



## Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Kota Bandung

Fhajar Surya Diansyah, Tri Nur Aini Noviar\*

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Article history :

Received : 11/10/2024

Revised : 10/12/2024

Published : 20/12/2024



[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Volume : 4

No. : 2

Halaman : 79 - 86

Terbitan : Desember 2024

Terakreditasi Sinta [Peringkat 4](#)  
berdasarkan Ristekdikti  
No. 177/E/KPT/2024

### ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan aspek kunci dalam sektor pelayanan kesehatan yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan dan memiliki implikasi yang sangat penting dalam perawatan medis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien yang diberikan oleh perawat RSUD Kota Bandung. Kepuasan pasien yang mereka terima meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Penelitian yang menganut paradigma positivis ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner gfrom. Dengan teknik pengambilan sampel yaitu accidental sampling diperoleh dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 75 pasien. Teknik analisis data menggunakan Pearson Product Moment, dengan hasil pengujian korelasi menunjukkan nilai  $r = 0,790$  dengan kategori kuat yang berarti terdapat hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Kota Bandung.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Pasien, IGD

### ABSTRACT

Service excellence is a key aspect in the healthcare sector that has a significant impact on patient satisfaction. Patient satisfaction is one of the main indicators in assessing the quality of health services and has very important implications in medical care. The purpose of this study is to look at the relationship between excellent service and patient satisfaction provided by nurses at Bandung City Hospital. The patient satisfaction they receive includes *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* and *Emphaty*. This research, which adheres to the positivist paradigm, uses quantitative research methods and data collection techniques by means of a gfrom questionnaire. With the sampling technique, namely accidental sampling, the number of research samples obtained was 75 patients. The data analysis technique uses Pearson Product Moment, with the results of correlation testing showing a value of  $r = 0.790$  with a strong category, which means that there is a relationship between excellent service and patient satisfaction in the emergency department of the Bandung City Hospital.

**Keywords :** Service, Patient, Emergency Room

Copyright© 2024 The Author(s).

## A. Pendahuluan

Pada dasarnya manusia ingin mendapatkan keuntungan dari hubungan mereka dengan orang lain lebih dari keinginan mereka untuk memaksimalkan keuntungan pribadi. Manusia memiliki kecenderungan untuk mempertimbangkan untung dan rugi dalam setiap pertemuan sosial (Persis *et al.*, 1995). Dikatakan bahwa transaksi pertukaran hanya terjadi ketika kedua belah pihak mendapat keuntungan dari pertukaran itu, dan kesejahteraan masyarakat umumnya terjadi ketika individu diberi kesempatan untuk mengejar kepentingan pribadi mereka melalui pertukaran yang di pertimbangkan secara pribadi (Bloom & Reenen, 2013) (Maulana & Nurrahmawati, 2022).

(Homans, 1958) yang mendefinisikan interaksi sebagai jenis pertukaran di mana dua orang atau lebih saling bertukar barang dan jasa, baik yang bersifat tangible maupun intangible (Ahmadi, 2011). Setiap orang hanya akan bersedia memasuki suatu hubungan sosial dan tetap berada dalam hubungan sosial tersebut selama hubungan tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi manusia, karena manusia adalah makhluk sosial (Diwanggoro, 2017). Komunikasi antarpersonal membantu manusia untuk mengembangkan kemampuan intelektualnya dan kemampuan sosial individunya. Melalui komunikasi antarpersonal seseorang memperoleh informasi dari lawan bicaranya dan membuatnya meningkat pengetahuannya. Selain itu, melalui komunikasi antarpersonal membuat manusia bisa saling tolong menolong sebagai makhluk sosial (Supratiknya, 1995). Tidak terkecuali pada lingkungan rumah sakit.

