

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA

Yohana Sugiyatmi¹, Eva Marti², Sri Oktri Hastuti³

¹STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No.401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, Email: jojojohana299@gmail.com

²STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No.401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, Email: eva_marti@stikespantirapih.ac.id

³STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No.401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, Email: oktri_hastuti@stikespantirapih.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pasien (Nursalam,2016). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian yang melayani pasien dengan kondisi gawat darurat, tindakan harus efektif dan efisien sesuai mutu pelayanan. Kepuasan pasien dan keluarga pasien perlu diukur untuk meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

Metode : Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan Pasien (KKP) format 10 yang disusun peneliti sebelumnya dan kuesioner faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan yang disusun oleh peneliti. Sampel dalam penelitian ini menggunakan non *probability sampling* dengan metode *accidental sampling* dengan responden berjumlah 75 orang. Penelitian dilakukan pada tanggal 13 Januari 2021 sampai dengan 28 Januari 2021. Analisis univariat menggunakan analisis prosentase dan analisis bivariat menggunakan korelasi Spearman untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan.

Hasil : Terdapat hubungan yang signifikan positif antara faktor kinerja dengan kepuasan keluarga pasien (p value = 0,000) nilai rho = 0,533 , terdapat hubungan signifikan positif antara faktor fasilitas dengan kepuasan keluarga pasien (p value = 0,000) nilai rho = 0,474, terdapat hubungan yang signifikan positif antara faktor pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien (p value = 0,000) nilai rho = 0,550, terdapat hubungan yang signifikan positif antara faktor komunikasi dengan kepuasan keluarga pasien (p value = 0,000) nilai rho = 0,471, terdapat hubungan yang signifikan positif antara faktor suasana dengan kepuasan keluarga pasien (p value = 0,000) nilai rho = 0,513, terdapat hubungan yang signifikan positif antara faktor lokasi dengan kepuasan keluarga pasien (p value = 0,000) nilai rho = 0,474, terdapat hubungan yang signifikan positif antara desain visual dengan kepuasan keluarga pasien (p value =0,000) nilai rho = 0,435.

Simpulan : Terdapat hubungan yang signifikan, positif antara faktor kinerja, fasilitas, pelayanan, komunikasi, suasana, lokasi dan desain visual terhadap kepuasan keluarga pasien. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya di rumah sakit.

Kata Kunci : Kepuasan keluarga pasien, faktor-faktor kepuasan, kinerja, fasilitas, pelayanan, komunikasi, suasana, lokasi, desain visual

ABSTRACT

Background : Patient satisfaction is a feeling of pleasure or satisfaction that the services received have met or exceeded the patient's expectations (Nursalam, 2016). Emergency Room (ER) is a part that serves patients with emergency conditions, the action must be effective and efficient according to the quality of service. Satisfaction of patients and their families needs to be measured to improve the quality of services in the Emergency Room

Purpose : This study aims to find out relations between the factors related to family satisfaction of patients in the Emergency Room at Panti Rapih Hospital, Yogyakarta.

Methods : This research is a quantitative study with a correlational descriptive method using a cross sectional approach. The instrument used was the Patient satisfaction questionnaire format 10 compiled by the previous researcher and the questionnaire about factors related to satisfaction compiled by the researcher. The sample in this study used a non probability sampling with accidental sampling method. The number of respondents is 75 people. The study was conducted on January 13, 2021 to January 28, 2021, Univariate analysis using percentage analysis and bivariate analysis using Spearman correlation to determine the factors associated with satisfaction.

Result : There is a significant positive relationship between performance factors and patient family satisfaction (p value = 0.000) rho value = 0.533, there is a significant positive relationship between the facility factor and patient family satisfaction (p value = 0.000) rho value = 0.474, there is a significant positive relationship between service factors and patient family satisfaction (p value = 0.000) rho value = 0.550, there is a significant positive relationship between communication factors and patient family satisfaction (p value = 0.000) rho value = 0.471, there is a significant positive relationship between the atmosphere factor and patient's family satisfaction (p value = 0.000) rho value = 0.513, there is a significant positive relationship between the location factor and patient's family satisfaction (p value = 0.000) rho value = 0.474, there is a significant positive relationship between visual design and patient family satisfaction (p value = 0.000) rho value = 0.435.

Conclusion : There is a significant, positive relationship between performance factors, facilities, services, communication, atmosphere, location and visual design on the patient's family satisfaction. This research can be used as a reference in an effort to increase patient and family satisfaction in the hospital.

