



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan di IGD terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Miracle Kabupaten Purwakarta

Muhammad Zaiem^{1*}, Samino², Muhammad Arifki Zainaro³

¹⁻³ Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Malahayati, Indonesia

*Penulis Korespondensi: zael301211@gmail.com¹

Abstract. Patient satisfaction is one of the indicators of successful healthcare services, particularly in Emergency Departments (EDs), which require fast, accurate, safe, and professional care. This study aimed to analyze the effect of service quality based on the dimensions of Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, and Reliability (RATER) on patient satisfaction at the Emergency Department of Miracle Clinic, Purwakarta Regency, in 2026. This study employed a quantitative approach with an analytical design. The study population consisted of 1,373 patients who received services from January to April 2026, with a sample of 310 respondents selected using accidental sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using univariate analysis, bivariate analysis with the Chi-Square test, and multivariate analysis using multiple logistic regression. The results showed that most respondents rated the quality of services as good and reported being satisfied with the services provided. All dimensions of service quality had a significant effect on patient satisfaction. Multivariate analysis indicated that empathy was the most dominant factor, with a p-value of 0.000 and an Odds Ratio (Exp(B)) of 30.659. This indicates that patients receiving empathetic care were more likely to be satisfied. In conclusion, service quality significantly affects patient satisfaction at the Emergency Department of Miracle Clinic, Purwakarta Regency. Improving empathy through therapeutic communication, patient-centered care, and healthcare workers' competency development should be prioritized to enhance patient satisfaction.

Keywords: Emergency Department; Miracle Clinic; Patient Satisfaction; RATER; Service Quality.

Abstrak. Kepuasan pasien sangat penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, terutama di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang menuntut pelayanan cepat, tepat, aman, dan profesional. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability (RATER) terhadap kepuasan pasien di IGD Klinik Miracle Kabupaten Purwakarta Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik. Populasi penelitian sebanyak 1.373 pasien yang memperoleh pelayanan pada Januari–April 2026, dengan sampel 310 responden yang dipilih menggunakan teknik Accidental Sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat dengan uji Chi-Square, serta multivariat dengan regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Analisis multivariat menunjukkan bahwa dimensi empathy merupakan faktor yang paling dominan, dengan nilai $p = 0,000$ dan Odds Ratio (Exp(B)) = 30,659. Artinya, pasien yang memperoleh pelayanan dengan empati yang baik memiliki peluang lebih besar untuk merasa puas. Kesimpulannya, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD Klinik Miracle Kabupaten Purwakarta. Peningkatan aspek empati melalui komunikasi terapeutik, pelayanan berorientasi pada pasien, dan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Instalasi Gawat Darurat; Kepuasan Pasien; Klinik Miracle; Kualitas Pelayanan; RATER.

1. PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan kesehatan yang memiliki tingkat urgensi dan kompleksitas tinggi karena menangani pasien dalam kondisi kritis dan mengancam jiwa. Pelayanan IGD menuntut kesiapan sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta ketersediaan sarana dan alat kesehatan yang lengkap serta berfungsi optimal. Keterlambatan tindakan akibat alat yang tidak tersedia atau tidak layak pakai dapat berdampak langsung terhadap keselamatan pasien.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Menurut World Health Organization (2021), sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*) harus menjamin pelayanan yang aman, efektif, dan tepat waktu. Ketersediaan fasilitas medis yang tidak optimal dapat menyebabkan keterlambatan tindakan, meningkatkan risiko keselamatan pasien, serta menurunkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, evaluasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat perlu dilakukan sebagai dasar dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bersama. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi fasilitas pelayanan kesehatan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan keselamatan pasien.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Gawat Darurat Klinik Miracle Kabupaten Purwakarta pada tahun 2026. Semua pasien yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat menjadi populasi penelitian, sedangkan sampel dipilih dengan teknik *Accidental Sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang sudah ditentukan.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (RATER), yang terdiri dari daya tanggap *responsiveness*, jaminan *assurance*, kehandalan *tangible*, empati *empathy*, dan bukti fisik *reliability*. Variabel dependen adalah kepuasan pasien, yaitu seberapa puas pasien setelah menerima pelayanan di Instalasi Gawat Darurat.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian. Uji Chi-square digunakan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Regresi logistik digunakan untuk mengidentifikasi variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Batas signifikansi statistik ditetapkan pada nilai p kurang dari 0,05.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan sebaran frekuensi dari karakteristik.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian (n=310).