Rumah sakit adalah suatu tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat yang lengkap. (Kemenkes RI, 2010). Sebagai fasilitas kesehatan profesional, rumah sakit dijalankan oleh dokter, perawat, dan spesialis lainnya. Ada banyak kegiatan yang terjadi di rumah sakit dan saling berhubungan satu sama lain (Han & Goleman, 2019). Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang melalui semua layanan medisnya, diharapkan dapat membantu pasien menjadi lebih baik dan melakukan penyembuhan fisik, mental, dan sosial secara maksimal. Untuk memenuhi kebutuhan pasien dan bahkan melampaui harapan pasien, rumah sakit harus memberikan layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan standar kualitas tertentu. Dengan melakukan hal ini, rumah sakit berharap dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pasien dan mencapai kepuasan pasien.

Pelayanan prima merupakan aspek kunci dalam sektor pelayanan kesehatan yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Pelayanan prima menciptakan dasar yang kuat untuk pengalaman pasien yang positif (Hamzyah, 2019; Zulkarnain, 2018). Hal ini mencakup responsif, peduli, dan perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan, seperti dokter, perawat, dan petugas kesehatan lainnya. Ketika pasien merasa bahwa perawat atau staf medis sangat memperhatikan dan menjaga kepentingan mereka, mereka cenderung merasa puas dengan pengalaman perawatan mereka. Ini menciptakan rasa percaya diri dan kenyamanan, yang sangat penting dalam situasi medis yang seringkali penuh dengan ketidakpastian dan stres.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kebutuhan, keinginan, dan harapan penerima layanan dalam kaitannya dengan produk atau jasa yang diterimanya. Selain itu pemberian informasi dan penjelasan yang tepat, layanan kesehatan yang diterima memenuhi atau melampaui harapan, interaksi yang positif mempengaruhi hubungan seseorang, penyediaan fasilitas kesehatan yang berkualitas tinggi, kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa harus mengutamakan kepuasan pasien dan meskipun harga berperan dalam menentukan kualitas namun kepuasan pasien merupakan faktor yang paling penting untuk dipertimbangkan (Pohan, 2006).

Rumah Sakit Kota Bandung harus memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, rumah sakit dapat mengimplementasikan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa kebutuhan pasien terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu penelitian ini berfokus untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Kota Bandung.

## B. Metode Penelitian

Peneliti yang berusaha melihat hubungan sebab akibat diantara variabel ini, menggunakan pendekatan korelasional. Hal ini dikarenakan peneliti berusaha menguji dan ingin mengetahui hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Bandung. Dari hasil pengujian tersebut kita

dapat mengetahui apakah variabel tersebut dipengaruhi atau tidak. Atau dengan kata lain hipotesis ini dilakukan pada suatu penelitian untuk melihat hubungan kedua variabel. Terdapat 5 variabel x dan 1 variabel y dalam penelitian ini, sehingga total terdapat 6 variabel.

Pada penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pasien yang sedang menggunakan fasilitas Instalasi Gawat Darurat mendapatkan perawatan ataupun keluarga yang telah mendapatkan pelayanan dari perawat di instalasi gawat darurat RSUD Kota Bandung. Sampel diambil melalui teknik non probability sampling dengan pendekatan accidental sampling.

Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan gform yang disebarakan kepada pasien/keluarga dari bulan Mei sampai dengan bulan Juni pada tahun 2024 terisi sebanyak 75 responden. Adapun uji hipotesis yang dilakukan dengan uji parsial (Uji t) dan menguji koefisien korelasi menggunakan rumus korelasi item juga koefisien determinasi (Reken *et al.*, 2024).

Berikut merupakan Operasional Variabel dari penelitian ini.