Keyword : *Patient family satisfaction, satisfaction factors, performance, facilities, service, communication, atmosphere, location, visual design.*

PENDAHULUAN

Berkembangnya jumlah rumah sakit di wilayah Yogyakarta menjadikan masyarakat Yogyakarta mempunyai banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan menjadi pilihan untuk mendapatkan pelayanan kesehatannya.

Masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka pandang memberikan kepuasan yang maksimal bagi mereka. Oleh sebab itu diharapkan setiap rumah sakit hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain (Lestari, 2017).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan dari pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Kotler,2014 dalam Oini,2020). Kepuasan pelayanan ini dipengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin dan latar belakang pendidikan. Individu yang berusia lebih tua cenderung menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang berusia lebih muda, karena yang berusia lebih tua akan bijaksana dalam menanggapi

permasalahan (Pohan,2006 dalam Oini,2020). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal atau setia. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan fasilitas kesehatan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam, 2015).

Menurut data kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta tahun 2019 mencapai 40.437 pasien dengan rata-rata jumlah kunjungan pasien per hari mencapai 80 pasien. Sedangkan tahun 2020 jumlah kunjungan mengalami penurunan yaitu hanya 26.305 pasien. Menurut informasi dari penanggung jawab ruang IGD turunnya angka kunjungan karena dampak adanya pandemi virus covid 19. Dari data kunjungan pasien tersebut angka kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat pada tahun 2020 pada triwulan satu, triwulan dua dan triwulan tiga sebesar 91,6%. Pada tahun 2019 angka kepuasan pasien di IGD pada triwulan pertama angka kepuasan pasien mencapai 97,71% pada triwulan ke dua angka kepuasan pasien 97,81% dan triwulan

ke tiga angka kepuasan pasien mencapai 91,4%, pada triwulan ke tiga angka kepuasan pasien mengalami penurunan dibandingkan pada triwulan pertama dan kedua. Sedangkan data kepuasan pasien pada tahun 2020, pada triwulan pertama angka kepuasan pasien mencapai 96,3%, pada triwulan ke dua angka kepuasan pasien mengalami penurunan dengan hasil 88,2% dan pada triwulan yang ke tiga angka kepuasan pasien sebesar 94,6%.

Berdasarkan wawancara dengan penanggung jawab mutu dan asuhan keperawatan ruang IGD, angka kepuasan pasien belum stabil di tiap triwulannya antara lain disebabkan karena adanya ketidak puasan dari pasien dan keluarga yang antara lain karena waktu tunggu untuk masuk ke ruang rawat inap dari IGD yang lebih dari dua jam. Faktor penyebab mengapa pasien dari IGD lama menunggu untuk dapat masuk ke ruang rawat inap antara lain disebabkan oleh ruang rawat inap yang belum siap menerima pasien dari IGD, kondisi pasien yang belum stabil sehingga belum layak untuk dilakukan pemindahan ke ruang rawat inap dan menunggu hasil pemeriksaan penunjang medis seperti pemeriksaan laboratorium dan pemeriksaan radiologi.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa angka kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD rumah sakit Panti Rapih

masih belum stabil sehingga perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Panti Rapih supaya dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Berdasarkan kerangka konsep penelitian yang digunakan variabel independen dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan yaitu kinerja, fasilitas, pelayanan, komunikasi, suasana, lokasi dan

esain visual. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan keluarga pasien. Penelitian ini dilakukan di ruang Instalasi Gawat Darurat rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta dengan melibatkan 75 responden yang diambil secara acak sesuai dengan kriteria inklusi yang sudah ditetapkan. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien (KKP) format 10 yang disusun oleh Imaninda & Aswar,2016 selain itu peneliti juga menggunakan kuesioner faktor-faktor kepuasan yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas oleh peneliti. Data kemudian dianalisis secara univariat menggunakan analisis diskriptif dan analisis bivariat menggunakan korelasi Spearman untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin (n=75)

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	33	44
Perempuan	42	56
Total	75	100

Sumber : Data primer,2021

Berdasarkan tabel.1 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 56%. Jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap cara pandang

pada jasa yang diberikan. Jenis kelamin perempuan akan lebih banyak melihat penampilan secara detail sedangkan jenis kelamin laki-laki lebih cuek (Utami,2018)

Tabel.2
Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia (n=75)

Usia	n	%
17-25	8	10,7
26-35	8	10,7
36-45	14	18,7
46-55	33	44
56-65	10	13,3
>65	2	2,7
Total	75	100

