

Strategi Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Mutu Layanan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Mataram

Rina Yulia Wulandari¹, Imas Rosidwati², Kahar Mulyani³

^{1,3}Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

²Universitas Langlangbuana

E-mail: wulandaridentist@gmail.com¹, imasrosidawati@unla.ac.id², kahar@ars.ac.id³

Article History:

Received: 21 November 2024

Revised: 04 Desember 2024

Accepted: 07 Desember 2024

Keywords: *Kepuasan pasien, Mutu layanan, Strategi, Rumah Sakit*

Abstract: *Tingkat kepuasan pasien di Instalasi IGD RSUD Kota Mataram pada lima dimensi mutu layanan (tangible, reliability, safety, empathy, dan responsiveness) adalah sangat memuaskan. Kepuasan ini tercermin karena mutu layanan yang diterima pasien sudah memenuhi harapan mereka. Beberapa atribut layanan yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien meliputi lokasi rumah sakit yang nyaman dan mudah diakses, ketersediaan dokter spesialis, respon cepat perawat terhadap semua kebutuhan pasien, kesiapan perawat untuk bekerja sama dengan pasien di ruang IGD, serta sikap ramah dan menyenangkan dari tim medis. Strategi untuk mengembangkan mutu layanan di Instalasi IGD RSUD Kota Mataram meliputi mempertahankan kualitas pada dimensi empati dan responsivitas dalam dimensi empati, perhatian harus diberikan pada atribut terkait file dan catatan medis rumah sakit, yang harus akurat dan bebas kesalahan. Sementara itu, dalam dimensi responsivitas, perhatian perlu difokuskan pada atribut yang melibatkan sekuriti, petugas gizi, dan petugas kebersihan yang sangat membantu dan bersimpati terhadap pasien. Ini didasarkan pada fakta bahwa kedua atribut tersebut menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepuasan yang terendah.*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan akan pelayanan kesehatan juga terus berkembang. Hal ini disebabkan oleh peningkatan pendidikan dan terbukanya wawasan, yang membuat manusia semakin menyadari pentingnya menjaga kesehatan dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Manusia akan melakukan segala cara yang diperlukan untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal. Kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan yang semakin meningkat menjadi salah satu faktor di balik penyelenggaraan pelayanan kesehatan, dengan tujuan mewujudkan kondisi sehat bagi semua. Masyarakat yang semakin cerdas akan mencari penyedia layanan kesehatan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka (Yassinta, 2020). Pelayanan kesehatan tetap menjadi fokus utama saat ini, terutama dalam hal kualitas pelayanan, yang menuntut penyedia layanan untuk meningkatkan standar mutu

(Jakobsson & Holmberg, 2012). Semua orang mencari layanan berkualitas dalam proses dan produktivitasnya yang berorientasi pada pengguna (Yalley & Sekhon, 2014). Di berbagai negara, seperti Eropa dan Amerika, pertumbuhan ekonomi didorong oleh sektor jasa dengan peningkatan produktivitasnya (Atella et al., 2019). Negara-negara maju lainnya juga berfokus pada sektor layanan, termasuk Iran yang mengalokasikan sebagian besar PDB-nya untuk kesehatan (Mosadeghrad, 2014).

Pelayanan kesehatan memiliki peran krusial dalam pembangunan masyarakat yang sehat. Untuk memfasilitasi akses, berbagai layanan kesehatan didirikan baik oleh pemerintah maupun swasta di setiap wilayah, memberikan pilihan bagi masyarakat (Setiawan, 2011). Rumah sakit, terutama rumah sakit pemerintah, harus memperhatikan dan meningkatkan keunggulan dibandingkan pesaingnya untuk mempertahankan kepuasan pasien dan kualitas layanan (Siswanto & Khasanah, 2019). Mutu pelayanan yang baik di rumah sakit merupakan hal yang penting karena persepsi tentang kualitas pelayanan suatu institusi kesehatan yang terbentuk saat kunjungan pasien. Persepsi tentang mutu yang buruk akan sangat mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya dan pasien biasanya mencari tempat pelayanan kesehatan yang lain (Trimurty dalam Mualifah et al., 2019). Kemampuan rumah sakit dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan (Henny dalam Amly, 2020).