No	Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Daya Tanggap (Responsiveness)	Tidak Berkualitas	85	27,4
		Berkualitas	225	69,2
2	Jaminan (Assurance)	Tidak Berkualitas	87	26,8
		Berkualitas	223	68,6
3	Bukti Langsung (Tangible)	Tidak Berkualitas	92	28,6
		Berkualitas	218	66,8
4	Empati (Empathy)	Tidak Berkualitas	93	28,6
		Berkualitas	217	66,8
5	Kehandalan (Reliability)	Tidak Berkualitas	91	28,0
		Berkualitas	219	67,4
6	Kepuasan Pasien	Tidak Puas	102	31,4
		Puas	208	64,0

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS), 2026.

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan distribusi frekuensi setiap variabel penelitian. Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden menilai daya tanggap (responsiveness) pelayanan di IGD termasuk dalam kategori berkualitas, yaitu sebanyak 225 responden (69,2%), sedangkan 85 responden (27,4%) menilai pelayanan belum berkualitas.

Pada dimensi jaminan (assurance), mayoritas responden juga memberikan penilaian berkualitas sebanyak 223 responden (68,6%), sedangkan 87 responden (26,8%) menilai tidak berkualitas. Selanjutnya, pada dimensi bukti langsung (tangible), sebanyak 218 responden (66,8%) menyatakan pelayanan berkualitas, sementara 92 responden (28,6%) menilai tidak berkualitas.

Pada dimensi empati (empathy), sebagian besar responden menilai pelayanan berada pada kategori berkualitas, yaitu sebanyak 217 responden. Namun, persentase pada tabel perlu diperiksa kembali karena tercantum 2,5%, sedangkan secara perhitungan 217 dari 310 responden seharusnya sekitar 70,0%. Demikian pula angka 97,5% untuk 93 responden tidak sesuai dengan jumlah responden. Oleh karena itu, persentase pada variabel empati perlu dikoreksi sebelum dipublikasikan.

Pada dimensi kehandalan (reliability), sebanyak 219 responden (67,4%) menilai pelayanan berkualitas, sedangkan 91 responden (28,0%) menilai tidak berkualitas. Adapun pada variabel kepuasan pasien, mayoritas responden menyatakan puas, yaitu sebanyak 208 responden (64,0%), sedangkan 102 responden (31,4%) menyatakan tidak puas.

Secara umum, hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian berkualitas terhadap seluruh dimensi mutu pelayanan, yaitu daya

tanggap, jaminan, bukti langsung, empati, dan kehandalan. Selain itu, mayoritas responden juga menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima di Instalasi Gawat Darurat, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan telah dinilai baik oleh sebagian besar pasien.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji pengaruh antara faktor indeviden terhadap dependen.

Tabel 2. Analisis Bivariat.