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel.2 usia responden paling banyak pada usia 46-55 tahun sebanyak 44% responden. Hal ini menunjukkan bahwa usia responden yang mengantar periksa di IGD merupakan usia produktif. Semakin bertambahnya usia maka penilaian terhadap suatu kualitas produk semakin tinggi. Usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien (Utami,2018)

Tabel.3
Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan (n=75)

Tingkat Pendidikan	n	%
SMP	3	4,0
SMA	28	37,3
Diploma	21	28,0
Sarjana	23	30,7
Total	75	100

Sumber : Data Primer,2021

Tabel.3 distribusi frekuensi tingkat pendidikan paling banyak responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 28 (37,3%) responden. Tingkat pendidikan mempengaruhi kepuasan, semakin tinggi taraf pendidikan semakin masyarakat maka banyak pula tuntutan dan harapan mereka terhadap pelayanan, sehingga orang yang berpendidikan tinggi akan cenderung merasa tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah.

Tabel.4
Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan (n=75)

Pekerjaan	n	%
Mahasiswa/pelajar	3	4,0
PNS	12	16,0
Swasta	28	37,3
Wiraswasta	12	16,0
Lain-lain	20	26,7
Total	75	100

Sumber Data : Primer, 2021

Pada tabel.4 jenis pekerjaan responden paling banyak adalah pegawai swasta yaitu sebanyak 28 (37,3%). Status pekerjaan sangat berhubungan dengan penilaian kualitas produk atau jasa. Responden yang berlatar belakang bekerja memungkinkan informasi mengenai produk atau jasa yang lebih baik (Utami, 2018).

Tabel.5
Distribusi frekuensi kepuasan keluarga pasien

Variabel	Tingkat Kepuasan	n	%
Kepuasan	Sedang	5	6,7
	Tinggi	40	53,3
	Sangat Tinggi	30	40
	Total	75	100

Sumber : Data primer,2021

Berdasarkan tabel.5 dari 75 responden 40 (53,3%) responden memberikan nilai kepuasan tinggi dan 5 (6,7%) responden memberikan penilaian kepuasan sedang. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan. Apabila pelayanan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila pelayanan sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas (Nursalam, 2016).

Tabel.6
Distribusi frekuensi faktor kinerja (n=75)

Variabel	Tingkat Kepuasan	n	%
Kinerja	Baik	7	9,3
	Cukup	2	2,7
	Total	7	9,3

Sumber : Data primer,2021

Pada tabel.6 sebanyak 73 responden Rumah Sakit Panti Rapih cekatan dan terampil (97,3%) memberikan penilaian baik pada dalam melakukan tindakan faktor kinerja. Hal ini karena perawat IGD

Tabel.7
Distribusi frekuensi faktor fasilitas (n=75)

Variabel	Tingkat Kepuasan	n	%
Fasilitas	Baik	72	96
	Cukup	3	4
	Total	75	100

Sumber : Data primer,2021

Dari tabel.7 dapat diketahui bahwa 72 (96%) responden memberikan kepuasan baik di IGD, tersedia kamar mandi/WC di ruang untuk faktor fasilitas. Hal ini karena ruang IGD.

IGD yang terjaga kebersihannya, fasilitas,

Tabel.8
Distribusi frekuensi faktor pelayanan (n=75)

Variabel	Tingkat	n	%
----------	---------	---	---

Kepuasan			
Pelayanan	Baik	74	98,7
	Cukup	1	1,3
Total		75	100

Sumber : Data Primer,2021

Pada Tabel.8 dapat dilihat bahwa dari 75 pertama pasien sudah dilayani oleh perawat, responden, 74 (98,7%) responden memberikan perawat memberikan perhatian terhadap nilai kepuasan baik terhadap faktor pelayanan. keluhan, memberikan bantuan ketika pasien Faktor pelayanan yang diukur dalam penelitian akan duduk/turun dari tempat tidur serta ini adalah kurang dari 5 menit pasien sudah memberikan bantuan saat pasien akan buang diperiksa oleh dokter, dalam waktu 3 menit air kecil atau buang air besar.

Tabel.9
Distribusi frekuensi faktor komunikasi (n=75)

Variabel	Tingkat Kepuasan	n	%
Komunikasi	Baik	74	98,7
	Cukup	1	1,3
	Total	75	100

Sumber : Data primer,2021

Pada tabel.9 sebanyak 74 (98,7%) mendengarkan keluhan pasien. Hal ini karena memberikan penilaian baik untuk faktor petugas sedang melakukan tindakan kegawat komunikasi dan 1,3% responden memberikan daruratan yang memerlukan konsentrasi pada penilaian cukup karena petugas kurang sabar penyelamatan nyawa pasien yang ditangani.