Menurut Parasuraman (2006) ada lima dimensi penentuan mutu suatu pelayanan kesehatan yaitu: bukti fisik meliputi penampilan fasilitas pelayanan kesehatan yaitu: penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, dan penampilan karyawan. Keandalan (Responsibility), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pasien dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap. Jaminan (Assurance), meliputi perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Rumah sakit dikatakan memiliki jaminan apabila pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien disertai dengan keahlian dokter dalam menetapkan diagnosis, ketrampilan dan pengetahuan petugas medis, jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, serta jaminan kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan yang sopan dan ramah oleh petugas kesehatan. Empati (Empathy), yaitu perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit kepada pasien.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan darurat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram. Sebagai titik awal penanganan bagi pasien dengan keadaan darurat, IGD tidak hanya menjadi pusat perhatian, tetapi juga menentukan dalam menjamin kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, di balik ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan, berbagai tantangan menghadang yang dapat mengganggu mutu layanan yang ditawarkan, dan oleh karena itu, mengganggu tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Dalam konteks RSUD Kota Mataram, dimana setiap hari puluhan bahkan ratusan pasien datang mencari bantuan, peningkatan kepuasan pasien menjadi prioritas utama. Namun, situasi lapangan menunjukkan bahwa mencapai tujuan ini memerlukan penanganan masalah yang kompleks. Perubahan yang dinamis dalam tuntutan pelayanan, penekanan pada sumber daya yang terbatas, dan adaptasi terhadap regulasi kesehatan yang terus berkembang merupakan beberapa tantangan utama yang harus diatasi secara cermat. Ketidakmampuan dalam memperbaiki efisiensi proses, tingkat kelelahan yang dialami oleh staf, dan kekurangan infrastruktur yang memadai

.....

menjadi hambatan utama dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dalam konteks ini, menjaga dan meningkatkan mutu layanan menjadi suatu keharusan yang tidak bisa diabaikan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram, sebagaimana lembaga kesehatan lainnya, menghadapi tantangan signifikan dalam upaya meningkatkan mutu layanan, khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD seringkali menjadi gerbang pertama bagi pasien yang membutuhkan perawatan darurat dan kritis. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan di IGD memiliki implikasi penting terhadap keselamatan dan kesejahteraan pasien. Beberapa faktor yang memengaruhi mutu layanan di IGD RSUD kota Mataram meliputi peningkatan jumlah pasien yang datang, keterbatasan sumber daya manusia, peralatan medis, dan fasilitas fisik, serta tingkat keterampilan dan pelatihan tenaga medis. Di samping itu, efektivitas sistem manajemen dan koordinasi antar unit di IGD juga turut memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Peningkatan jumlah pasien yang datang ke IGD bisa disebabkan oleh perubahan pola penyakit, pertumbuhan populasi, atau kecelakaan lalu lintas. Hal ini dapat menimbulkan tekanan pada sistem pelayanan dan berpotensi mengganggu kualitas layanan yang diberikan. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya seperti personel medis, peralatan medis, dan fasilitas fisik juga menjadi hambatan dalam memberikan perawatan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Kualitas pelayanan di IGD juga sangat dipengaruhi oleh keterampilan dan pelatihan tenaga medis yang bekerja di sana. Pelatihan yang tidak memadai atau kurangnya pengetahuan tentang penanganan kasus darurat tertentu dapat menghambat upaya untuk meningkatkan mutu layanan. Selain itu, efektivitas sistem manajemen dan koordinasi antar unit di IGD juga menjadi kunci dalam memastikan penanganan pasien yang efisien dan tepat waktu. Ketidakkonsistenan atau kurangnya koordinasi antara tim medis dapat menghambat proses penanganan pasien dan berpotensi menyebabkan kesalahan dalam diagnosis atau perawatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, keluarga dan masyarakat pengguna layanan Unit Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Mataram diperoleh kesan bahwa kepercayaan dan image RSUD Kota Mataram kurang baik, dan diduga karena harapan pasien dan masyarakat terhadap layanan Unit Instalasi Gawat darurat yang kurang baik. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi-strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan mutu layanan di IGD RSUD Kota Mataram. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di IGD dan memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik.

