Univariat

Variabel		f	%
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Baik	48	49,5
	Kurang Baik	49	50,5
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Baik	47	48,5
	Kurang Baik	50	51,5
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Baik	44	45,5
	Kurang Baik	53	54,6
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Baik	50	51,5
	Kurang Baik	47	48,5
<i>Empathy</i> (Perhatian)	Baik	41	42,3
	Kurang Baik	56	57,7
Pelayanan Kesehatan	Baik	42	43,3
	Kurang Baik	55	56,7
Total		97	100,0

3.3 Analisis Hubungan

Hasil uji *chi-square* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *tangible* dengan pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RS Permata Hati Kabupaten Asahan dengan nilai $p = 0,541$. Sebaliknya, terdapat hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RS Permata Hati Kabupaten Asahan dengan nilai $p = 0,000$. Selain itu, *responsiveness* juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RS Permata Hati Kabupaten Asahan dengan nilai $p = 0,000$. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa *assurance* memiliki hubungan yang signifikan dengan pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RS Permata Hati Kabupaten Asahan dengan nilai $p = 0,025$. Demikian pula, dimensi *empathy* menunjukkan hubungan yang signifikan dengan pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RS Permata Hati Kabupaten Asahan dengan nilai $p = 0,000$.

Tabel 4. Hubungan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empati* terhadap pelayanan kesehatan.

Variabel	<i>p-value</i>
<i>Tangible</i>	0,541
<i>Reliability</i>	0,000
<i>Responsiveness</i>	0,000
<i>Assurance</i>	0,025
<i>Empati</i>	0,000

3.5 Analisis Pengaruh

Regresi linear diperoleh bahwa variabel *Reliable*, *Responsiveness*, dan *Empathy* menunjukkan hubungan yang signifikan dengan outcome penelitian. Variabel *Reliable* memiliki nilai signifikansi 0,010 dengan $\text{Exp}(B)$ sebesar 7,424, yang berarti bahwa peningkatan pada aspek kehandalan layanan meningkatkan peluang

terjadinya outcome sebesar 7,4 kali. Variabel Responsiveness juga berhubungan signifikan dengan nilai p yang diperoleh sebesar 0,028 dengan nilai Exp(B) sebesar 1,286, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada ketanggapan layanan meningkatkan peluang outcome sebesar 28,6%. Demikian pula, variabel Empathy menunjukkan hubungan signifikan dengan hasil *p-value* sebesar 0,003 dan nilai Exp(B) sebesar 6,042, sehingga peningkatan empati dari petugas dapat meningkatkan peluang outcome hingga 6 kali. Sementara itu, variabel Tangible memiliki nilai signifikansi 0,497, sehingga tidak memberikan hubungan signifikan dengan outcome. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi logistik ini variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *Empathy* merupakan faktor dominan yang memengaruhi *outcome* penelitian, sedangkan Tangible tidak berperan secara signifikan.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025

Variabel Independen	Koefisien (B)	p-value	R ²
Tangible	2,005	,010	7,4
Reliability	,251	,028	1,2
Empati	1,799	,003	6,0

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi tangible dalam konsep SERVQUAL mencakup kondisi fisik fasilitas pelayanan, kelengkapan dan kecanggihan peralatan medis, kebersihan dan kenyamanan lingkungan, serta penampilan tenaga Kesehatan [17]. Dalam pelayanan kesehatan pada umumnya, aspek tangible sering menjadi kesan awal yang memengaruhi persepsi pasien dengan kualitas pelayanan. Namun, dalam konteks pelayanan kegawatdaruratan, orientasi pasien dan keluarga pasien cenderung tidak sama dengan pelayanan pada unit rawat jalan atau rawat inap. Pasien yang datang ke IGD biasanya berada dalam keadaan darurat sehingga membutuhkan tindakan yang cepat. sehingga perhatian utama tertuju pada kecepatan dan ketepatan tindakan medis, bukan pada kondisi fisik lingkungan pelayanan.