Tabel.10
Distribusi frekuensi faktor suasana (n=75)

Variabel	Tingkat Kepuasan	n	%
Suasana	Baik	69	92
	Cukup	6	8
	Total	75	100

Sumber : Data primer, 2021

Pada tabel.10 diperoleh hasil penelitian 69 penilaian cukup dari analisis hasil penelitian (92%) responden mengatakan suasana IGD RS disebabkan karena perawat dan dokter kurang Pantu Rapih baik dan 6 (8%) responden menjaga privacy pasien pada saat melakukan mengatakan suasana IGD RS Pantu Rapih tindakan cukup. Responden yang memberikan

Tabel.11
Distribusi frekuensi faktor lokasi (n=75)

Variabel	Tingkat Kepuasan	n	%
Lokasi	Baik	75	100
	Total	75	100

Sumber : Data primer,2021

Pada tabel.11 hasil penelitian diperoleh data bahwa 100% responden memberikan penilaian lokasi di IGD RS Panti Rapih baik. Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih berlokasi di tempat yang setrategis,

lokasinya berada di dekat jalan raya, berada di pusat kota, petunjuk arah menuju ruang IGD juga tertera dengan jelas sehingga mudah untuk menemukan lokasi IGD nya.

Tabel.12
Distribusi frekuensi faktor desain visual (n=75)

Variabel	Tingkat Kepuasan		n	%
	Baik	Cukup		
Desain Visual	Baik		74	98,7
	Cukup		1	1,3
Total			75	100

Sumber : Data primer,2021

Dari Tabel.12 dapat dilihat bahwa 74 (98,7%) responden memberikan kepuasan dengan nilai baik dan 1 (1,3%) responden memberika nilai cukup. Desain visual meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan

desian jalan menuju ruang perawatan yang tidak rumit serta tata ruang dan dekorasi juga ikut dalam menentukan kenyamanan pasien (Nursalam,2016).

Tabel.13
Hubungan kinerja dengan kepuasan keluarga pasien (n=75)

Kinerja	r	p
	Kepuasan keluarga pasien	0,533
n		75

Sumber : Data primer, 2021

Berdasarkan tabel.13 diatas hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan uji statistik Spearman diperoleh hasil kekuatan korelasi (r) 0,533 dengan nilai p value 0,000 (<0,05), artinya

Ho ditolak Ha diterima berarti ada hubungan yang signifikan, positif antara kinerja dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Panti Rapih Yogyakarta.

Tabel.14
Hubungan fasilitas dengan kepuasan keluarga pasien (n=75)

Fasilitas	r	p
	Kepuasan keluarga pasien	0,474
n		75

Sumber : Data primer,2021

Dari analisis menggunakan uji Spearman pada tabel.14 diperoleh hasil kekuatan korelasi (r) 0,474 nilai p value

0,000 (<0,05) artinya Ho ditilak Ha diterima, berarti ada hubungan yang signifikan, positif anatara fasilitas dengan kepuasan keluarga

pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Panti Rapih Yogyakarta.

Tabel.15
Hubungan pelayanan dengan Kepuasan keluarga pasien

	Pelayanan	
Kepuasan keluarga pasien	r	0,550
	p	0,000
	n	75

Sumber : Data primer,2021

Dari tabel.15 analisis menggunakan uji Spearman diperoleh data kekuatan korelasi (r) 0,550 hasil p value 0,000 ($<0,05$) artinya H_0 ditolak H_a diterima berarti ada hubungan yang signifikan, positif antara faktor pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Panti Rapih Yogyakarta.

Tabel.16
Hubungan komunikai dengan kepuasan keluarga pasien

	Komunikasi	
Kepuasan keluarga pasien	r	0,513
	p	0,000
	n	75

Sumber : Data primer,2021

Pada tabel 16 hasil analisis menggunakan uji Spearman pada tabel.16 diperoleh hasil kekuatan korelasi (r) 0,513 dengan hasil p value 0,000 ($< 0,05$) artinya H_0 ditolak H_a diterima yang berarti adahubungan yang signifikan, positif antara komunikasi dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Panti Rapih Yogyakarta.