LANDASAN TEORI

Strategi

Dalam buku Manajemen Strategik-Pengetahuan yang dikutip oleh Kusumadmo (2013), kata strategi secara etimologis berasal dari kata Strategos dalam bahasa Yunani yang terbentuk dari kata stratos atau tentara dan kata ego atau pemimpin. Dalam Oxford Learner's Pocket Dictionaries (2010), Strategy (noun) : a plan of action designed to achieve a long-term or overall aim. Jika diartikan kedalam bahasa Indonesia berarti rencana aksi yang dirancang untuk mencapai jangka panjang atau tujuan secara keseluruhan.

Terdapat beberapa pendapat menurut para ahli mengenai pengertian strategi, beberapa diantaranya yaitu, menurut David (2011:18-19) Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Sedangkan menurut Chandler dalam Persari dkk (2018:105) strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sasaran jangka panjang organisasi, diterapkannya aksi dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Hamel dan Prahalad dalam Tania (2018:10) Strategi merupakan tindakan yang bersifat inkremental atau senantiasa meningkat dan terus menerus dilakukan

.....

berdasarkan sudut pandang tentang apa yang di harapkan oleh pelanggan di masa depan.

Berdasarkan beberapa definisi strategi menurut arti bahasa yang digunakan maka dapat disimpulkan. Strategi adalah suatu perencanaan jangka panjang yang disusun untuk menghantarkan pada suatu pencapaian akan tujuan dan sasaran tertentu.

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang diberikan (Haffizurrachman, 2004). Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler, 2007). Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya.

Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Hafizurrachman, 2004).

Kepuasan pasien adalah penilaian yang berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit serta harapan pasien. Terhadap pelayanan tersebut. Kepuasan pasien juga dapat diartikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kebutuhan dengan kinerja yang dirasakan setelah pemakaian jasa. Kepuasan pasien atau pelanggan merupakan inti dari suatu pemasaran yang berorientasi kepada pasien atau pelanggan itu sendiri (Kuntoro dan Istiono, 2017).

Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapanharapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Lewis & Booms (2012:157) Kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan eksptasi pelanggan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan eksptasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Menurut Olsen dan Wyckoff (2013:22) definisi secara umum dari kualitas jasa pelayanan adalah dapat dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Menurut Parasuraman, et. al (2014:217) Service quality didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Berdasarkan beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pasien puskesmas atau melebihi eksptasi pasien.

.....

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian *mixed method* adalah pendekatan yang menggabungkan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam satu studi untuk memanfaatkan keunggulan masing-masing metode sekaligus mengatasi keterbatasannya. Metode kuantitatif melibatkan pengumpulan dan analisis data numerik melalui survei atau eksperimen, yang berguna untuk menemukan pola atau hubungan yang dapat digeneralisasi. Sebaliknya, metode kualitatif berfokus pada eksplorasi mendalam terhadap pengalaman, persepsi, dan makna melalui data non-numerik, seperti wawancara atau observasi, sehingga fenomena yang kompleks dapat dipahami secara lebih rinci.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uji korespondensi, tidak ada dimensi yang terletak di kuadran A, sehingga dimensi *tangible* (nyata/tampak), *reliability* (keandalan), *empathy* (empati), *safety* (keamanan), dan *responsiveness* (sikap responsif) tidak mengalami penilaian sangat buruk dan tidak memerlukan perbaikan prioritas. Dimensi yang berada di kuadran B adalah *empathy* dan *responsiveness*, menunjukkan bahwa pasien secara keseluruhan puas dengan kedua dimensi tersebut, namun perlu dijaga agar kualitasnya tetap baik. Di kuadran C, terdapat dimensi *reliability* dan *safety* yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sudah memadai, sehingga tidak memerlukan perhatian khusus. Sementara itu, dimensi *tangible* terletak di kuadran D, yang menunjukkan bahwa pasien sudah sangat puas dengan dimensi ini, sehingga tidak dianggap perlu untuk perbaikan.

Secara keseluruhan, analisis diagram kartesius menyimpulkan bahwa dimensi yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan adalah *empathy* dan *responsiveness*. Rumah sakit perlu meningkatkan kepercayaan pasien dengan menanggapi keluhan dan kebutuhan pasien dengan akurat dan tanpa kesalahan. Selain itu, tim rumah sakit harus diberikan pelatihan untuk menangani pasien dengan lebih manusiawi, memantau perkembangan penyakit, menjaga kerahasiaan informasi pasien, memahami kebutuhan pasien, dan menjadi lebih akrab dengan pasien.