Kondisi ini dapat dijelaskan berdasarkan teori hierarki kebutuhan *Maslow*, terdapat pada kondisi krisis atau ancaman keselamatan, individu akan memprioritaskan kebutuhan dasar berupa keselamatan (*safety needs*) dibandingkan kebutuhan kenyamanan atau estetika. Oleh karena itu, aspek tangible menjadi kurang dominan dalam membentuk persepsi mutu pelayanan IGD.

Reliability dalam konsep SERVQUAL diartikan sebagai kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan waktu yang ditentukan serta berdasarkan standar yang telah ditetapkan prosedur operasional yang mana berlaku [18]. Pada pelayanan IGD, keandalan pelayanan mencerminkan ketepatan triase, akurasi diagnosis awal, serta konsistensi tindakan medis yang disampaikan kepada pasien. Menurut model mutu layanan kesehatan yang diberikan *Donabedian*, *reliability* menjadi bagian dari proses pelayanan yang memiliki hubungan langsung dengan outcome pelayanan kesehatan. Proses pelayanan yang andal akan meningkatkan keselamatan pasien, mengurangi risiko kesalahan medis, serta meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarga dengan pelayanan rumah sakit.

Dalam situasi kegawatdaruratan, keandalan tenaga kesehatan sangat dibutuhkan karena keputusan medis harus diambil secara cepat dan tepat. Ketidaktepatan dalam penanganan awal dapat memperburuk kondisi pasien dan menurunkan kepercayaan keluarga pasien dengan standar pelayanan IGD.

Hasil studi ini mendukung penelitian yang mengungkapkan bahwa *reliability* berhubungan signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien cenderung menilai pelayanan berkualitas apabila tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat dipercaya [19]. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa keandalan pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi mutu pelayanan di unit pelayanan gawat darurat. Keandalan tenaga kesehatan dinilai dari kemampuan dalam menjalankan prosedur medis sesuai standar serta meminimalkan kesalahan pelayanan.

Penelitian internasional mengungkapkan bahwa keandalan pelayanan medis di IGD berhubungan erat dengan tingkat keselamatan pasien dan kepuasan keluarga pasien. Pelayanan yang andal menciptakan rasa percaya dan keyakinan dengan kompetensi tenaga kesehatan. Dalam konteks RS Permata Hati Kabupaten Asahan, hasil penelitian ini menjelaskan bahwa keandalan petugas kesehatan masih merupakan aspek utama yang menjadi perhatian keluarga pasien. Ketepatan tindakan medis dan konsistensi pelayanan menjadi tolok ukur utama dalam menilai mutu pelayanan IGD. Responsiveness dalam konsep SERVQUAL diartikan sebagai kesediaan dan kemampuan tenaga kesehatan agar dapat memberikan pelayanan secara sigap, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien dan keluarga. Dalam pelayanan IGD, responsiveness tercermin dari kecepatan petugas dalam menerima pasien, melakukan triase, memberikan tindakan awal, serta memberikan informasi yang dibutuhkan keluarga pasien.

Pelayanan kegawatdaruratan bersifat time sensitive, artinya keterlambatan sekecil apa pun dapat berdampak serius dengan kondisi medis pasien. Dengan demikian, ketanggapan dan kecepatan tenaga kesehatan menjadi indikator utama mutu pelayanan IGD. Pasien dan keluarga akan menilai pelayanan bermutu apabila tenaga kesehatan menunjukkan kesiapsiagaan dan respons yang cepat. Menurut teori mutu pelayanan kesehatan Donabedian, responsiveness merupakan komponen dari proses pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap hasil. Proses pelayanan yang lambat dan tidak responsif dapat menurunkan efektivitas tindakan medis serta meningkatkan risiko komplikasi dan ketidakpuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *responsiveness* memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan di IGD rumah sakit. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kecepatan tanggapan tenaga kesehatan menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi pasien dan keluarga terhadap mutu pelayanan.