**Tabel 1.** Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Variabel X (Pelayanan Prima)	X <sub>1</sub> : Tangible (bukti fisik)	1. Peralatan terbaru 2. Fasilitas fisik 3. Perlengkapan dan peralatan 4. Petugas yang berpenampilan rapi	Likert
	X <sub>2</sub> : Reliability (keandalan)	1. Pelayanan yang sama untuk semua pasien 2. Sikap yang simpatik sanggup menenangkan pasien jika ada masalah 3. Ketepatan waktu	Likert
	X <sub>3</sub> : Responsiveness (daya tanggap)	1. Pelayanan yang cepat dan tepat 2. Memberikan informasi yang jelas 3. Petugas yang selalu bersedia membantu pasien	Likert
	X <sub>4</sub> : Assurance (jaminan)	1. Petugas yang terpercaya 2. Petugas yang selalu bersikap sopan santun terhadap pasien dan keluarga 3. Petugas yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan	Likert
	X <sub>5</sub> : Emphaty (empati )	1. Perhatian secara personal 2. Memahami kebutuhan 3. Waktu yang beroperasi cocok bagi para pasien	Likert
Variabel Y (Kepuasan Pasien)	Y <sub>1</sub> : Kepuasan Pasien	1. Fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana 2. Kecepatan petugas 3. Memenuhi kebutuhan pasien 4. Pelayanan yang cepat 5. Pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai harapan 6. Pasien akan kembali menggunakan jasa dimasa yang akan datang 7. Pasien merasa senang 8. Pasien akan merekomendasikan pelayanan kepada keluarga dan rekan	Likert

**C. Hasil dan Pembahasan**

Berikut ini adalah hasil uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi dalam penelitian ini:

**Tabel 2.** Hasil Uji Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 <sup>a</sup>	.624	.597	1.94771

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 0,790. Nilai tersebut terletak pada interval 0,600 – 0,799 dengan kategori kuat. Artinya hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung termasuk hubungan yang kuat (Ardianto, 2011; Komala *et al.*, 2021). Hasil ini cukup membuktikan bahwa pelayanan prima dan kepuasan pasien adalah dua hal yang saling berkaitan.

Selain itu, diperoleh juga nilai koefisien determinasi sebesar 0,624 atau 62,4%, yang berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh sebesar 62,4% terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung. Sedangkan 37,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar lingkup penelitian (Mufty Machmud & Yuningsih, 2022).

Adapun hasil uji hipotesis dengan uji t disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 3.** Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.659	1.928		2.416	.018
Bukti Fisik	.350	.142	.212	2.471	.016
Keandalan	.443	.198	.215	2.236	.029
Daya Tanggap	.422	.205	.219	2.062	.043
Jaminan	.371	.182	.208	2.036	.046
Empati	.448	.191	.218	2.351	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan dari Tabel di atas, didapatkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut : Uji t antara variabel bukti fisik (X<sub>1</sub>) dengan variabel kepuasan pasien (Y) menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,016 < 0,050. Dengan demikian, H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Hal itu berarti bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung.

Uji t antara variabel keandalan (X<sub>2</sub>) dengan variabel kepuasan pasien (Y) menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,029 < 0,050. Dengan demikian, H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>2</sub> diterima. Hal itu berarti bahwa terdapat hubungan antara keandalan pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung.

Uji t antara variabel daya tanggap (X<sub>3</sub>) dengan variabel kepuasan pasien (Y) menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,043 < 0,050. Dengan demikian, H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>3</sub> diterima. Hal itu berarti bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung.

Uji t antara variabel jaminan ( $X_4$ ) dengan variabel kepuasan pasien (Y) menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,046 < 0,050$ . Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Hal itu berarti bahwa terdapat hubungan antara jaminan pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung.

Uji t antara variabel empati ( $X_5$ ) dengan variabel kepuasan pasien (Y) menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,022 < 0,050$ . Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima. Hal itu berarti bahwa terdapat hubungan antara empati pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung.