Meesala (2018) dalam penelitiannya yang berjudul *Service Quality, Consumer Satisfaction, and Loyalty in Hospitals: Thinking for the Future* menyimpulkan bahwa manajer rumah sakit perlu memfokuskan perhatian pada beberapa aspek utama berdasarkan temuan penelitiannya, yaitu: (1) penyampaian layanan tepat waktu, (2) kepedulian karyawan, (3) akurasi penagihan, (4) komunikasi yang jelas tentang waktu penyampaian layanan, (5) ketepatan waktu layanan, dan (6) kemauan karyawan untuk membantu pasien. Dalam konteks ini, dimensi *reliability*, *tangible*, dan *empathy* mungkin dianggap kurang penting karena pasien seringkali bergantung pada rekomendasi dokter yang merawat mereka.

Penelitian oleh Karaca dan Durna (2019) menunjukkan bahwa perawat harus memberikan informasi lengkap kepada pasien tentang setiap aplikasi dan prosedur, serta memberikan penjelasan mendetail mengenai penyakit, diagnosis, dan pengobatan untuk memastikan kepuasan pasien dan penyediaan perawatan keperawatan yang berkualitas tinggi. Penelitian ini juga menekankan bahwa perawat sebaiknya memberikan asuhan dengan sikap hormat, adil, dan sopan, serta menekankan pentingnya komunikasi. Selain itu, pasien menunjukkan kepuasan tinggi terhadap kualitas perawatan rumah sakit dan asuhan keperawatan, serta menyatakan bahwa mereka akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada keluarga dan teman. Manajer perawat dapat meningkatkan kualitas layanan dengan mengevaluasi kepuasan pasien terhadap asuhan

.....

keperawatan dan menyesuaikan perawatan berdasarkan harapan pasien.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh RSUD Kota Mataram untuk mengatasi berbagai kendala tersebut terus ditingkatkan dan diperluas dengan pendekatan yang lebih holistik. Salah satu langkah utama adalah penambahan jumlah tenaga medis yang secara langsung dapat mengurangi beban kerja yang selama ini tinggi, terutama di IGD yang sering mengalami lonjakan pasien. Penambahan tenaga ini tidak hanya mencakup dokter spesialis dan perawat, tetapi juga staf pendukung yang mampu mempercepat proses administratif dan logistik, sehingga waktu yang dihabiskan pasien dalam menunggu dapat diminimalkan. Lebih jauh, rumah sakit juga telah mengadopsi kebijakan penjadwalan yang lebih fleksibel untuk memastikan tenaga medis dapat dikerahkan secara maksimal pada jam-jam sibuk.

Perbaikan dari sisi Sumber Daya Manusia lainnya adalah dengan mengadakan In-house Training untuk keseluruhan pegawai dan perawat yang menjadi garda terdepan. In-house training diadakan oleh Pemangku Kepentingan untuk dapat meningkatkan keterampilan yang dimiliki oleh perawat di IGD. Selain itu, terdapat morning report untuk Dokter IGD. Morning report ini merupakan pertemuan berkala yang diadakan oleh Dokter IGD dan Pemangku kepentingan untuk dapat membahas setiap kasus yang terjadi pada IGD RSUD Kota Mataram.

Perbaikan dalam sistem manajemen logistik menjadi salah satu fokus penting. Rumah sakit secara proaktif berusaha memastikan ketersediaan stok obat-obatan, peralatan medis, dan bahan-bahan penting lainnya selalu terjaga. Penggunaan teknologi informasi dalam manajemen inventaris juga mulai diimplementasikan untuk melacak ketersediaan barang secara real-time, menghindari situasi darurat di mana stok peralatan penting habis. Sistem logistik yang lebih efisien ini memastikan bahwa setiap tindakan medis dapat dilakukan tanpa adanya penundaan karena kekurangan sumber daya.

Selain itu, RSUD Kota Mataram juga memperkuat kerja sama lintas unit di dalam rumah sakit, termasuk unit rawat inap, radiologi, laboratorium, dan farmasi, untuk memastikan alur penanganan pasien berjalan lebih lancar. Kolaborasi ini melibatkan perbaikan dalam proses komunikasi dan koordinasi antarunit, sehingga pasien yang membutuhkan rujukan atau tindakan lanjutan dapat segera mendapatkan perawatan yang diperlukan tanpa mengalami penundaan administrasi. Penerapan sistem rujukan internal berbasis digital juga membantu mempercepat proses perpindahan pasien dari IGD ke unit-unit lain, sehingga penanganan bisa lebih cepat dan efisien.