Assurance dalam konsep SERVQUAL Berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam membangun rasa percaya dan keamanan bagi pasien dan keluarga. Dalam pelayanan IGD, assurance menjadi sangat penting karena pasien dan keluarga sering berada dalam kondisi cemas dan penuh ketidakpastian. Menurut teori psikologi pelayanan kesehatan, rasa aman dan kepercayaan merupakan kebutuhan emosional yang sangat dibutuhkan pasien dalam situasi darurat. Tenaga kesehatan yang mampu menjelaskan kondisi pasien dengan jelas dan menunjukkan sikap profesional akan meningkatkan keyakinan keluarga dengan mutu pelayanan.

Penelitian ini menjelaskan bahwa *assurance* merupakan bagian dari pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan dan membangun kepercayaan pasien terhadap hasil pelayanan. Tanpa adanya rasa percaya, pasien dan keluarga akan menilai pelayanan kurang bermutu meskipun tindakan medis telah diberikan.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang mengungkapkan bahwa *assurance* berhubungan signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan dan kemampuan komunikasi menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan pasien [20].

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. *Tangible* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan, dengan nilai $p = 0,541$ ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fisik dan fasilitas belum menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di IGD.
2. *Reliability* memiliki hubungan signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan, dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai prosedur berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan yang dirasakan oleh pasien.
3. *Responsiveness* juga menunjukkan hubungan signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan, dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Ketanggapan dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien terbukti menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan di IGD.
4. *Assurance* memiliki hubungan signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan, dengan nilai $p = 0,025$ ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan, kesopanan, dan rasa aman yang diberikan petugas kepada pasien berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada pihak manajemen RS Permata Hati Kabupaten Asahan atas izin penelitian yang diberikan, serta kepada seluruh pegawai administrasi dan pasien UGD yang berpartisipasi sehingga penelitian ini dapat dilakukan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggraini, D., & Susilo, H. (2024). Hubungan responsiveness dengan mutu pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit umum. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(1), 45–54.
- [2] Assauri, S. (2003). *Manajemen pemasaran: Dasar, konsep dan strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [3] Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik kesehatan Indonesia 2023*. Jakarta: BPS.
- [4] Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. (2021). *Profil kesehatan Provinsi Sumatera Utara*. Medan: Dinkes Sumut.
- [5] Donabedian, A. (2022). *An introduction to quality assurance in health care*. Oxford: Oxford University Press.
- [6] Hwang, J., Kim, S., & Lee, H. (2022). Emergency department service quality and patient satisfaction: Evidence from hospital services. *Healthcare*, 10(4), 650–659.
- [7] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- [8] Lestari, Y., Pratama, R., & Hidayati, N. (2024). Pengaruh reliability pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(1), 55–63.
- [9] Ningtias, R. (2022). Analisis waktu tanggap pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 14(3), 178–186.
- [10] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2024). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [11] Permana, D. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit daerah. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 10(2), 101–110.
- [12] Pratama, A., & Dewi, R. (2023). Pengaruh assurance terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 11(2), 88–96.
- [13] Risma, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien pada pelayanan IGD. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 11(2), 120–128.
- [14] Selia, R. (2022). Pengaruh kompetensi tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan di instalasi gawat darurat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(2), 134–142.
- [15] Suryawati, C. (2006). Kepuasan pasien rumah sakit dan faktor yang mempengaruhinya. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(3), 177–184.
- [16] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- [17] United Nations. (2021). *Sustainable Development Goals report 2021*. New York: United Nations.
- [18] World Health Organization. (2023). *Quality of care in health services*. Geneva: WHO.
- [19] Fatimah, S. (2023). Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 87–96.
- [20] Firmansyah, R., & Astuti, S. R. (2023). Kepuasan pasien sebagai mediator hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di IGD. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 19(2), 187–195.