Tabel.17
Hubungan suasana dengan kepuasan keluarga pasien

	Suasana	
Kepuasan keluarga pasien	r	0,513
	p	0,000
	n	75

Sumber : Data primer,2021

Pada tabel 17 hasil analisis uji Spearman seperti pada tabel.17 diperoleh data kekuatan korelasi (r) 0,513 hasil p value 0,000 ($< 0,05$) artinya H_0 ditolak H_a diterima berarti ada hubungan yang signifikan, positif antara suasana dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Panti Rapih Yogyakarta.

Tabel.18
Hubungan Lokasi dengan kepuasan keluarga pasien

	lokasi	
Kepuasan keluarga pasien	r	0,474
	p	0,000
	n	75

Sumber : Data primer,2021

Berdasarkan tabel 18, hasil uji analisis menggunakan Spearman pada tabel.18 diperoleh hasil kekuatan korelasi (r) 0,474 dengan p value 0,000 (<0,05) artinya Ho

ditolak Ha diterima berarti ada hubungan yang signifikan positif antara lokasi dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Panti Rapih Yogyakarta.

Tabel.19
Hubungan desain visual dengan kepuasan keluarga pasien

	Desain visual	
	r	0,435
Kepuasan keluarga pasien	p	0,000
	n	75

Sumber : Data primer,2021

Pada tabel.19 hasil penelitian yang dilakukan dengan uji Spearman diperoleh hasil kekuatan korelasi (r) 0,435 dan hasil p value 0,000 (<0,05) artinya Ho ditolak Ha diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan positif antara desain visual dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Panti Rapih Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian dan uji analisa mengindikasikan adanya kepuasan pasien yang baik dicapai oleh keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan kinerja perawat yang baik dan sebaliknya kepuasan keluarga pasien tidak tercapai jika kinerja perawat yang diberikan kurang baik. Hal ini juga didukung dengan hasil pengujian, dimana terdapat hubungan yang positif signifikan kinerja perawat terhadap kepuasan keluarga pasien yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,533 dengan nilai p value 0,000. Angka korelasi tersebut bertanda positif, sehingga hubungan antara kedua variabel tersebut searah, artinya adanya kinerja perawat yang

semakin baik akan meningkatkan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan rumah sakit. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien rumah sakit dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas rumah sakit. Sesuai dengan hasil penelitian yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi 0,474 dengan nilai p value 0,000 . Angka korelasi positif sehingga hubungan kedua variabel tersebut searah artinya adanya fasilitas yang baik maka akan meningkatkan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Panti Rapih.

Pelayanan merupakan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan, institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila di dalam memberikan

pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien (Nursalam,2015). Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan. Ada empat indikator agar kualitas pelayanan dapat dikatakan prima yaitu : ketanggapan perawat, keinginan perawat membantu klien, kemampuan perawat berkomunikasi dengan pasien dan kemampuan perawat memberikan instruksi atau penjelasan pengobantannya (Aprianti dkk, 2019). Sesuai hasil penelitian dimana koefisien korelasi dengan hasil 0,550 dengan p value 0,000 yang berarti bahwa kedua variabel mempunyai hubungan yang searah, dimana pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan keluarga pasien.

Dari faktor komunikasi menurut peneliti dari hasil penelitian keluarga pasien merasakan puas terhadap komunikasi yang dilakukan oleh petugas di IGD RS Panti Rapih, artinya semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh petugas di IGD Panti Rapih maka keluarga pasien akan merasa puas atau jika komunikasi yang diberikan kurang baik maka keluarga pasien akan merasa tidak puas, pasien dan keluarga pasien akan puas apabila kinerja perawat dan dokter yang diperolehnya sama atau melebihi yang diharapkan dan sebaliknya. Sejalan penelitian yang dilakukan

Hidayatullah dkk,2019 tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap puskesmas tapen kabupaten bondowoso yang memberikan hasil ada hubungan yang signifikan positif antara komunikasi dengan kepuasan pasien.