Variabel-variabel dalam penelitian ini, yang tercantum dalam definisi operasional, adalah bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ), dan kepuasan pasien (Y) berhubungan (Arifah & Yulianita, 2022). Adapun hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

Deskripsi Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ). Variabel pelayanan prima pertama dalam penelitian ini adalah bukti fisik, yang terdiri dari empat pernyataan. Berikut di bawah ini hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel bukti fisik:

**Tabel 4.** Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik Pelayanan Prima ( $X_1$ )

No	Item	Frekuensi Jawaban				Mean	Kategori
		STS	TS	S	SS		
1	X1.1	1	18	49	7	2,83	Baik
2	X1.2	7	14	43	11	2,77	Baik
3	X1.3	0	11	50	14	3,04	Baik
4	X1.4	1	12	44	18	3,05	Baik
<b>Rata-rata Skor Variabel Bukti Fisik (<math>X_1</math>)</b>						<b>2,92</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik pada pelayanan prima di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung termasuk pada kategori **baik**. Hal itu terlihat dari skor rata-rata yang diperoleh dari 4 pernyataan, yaitu sebesar 2,92 yang terletak pada interval 2,51 – 3,25. Adapun pernyataan dengan skor rata-rata tertinggi adalah pernyataan ke-4 yaitu, “Petugas memiliki penampilan yang rapi sebagai citra profesionalisme dalam melayani pasien” dengan skor 3,05. Sedangkan pernyataan dengan skor rata-rata terendah adalah pernyataan ke-2 yaitu “Fasilitas fisik dirancang untuk memberikan pengalaman yang nyaman dan aman untuk pasien” dengan skor 2,77.

Deskripsi Variabel Keandalan ( $X_2$ ). Variabel pelayanan prima kedua dalam penelitian ini adalah keandalan, yang terdiri dari tiga pernyataan. Berikut di bawah ini hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel keandalan:

**Tabel 5.** Tanggapan Responden terhadap Keandalan Pelayanan Prima ( $X_2$ )

No	Item	Frekuensi Jawaban				Mean	Kategori
		STS	TS	S	SS		
1	X2.1	0	23	33	19	2,95	Baik
2	X2.2	0	12	44	19	3,09	Baik
3	X2.3	0	17	46	12	2,93	Baik
<b>Rata-rata Skor Variabel Keandalan (<math>X_2</math>)</b>						<b>2,99</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa variabel keandalan pada pelayanan prima di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung termasuk pada kategori **baik**. Hal itu terlihat dari skor rata-rata yang diperoleh dari 3 pernyataan, yaitu sebesar 2,99 yang terletak pada interval 2,51 – 3,25. Adapun pernyataan dengan skor rata-rata tertinggi adalah pernyataan ke-2 yaitu, “Sikap yang simpatik dari petugas medis membantu menenangkan pasien saat menghadapi masalah atau kecemasan yang mungkin timbul” dengan skor 3,09. Sedangkan pernyataan dengan skor rata-rata terendah adalah pernyataan ke-3 yaitu “Petugas memberikan pelayanan medis tepat waktu” dengan skor 2,93.

Deskripsi Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ). Variabel pelayanan prima ketiga dalam penelitian ini adalah daya tanggap, yang terdiri dari tiga pernyataan. Berikut di bawah ini hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel daya tanggap:

**Tabel 6.** Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap Pelayanan Prima ( $X_3$ )

No	Item	Frekuensi Jawaban				Mean	Kategori
		STS	TS	S	SS		
1	X3.1	1	15	41	18	3,01	Baik
2	X3.2	1	16	48	10	2,89	Baik
3	X3.3	1	18	36	20	3,00	Baik
<b>Rata-rata Skor Variabel Daya Tanggap (<math>X_3</math>)</b>						<b>2,97</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa variabel daya tanggap pada pelayanan prima di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung termasuk pada kategori **baik**. Hal itu terlihat dari skor rata-rata yang diperoleh dari 3 pernyataan, yaitu sebesar 2,97 yang terletak pada interval 2,51 – 3,25. Adapun pernyataan dengan skor rata-rata tertinggi adalah pernyataan ke-1 yaitu, “Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien” dengan skor 3,01. Sedangkan pernyataan dengan skor rata-rata terendah adalah pernyataan ke-2 yaitu “Informasi yang petugas berikan selalu jelas dan mudah dipahami oleh pasien” dengan skor 2,89.