Selain perbaikan di bidang logistik dan koordinasi internal, RSUD Kota Mataram juga terus mengembangkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi layanan medis. Pemanfaatan sistem rekam medis elektronik (Electronic Medical Record/EMR) memungkinkan akses informasi medis pasien secara cepat dan akurat oleh tenaga medis, sehingga keputusan klinis dapat diambil dengan lebih tepat dan berdasarkan data yang real-time. EMR juga memungkinkan integrasi antara berbagai unit di rumah sakit, sehingga mengurangi risiko kesalahan atau keterlambatan dalam penanganan pasien. Teknologi informasi juga diterapkan untuk mempercepat proses administrasi, seperti pendaftaran pasien dan pengelolaan antrian, yang sebelumnya sering menjadi hambatan dalam layanan di IGD.

Peningkatan komunikasi antara tenaga medis dan pasien atau keluarganya juga menjadi salah satu fokus dalam meningkatkan mutu layanan. RSUD Kota Mataram berusaha menciptakan transparansi dalam proses perawatan dengan memastikan bahwa pasien dan keluarganya selalu mendapat informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatan, prosedur medis yang akan dijalani, serta estimasi waktu yang diperlukan. Komunikasi yang baik ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan, tetapi juga mengurangi kecemasan yang sering muncul dalam situasi darurat. Pelatihan komunikasi yang efektif bagi

tenaga medis juga telah dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pasien diperlakukan dengan empati dan profesionalisme.

Keseluruhan upaya ini merupakan bagian dari strategi jangka panjang RSUD Kota Mataram untuk meningkatkan kualitas layanan di IGD. Harapannya, dengan langkah-langkah tersebut, pasien akan merasakan perbaikan signifikan dalam hal waktu tunggu, kualitas penanganan medis, serta kenyamanan selama menjalani perawatan di rumah sakit. Strategi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berupaya menciptakan pengalaman pasien yang lebih positif, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan reputasi rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang bermutu tinggi di wilayahnya. Keberlanjutan dari upaya ini diharapkan dapat menghasilkan dampak jangka panjang, dengan RSUD Kota Mataram mampu memberikan layanan yang tidak hanya responsif tetapi juga berkualitas dan berpusat pada pasien.

Analisis diagram kartesius berfungsi sebagai panduan bagi manajemen dalam membuat keputusan terkait pemeliharaan atau pengembangan kualitas layanan rumah sakit. Nilai rata-rata dari dimensi harapan (X) dan persepsi (Y) digunakan untuk menentukan posisi atribut pada diagram kartesius. Berdasarkan nilai rata-rata dari variabel yang diperoleh melalui kuesioner serta indikator yang telah diukur, nilai rata-rata tingkat harapan ditempatkan pada sumbu X, dan nilai rata-rata tingkat persepsi ditempatkan pada sumbu Y. Batas antara kuadran A, B, C, dan D ditentukan berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan harapan dan pelayanan.

Sementara dimensi yang harus dipertahankan (kuadran B) lebih banyak jumlahnya dibandingkan atribut yang menjadi prioritas utama (kuadran A). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Kota Mataram sudah cukup baik. Namun, atribut-atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan meliputi dimensi empati dan responsivitas.

Hasil wawancara dengan Direktur RSUD Kota Mataram mengenai rencana masa depan untuk mengoptimalkan pelayanan rumah sakit menunjukkan sebagai berikut :

"Beberapa aspek dalam perencanaan untuk meningkatkan kualitas rumah sakit meliputi evaluasi kebutuhan dan kekurangan, pengembangan sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur, optimalisasi proses pelayanan, serta penilaian kepuasan pasien."

"Untuk memaksimalkan kinerja pelayanan IGD, saya bersama manajemen menerapkan beberapa strategi, seperti peningkatan standar pelayanan, pembentukan tim perawatan terpadu, peningkatan komunikasi antara pasien dan keluarga, pengelolaan IGD yang efisien, penggunaan teknologi medis, pelatihan staf yang lebih baik, pemantauan kualitas dan kepuasan pasien, inovasi dalam perawatan, penanganan keluhan dan umpan balik, serta pengembangan rencana perawatan individual."