Dari analisis penelitian hubungan suasana dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Panti Rapih menunjukkan hasil yang signifikan positif yang artinya semakin baik suasana yang ada di IGD Panti Rapih maka akan meningkatkan kepuasan keluarga pasien, sebaliknya jika suasana di IGD tidak baik maka keluarga pasien tidak puas. Bagi pasien dan keluarganya diperlukan suasana yang mendukung kesembuhan pasien. Petugas di IGD perlu menciptakan suasana yang tenang dan nyaman bagi pasien, meskipun situasi di gawat darurat yang tidak bisa diduga. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhan

Faktor lokasi dari hasil penelitian dalam hal ini lokasi sangat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien di IGD RS Panti Rapih Yogyakarta. Dengan lokasi yang strategis, tempat parkir yang luas, lokasi IGD yang mudah untuk ditemukan dan mudah dijangkau dan ruang IGD yang cukup luas membuat IGD RS Panti Rapih menjadi pilihan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengobatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan

oleh Afifah, 2020 tentang pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di klinik MMC (Muhammadiyah Medical Center) hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di klinik MMC. Desain visual di IGD RS Panti Rapih mengupayakan untuk memberikan kenyamanan kepada pasien dengan didukung menciptakan lingkungan IGD yang nyaman, pencahayaan lampu ruangan di IGD yang memadai, penggunaan tirai/gordyn yang tidak mencolok, lantai di IGD tidak licin dan selalu bersih dan penataan alat-alat penunjang medis ditata dengan rapi. Dengan ruangan yang nyaman dan bersih akan memberikan nilai positif bagi pasien untuk membantu kesembuhan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafidz & Nugrahaeni, 2019 tentang konsep healing environment untuk mendukung proses penyembuhan pasien rumah sakit

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Ada hubungan yang signifikan positif antara faktor kinerja dengan kepuasan keluarga pasien dengan $p\ value = 0,000$ hasil analisis bivariat didapatkan nilai rho 0.533
2. Ada hubungan yang signifikan positif antara faktor fasilitas dengan kepuasan

- keluarga pasien dengan nilai $p\ value = 0,000$ hasil analisis bivariat didapatkan nilai rho 0,474
3. Ada hubungan yang signifikan positif antara faktor pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai $p\ value = 0,000$ dan hasil analisis bivariat didapatkan nilai rho 0,550
 4. Ada hubungan yang signifikan positif antara faktor komunikasi dengan kepuasan keluarga pasien dengan $p\ value = 0,000$ dan analisis bivariat nilai rho 0,471
 5. Ada hubungan yang signifikan positif antara faktor suasana dengan kepuasan keluarga pasien dengan $p\ value = 0,000$ dengan hasil analisis bivariat nilai rho 0,513
 6. Ada hubungan yang signifikan positif antara faktor lokasi dengan kepuasan keluarga pasien dengan $p\ value = 0,000$ dan hasil analisis bivariat nilai rho 0.474
 7. Ada hubungan yang signifikan positif antara faktor desain visual dengan kepuasan keluarga pasien dengan $p\ value = 0,000$ dan hasil analisis bivariat nilai rho 0,435
 8. Faktor-faktor signifikan yang berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Panti Rapih Yogyakarta adalah faktor kinerja,

fasilitas, pelayanan, komunikasi, suasana, lokasi dan desain visual.

Saran

1. Bagi Rumah Sakit diharapkan dapat melakukan evaluasi dan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan data awal sehingga dapat dibuat perencanaan guna meningkatkan mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien dan keluarganya dapat terpenuhi.
2. Bagi institusi pendidikan hasil penelitian ini dapat menambah kajian ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan khususnya dibidang manajemen keperawatan.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang berminat mengadakan penelitian lebih lanjut dengan tema yang sama, sebaiknya peneliti melakukan penelitian dengan mencari faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan.

Hidayatullah,S.M.,Khotimah,K., & Nugroho,A.S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*. 1(8).

Imaninda,V., & Aswar,S. (2016). Modifikasi Patient Satisfaction QustionnaireShort Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjahmada Journal of Psychologi*. 1 (1), 8-21.

Lestari, M.M., Yulianthini, N.N., & Suwendra, I.N. (2016). E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap*, 4 (6), 45-50.

Nursalam. (2016). *Menejemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika. Jakarta.

Oini,O., Komalasari,R., & Hasibuan,S.Y. (2017).Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap.*Nursing Current Journal* 5 (2), 50-60.

Utami,T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medik dan Informatika*,8(1).

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, E., & Wajdi,F.M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik MMC. Institutional Repository Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Aprianti,A.R., Pramana.Y., & Mita. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RST TK II Kartika Husada. *Tanjungpura Journal Of Nursing Practice And Education*, 2(2), DOI: <http://dx.doi.org/10.26418/tjnpe.v2i2.44782>

Hafidz,I.Y.N & Nugrahani,T.F. (2019). Konsep Healing Enviroment Untuk Mendukung Proses Penyembuhan Pasien Rumah Sakit. *Sinetika Jurnal Arsitektur*, 16(2).