Deskripsi Variabel Jaminan ( $X_4$ ). Variabel pelayanan prima keempat dalam penelitian ini adalah jaminan, yang terdiri dari tiga pernyataan. Berikut di bawah ini hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel jaminan:

**Tabel 7.** Tanggapan Responden terhadap Jaminan Pelayanan Prima ( $X_4$ )

No	Item	Frekuensi Jawaban				Mean	Kategori
		STS	TS	S	SS		
1	X4.1	2	13	42	18	3,01	Baik
2	X4.2	2	8	44	21	3,12	Baik
3	X4.3	2	7	44	22	3,15	Baik
<b>Rata-rata Skor Variabel Jaminan (<math>X_4</math>)</b>						<b>3,09</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa variabel jaminan pada pelayanan prima di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung termasuk pada kategori **baik**. Hal itu terlihat dari skor rata-rata yang diperoleh dari 3 pernyataan, yaitu sebesar 3,09 yang terletak pada interval 2,51 – 3,25. Adapun pernyataan dengan skor rata-rata tertinggi adalah pernyataan ke-3 yaitu, “Petugas memiliki pengetahuan yang luas dalam bidangnya sehingga dapat menjawab pertanyaan pasien dengan tepat” dengan skor 3,15. Sedangkan pernyataan dengan skor rata-rata terendah adalah pernyataan ke-1 yaitu “Petugas dapat dipercaya untuk memberikan pelayanan medis” dengan skor 3,01.

Deskripsi Variabel Empati ( $X_5$ ). Variabel pelayanan prima kelima dalam penelitian ini adalah empati, yang terdiri dari tiga pernyataan. Berikut di bawah ini hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel empati :

**Tabel 8.** Tanggapan Responden terhadap Empati Pelayanan Prima ( $X_5$ )

No	Item	Frekuensi Jawaban				Mean	Kategori
		STS	TS	S	SS		
1	X5.1	1	20	39	15	2,91	Baik
2	X5.2	1	9	42	23	3,16	Baik
3	X5.3	1	5	46	23	3,21	Baik
<b>Rata-rata Skor Variabel Empati (<math>X_5</math>)</b>						<b>3,09</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa variabel empati pada pelayanan prima di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung termasuk pada kategori **baik**. Hal itu terlihat dari skor rata-rata yang diperoleh dari 3 pernyataan, yaitu sebesar 3,09 yang terletak pada interval 2,51 – 3,25. Adapun pernyataan dengan skor rata-rata tertinggi adalah pernyataan ke-3 yaitu, “Menyediakan waktu operasional yang cocok bagi para pasien sehingga dapat mengakses layanan kesehatan dengan nyaman dan tanpa hambatan” dengan skor 3,21. Sedangkan pernyataan dengan skor rata-rata terendah adalah pernyataan ke-1 yaitu “Pasien mendapatkan perhatian secara personal dan peduli dari petugas” dengan skor 2,91.

Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y) Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien, yang terdiri dari delapan pernyataan. Berikut di bawah ini hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel kepuasan pasien:

**Tabel 9.** Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pasien (Y)

No	Item	Frekuensi Jawaban				Mean	Kategori
		STS	TS	S	SS		
1	Y.1	0	24	46	5	2,75	Baik
2	Y.2	0	14	45	16	3,03	Baik
3	Y.3	0	12	47	16	3,05	Baik
4	Y.4	0	12	38	25	3,17	Baik
5	Y.5	0	11	44	20	3,12	Baik
6	Y.6	0	13	45	17	3,05	Baik
7	Y.7	0	13	48	14	3,01	Baik
8	Y.8	0	17	48	10	2,91	Baik
<b>Rata-rata Skor Variabel Kepuasan Pasien (Y)</b>						<b>3,01</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa variabel kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung termasuk pada kategori **baik**. Hal itu terlihat dari skor rata-rata yang diperoleh dari 8 pernyataan, yaitu sebesar 3,01 yang terletak pada interval 2,51 – 3,25. Adapun pernyataan dengan skor rata-rata tertinggi adalah pernyataan ke-4 yaitu, “Pelayanan yang cepat” dengan skor 3,17. Sedangkan pernyataan dengan skor rata-rata terendah adalah pernyataan ke-1 yaitu “Fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana” dengan skor 2,75 (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung termasuk pada kategori baik. Kemudian hasil Uji Hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien. Adanya hubungan positif di antara keduanya menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan prima di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung, maka akan semakin baik pula kepuasan pasien.

## D. Kesimpulan

Mengacu pada hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Ada hubungan pelayanan prima berupa bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung. Ada hubungan pelayanan prima berupa keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung. Ada hubungan pelayanan prima berupa daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung. Ada hubungan pelayanan prima berupa jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung. Ada hubungan pelayanan prima berupa empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Bandung.

## Daftar Pustaka

- Ahmadi, D. (2011). Pemaknaan Hakikat Diri Akuntan Publik. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 27(2), 165–172.
- Ardianto, E. (2011). *Metode Penelitian Public Relation*. Simbiosia.
- Arifah, A., & Yulianita, N. (2022). Hubungan antara Tayangan Presiden di vaksin dengan Minat Vaksin Masyarakat. *Jurnal Riset Public Relations*, 1(2), 136–141. <https://doi.org/10.29313/jrpr.v1i2.498>
- Bloom, N., & Reenen, J. Van. (2013). Pertukaran Sosial. *NBER Working Papers, Radinal 2017*, 89.
- Diwanggoro, E. (2017). *Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Kopi dan Kualitas Pelayanan di Kafe Kopi Garasi Candi Winangun Ngaglik Sleman Yogyakarta*.
- Hamzyah. (2019). Pengaruh Responsiveness, Tangible, dan Empathy terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1).
- Han, E. S., & Goleman. (2019). KIE Apoteker di Rumah Sakit. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Homans, G. (1958). Perilaku Sosial sebagai Pertukaran. *Jurnal Sosiologi Amerika*, 63, 597-606.
- Kemenkes RI. (2010). *Klasifikasi Rumah Sakit*. 116.
- Komala, D. A., Widjanarko, W., & Setiansah, M. (2021). Interaksi Simbolik Social Climbing dalam Pembentukan Gaya Hidup Brand Minded pada Konsumen Brand Fast Fashion. *Jurnal Online Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 1(2), 1–9.
- Maulana, I. A., & Nurrahmawati. (2022). Grooming Front Officer dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Public Relations*, 53–58. <https://doi.org/10.29313/jrpr.vi.887>
- Mufty Machmud, A., & Yuningsih, A. (2022). Hubungan Kampanye Vaksinasi dengan Sikap Followers untuk Divaksin. *Jurnal Riset Public Relations*, 1(2), 162–168. <https://doi.org/10.29313/jrpr.v1i2.502>
- Persis, J., Nu, D. A. N., Lita, A., & Rahman, M. T. (1995). *Pendekatan Sosial Behavioristik Pada Jamaah Persis Dan NU Oleh: Aneu Lita Kurniati dan M. Taufiq Rahman*.
- Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran.
- Reken, F., Junita, A., Hallatu, Y. A., & Rosmita, E. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed., Vol. 1). CV. Gita Lentera. [https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Penelitian\\_Kuantitatif/GDcpEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif/GDcpEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Supratiknya. (1995). *Komunikasi Antar Pribadi*. Kanisius.
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi dalam Ilmu Komunikasi. *Diakom*, 1(2), 83–90.
- Zulkarnain, et al. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran: Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: Remaja Rosdakarya.