Variabel	Kepuasan Pasien				Total	p-value
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Daya Tanggap (Responsiveness)						
Tidak Berkualitas	73	28.0	12	57.0	85	0.000
Berkualitas	29	74.0	196	151.0	225	
Jaminan (Assurance)						
Tidak Berkualitas	76	28.6	11	58.4	87	0.000
Berkualitas	26	73.4	197	149.6	223	
Bukti Langsung (Tangible)						
Tidak Berkualitas	79	30.3	13	61.7	92	0.000
Berkualitas	23	71.7	195	146.3	218	
Empati (Empathy)						
Tidak Berkualitas	84	30.6	9	62.4	93	0.000
Berkualitas	18	71.4	199	146.6	217	
Kehandalan (Reliability)						
Tidak Berkualitas	78	29.9	13	61.1	91	0.000
Berkualitas	24	72.1	195	146.9	219	

(a)Dimensi daya tanggap (responsiveness) berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$), yang menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. (b)Dimensi jaminan (assurance) juga menunjukkan hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$), sehingga rasa aman, kompetensi, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. (c)Dimensi bukti langsung (tangible) diperoleh hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$). Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas, kelengkapan sarana prasarana, serta penampilan petugas menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. (d)Dimensi empati (empathy) ditemukan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$), yang mengindikasikan bahwa perhatian, kepedulian, dan komunikasi petugas kesehatan berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. (e)Dimensi kehandalan (reliability) juga memiliki

hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$). Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, seluruh dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat regresi logistik digunakan untuk menemukan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Tabel 3. Hasil Pemodelan Akhir Regresi Logistik Ganda.

Variabel	B	S.E.	p-value	OR	95% CI	
					Lower	Upper
Empati (Empathy)	3.423	0.508	0.000	30.659	11.337	82.911

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS), 2026.

Analisis multivariat dilakukan menggunakan uji regresi logistik untuk mengetahui variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien setelah seluruh variabel independen dianalisis secara simultan. Variabel yang memiliki nilai $p < 0,25$ pada analisis bivariat dimasukkan ke dalam model regresi logistik.

Hasil analisis menunjukkan bahwa empati (empathy) merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000$ dan $\text{Exp}(B) = 30,659$ (95% CI: 11,337–82,911). Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menilai pelayanan memiliki daya tanggap yang baik memiliki peluang 30,659 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menilai pelayanan tidak berkualitas.

Sementara itu, variabel daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti langsung (tangible), dan kehandalan (reliability) tetap berkontribusi terhadap kepuasan pasien, namun tidak menjadi faktor yang paling dominan setelah dilakukan analisis secara bersama-sama. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan terutama pada aspek empathy menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Distribusi frekuensi menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Instalasi Gawat Darurat Klinik Miracle Kabupaten Purwakarta. Responden memberikan penilaian yang baik terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung), *empathy*

(empati), dan *reliability* (kehandalan). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan pentingnya kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Dimensi jaminan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien turut meningkatkan kepuasan. Selanjutnya, dimensi bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$, sehingga kondisi fasilitas, kelengkapan peralatan, serta kebersihan lingkungan pelayanan menjadi aspek penting dalam memberikan kenyamanan kepada pasien. Dimensi empati juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$, yang menegaskan bahwa perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan individu pasien dapat meningkatkan rasa dihargai dan kepuasan terhadap pelayanan. Selain itu, dimensi kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang tepat, akurat, konsisten, dan sesuai standar berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis multivariat, dimensi *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan dimensi empati (*empathy*) sebagai faktor yang paling dominan dengan nilai *p-value* 0,000 dan *odds ratio* sebesar 30,659. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien secara individual merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Klinik Miracle Kabupaten Purwakarta.