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Mataram pada lima dimensi mutu layanan—tangible, reliability, safety, empathy, dan responsiveness—adalah sangat memuaskan. Kepuasan ini tercermin karena mutu layanan yang diterima pasien sudah memenuhi harapan mereka. Beberapa atribut layanan yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien meliputi lokasi rumah sakit yang nyaman dan mudah diakses, ketersediaan dokter spesialis, respon cepat perawat terhadap semua kebutuhan pasien, kesiapan perawat untuk bekerja sama dengan pasien di ruang IGD, serta sikap ramah dan menyenangkan dari tim medis.

Strategi untuk mengembangkan mutu layanan di Instalasi IGD RSUD Kota Mataram meliputi mempertahankan kualitas pada dimensi empati dan responsivitas dalam dimensi empati, perhatian harus diberikan pada atribut terkait file dan catatan medis rumah sakit, yang harus

akurat dan bebas kesalahan. Sementara itu, dalam dimensi responsivitas, perhatian perlu difokuskan pada atribut yang melibatkan sekuriti, petugas gizi, dan petugas kebersihan yang sangat membantu dan bersimpati terhadap pasien. Ini didasarkan pada fakta bahwa kedua atribut tersebut menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepuasan yang terendah

DAFTAR REFERENSI

- Afriani, R. (2022). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Swasta Harapan Sehat Aceh Barat Tahun 2021 (Doctoral dissertation, UPT PERPUSTAKAAN).
- Afzal. M, Khan. A, Rizvi. F, Hussain. A (2011). Patients Satisfaction Levels in Out Patient Department of a Teaching Hospital. *Journal of Islamabad Medical & Dental College (JIMDC)* 1211 (1): 26-29
- Agustina, D., Salsabila, L. N., Nasution, E. M., & Deliana, S. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 64-70.
- Alawiyah, P., & Safriantini, D. (2018). Importance Performance Analysis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Indralaya Tahun 2018 (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Andriani. R., Agung. I.W.P., Hidayat D. (2023). Kepemimpinan dan Kewirausahaan Pada Era Digital. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Astari, N. K. Y. S., & Januraga, P. P. (2021). Strategi Puskesmas Kuta II Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19. *Arc. Com. Health*, 8(3), 475-495.
- Astuti, N. K., & Kundarto, W. (2018). Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah sakit UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 2(1), 84-92.
- Azzahra, K. M. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Derajat Kesehatan Masyarakat menurut Hendrik L. Blum.
- Christasani, P. D., & Satibi, S. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas (Journal of Pharmaceutical Sciences and Community)*, 13(1), 28-34.
- Efrin, S. (2018). Analisis Servperf (Service Performance Analysis) Dan Strategi Ipa (Importance, Performance And Analysis) Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan Rsu Mayjen Ha Thalib Kerinci (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Fadhila, R., & Afriani, T. (2020). Penerapan telenursing dalam pelayanan kesehatan: Literature Review. *Jurnal Keperawatan Abdurrah*, 3(2), 77-84.
- Hanhara, R. (2019). Pengembangan Dan Penatalaksanaan Layanan Perawat Di Rawat Inap.
- Harjanto, R. G. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI), Service Quality (Servqual), Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada RSUD Temanggung) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Ikbali, N. (2020). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Bangsal Penyakit Dalam RSUD. M. Djamil Padang Menggunakan Importance Performance Analysis (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).
- Imelda, S., & Nahrishah, E. (2015). Analisis tingkat mutu pelayanan rawat inap dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di RSUD Adam Malik Medan (studi perbandingan antara

- pasien umum dan pasien BPJS). *INFORMATIKA*, 3(3), 157-168.
- Indrawan, R & Yaniawati, P (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*. Bandung : Refika Aditama.
- Islami, N. W., & Dwinugraha, A. P. (2022). Strategi Dan Upaya Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kabupaten Malang. *Karta Rahardja: Jurnal Pembangunan dan Inovasi*, 4(2), 43-48.
- Kabatooro Angella, Fred Ndoboli & Jane Namatovu (2016). Patient satisfaction with medical consultations among adults attending Mulago hospital assessment centre, South African *Family Practice* 58 (3) : 87-93
- Kalijogo, F. M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(3).
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing open*, 6(2), 535-545.
- Kartikasari, D., Aryanti, E., & Kristanto, T. (2020, December). Strategies for implementing national standards of hospital accreditation to create quality improvement of patient-centered care services. In *The 1st International Scientific Meeting on Public Health and Sports (ISMOPHS 2019)* (pp. 101- 106). Atlantis Press.
- Khairunnisa, E. N. (2022). Analisis Kebutuhan Mutu Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Total Quality Manajemen Dengan SERVQUAL. *Schema: Journal of Psychological Research*, 35-44.
- Kisdianata W, Pribadi F. Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Proses Manajemen di Rumah Sakit Gigi dan Mulut UMY. 2016;2(2).
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Linda, A. K. (2019). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2019 (Doctoral dissertation, STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN).
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269.
- Meilana, D. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung.
- Mirawati, M., Fitriyah, E. T., & Roni, F. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien bpjs di rawat inap. *Jurnal EDUNursing*, 5(1), 38-50.
- Moleong, L. J. (2006). *Qualitative Research Methods Revised Edition*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muslim, D. M., & Sari, K. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3).
- Nawir, N. (2020). Analisis Patient Experience Dengan Menggunakan Importan Performance Analisis Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Rsud Pusat Rujukan Regional Di Sulawesi Selatan Tahun 2019 (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Nasrul Efendi.1998. *Dasar Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, Jakarta:EGC
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature Review: Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213-222.
- Nur'aeni, R., & Simanjorang, A. (2020). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien
-

-
- rawat inap di rumah sakit izza karawang. *Journal of healthcare technology and medicine*, 6(2), 1097-1111.
- Pakpahan, H. M., Sigalingging, G., & Simbolon, R. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsia Stella Maris Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, 9(1), 14-23.
- Piranti, K. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSU) Haji Surabaya Berdasarkan Dimensi Mutu Dabholkar. *Indones J Public Heal*, 14(2), 160-173.
- Pratama, K. J., Widodo, G. P., & Rahmawati, I. (2022). Strategi Pengembangan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Gurah Kediri. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 13(3), 655-662.
- Pranata, L. (2019). Analysis of BPJS Patient Satisfaction Level of Health Services in Hospital X in Palembang City. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 4(1).
- Puji, L. K. R., Ismaya, N. A., & Ulfa, U. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 167-176.
- Purwadhi. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pasca Revolusi Industri 4.0*. Bandung: Mujahid Press.
- Putri Wulan Sari, P. (2021). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016. *Prosiding Hasil Penelitian Dosen-Dosen Uniska*, 234-241.
- Romaji, R., & Nasihah, L. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non Bpjs Di Rsud Gambiran Kediri Jawa Timur. *Preventia: The Indonesian Journal of Public Health*, 3(2), 143-147.
- Rosita, N. P. I., Wijaya, I. W. S., & Mutiarahati, N. L. A. C. (2023). Strategi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien. *Jurnal Abdi Mahosada*, 1(2), 28-35.
- Sinaga, E. W., Fauza, R., Wahyuni, W., Hutabarat, E. N., Rambe, N. L., Simamora, D. L. & Sebayang, W. (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Yayasan Kita Menulis.
- Sinaga, J. P., Rambey, H., Bangun, S. M., & Saputri, I. N. (2021). Implementasi Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *JURNAL PENGEMAS KESTRA (JPK)*, 1(2), 222-226.
- Siregar, N. R., Boy, E., Fujiati, I. I., & Isnayanti, D. (2018). Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2017 *Customer Satisfaction Index of Badan Penyelenggara Jaminan Sosial on Health Service at Puskesmas Medan Area Selatan in 2017*. Univ Muhammadiyah Sumatera Utara. 1AD, 2(78-91).
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7-19.
- Vidiarti, Y., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 2(2), 101-107.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). *Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk*
-

- mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. Jurnal Informatika Upgris, 4(1).
- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). Jurnal Intech, 5(2), 43-50.
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. KESMAS, 8(6).
- Yaniawati. P. (2016). E-learning Alternatif Pembelajaran Kontemporer. Bandung : Arfino Raya
- Yanti, N. (2019). Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Zulfa, A. I., Febriani, D., Siregar, A. F. P., & Agustina, D. (2023). Analisis Strategi Manajemen Kesehatan di Rumah Sakit Dalam Memaksimalkan Mutu Pelayanan Kesehatan: Literature Review. Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1(5).
-