Saran

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan desain penelitian lain seperti *case-control* atau *cohort* untuk memperoleh gambaran hubungan yang lebih kuat. Selain itu, peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menambah jumlah responden, melibatkan beberapa klinik atau rumah sakit, dan menggunakan pendekatan metode campuran untuk menggali lebih dalam pengalaman dan persepsi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I.M.S. *et al.* (2021) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Medan.
- Akhirul, T. (2020) 'Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Toni', *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* [Preprint].
- Astri, H. (2024) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien', *Jurnal Kesehatan Integratif* [Preprint].
- Dewi, N.K. and Handayani, L. (2023) 'Analisis fasilitas IGD dan kepuasan pasien', *journal of Health Service Management* [Preprint].
- Donabedian, A. (1988) 'The quality of care: How can it be assessed?', *JAMA*, 260.
- Fatmawati, A., Hidayat, R. and Wijaya, T. (2023) 'Hubungan sarana medis dan kepuasan layanan IGD.', *Indonesian Journal of Emergency Healthcare* [Preprint].
- Guspianto, G., Lobat, M.E. and Wardiah, R. (2023) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi', *Jurnal Kesmas Jambi* [Preprint].
- Hafni, S.S. (2022) *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Harefa, A.S. (2025) 'Service Quality And Patient Satisfaction: A Literature Review On Their Relationship In Healthcare Service', *Jurnal Penelitian Keperawatan Kontemporer* [Preprint].
- Hidayah, N., Bachtiar, A. and Candi, C. (2024) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Dirumah Sakit', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), pp. 6300–6308.
- Hidayat, R. (2021) 'Analisis kesiapan alat emergensi terhadap waktu respon pelayanan di instalasi gawat darurat rumah sakit tipe C', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* [Preprint].
- Ishak, S. *et al.* (2023) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Kamiruddin, A.M.J. *et al.* (2022) *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Khairunnisa, W. (2025) 'Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025', *Universitas Alifiah Padang* [Preprint].
- Muharni, L. (2022) 'Pengaruh mutu pelayanan IGD terhadap kepuasan pasien', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* [Preprint].
- Notoadmojo, S. (2022) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurani, D. (2021) 'Evaluasi kelengkapan dan kelayakan alat medis pada pelayanan kegawatdaruratan', *Jurnal Kebijakan Kesehatan* [Preprint].
- Parasuraman, A., Zeithami, V.A. and Berry, L.L. (1985) 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research', *Journal of Marketing* [Preprint].
- PERMENKES RI (2018) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Pratama, A. (2022) 'Manajemen pemeliharaan alat kesehatan dan dampaknya terhadap mutu pelayanan rumah sakit', *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Kesehatan* [Preprint].
- Rahmawati, D. (2023) 'Evaluasi sistem pengadaan obat emergensi di fasilitas pelayanan

- kesehatan tingkat pertama’, *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia* [Preprint].
- Saputra, M. and Sari, N. (2022) ‘Pengukuran Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah’, *Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* [Preprint].
- Sari, A.N. (2021) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Praktik Mandiri Bidan Dyah Gonilan Sukoharjo’, *Journal of Health Research* [Preprint].
- Setyanto, W. (2023) ‘Hubungan Waktu Tunggu Pindah IGD terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSJD Surakarta’, *Jurnal Usahid* [Preprint].
- Siregar, M. (2020) ‘Faktor yang memengaruhi loyalitas pasien IGD’, *Jurnal Kebijakan Kesehatan* [Preprint].
- Sugiyono (2024) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tan’im, F. (2022) ‘Determinan kepuasan pasien IGD pada rumah sakit tipe C’, *Jurnal Keperawatan Darurat* [Preprint].
- Wiriansyah, A.O. and Yusrina (2024) ‘Hubungan Waktu Tunggu Rawat Inap dari Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang Tahun 2024’, *Jurnal Kesehatan Tambusai* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jkt.v5i2.28714>.
- World Health Organization (2020) ‘Medical device technical series: Maintenance and repair of medical equipment’, *Geneva* [Preprint].
- World Health Organization (2021) ‘Quality of Care in Health Services’, *Geneva* [Preprint].
- World Health Organization (2025) ‘Layanan Kesehatan Berkualitas’, *World Health Organization* [Preprint]. Available at: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services?utm_source.
- Wulandari, R. (2024) *Revitalisasi Budaya Lokal dalam Era Globalisasi*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Yuniarti, E., Murni, N.S. and Asiani, G. (2025) ‘ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)’, *Jurnal Aisyiah Medika* [Preprint].