

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah salah satu indikator yang penting di era globalisasi ini. UGD adalah unit pelayanan pertama yang melayani pasien dengan ancaman mortalitas dan morbiditas. Secara karakteristik pelayanan, indikator utama dalam pelayanan gawat darurat adalah kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan. Namun kepuasan pasien dapat menjadi salah satu indikator mutu layanan. Sejak pandemi COVID-19 berlangsung, UGD RS Harapan mengalami penurunan tingkat kepuasan pasien jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Persaingan antar rumah sakit yang semakin kompetitif dan pasien yang semakin selektif menyebabkan kepuasan pasien menjadi indikator penting bagi rumah sakit untuk bertahan dan tumbuh dalam masa ini.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan UGD RS Harapan pada masa COVID-19, mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi pelayanan UGD RS Harapan, serta mencari strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Metode: Penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional survey*. Penelitian ini mengambil jumlah sampel sebanyak 286 pasien di UGD RS Harapan. Analisis data menggunakan beberapa tahapan, yaitu analisis univariat, analisis bivariat, dan analisis multivariat.

Hasil dan pembahasan: Sebesar 77,6% responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan UGD RS Harapan, dan 22,4% responden menyatakan tidak puas. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah empati petugas, manajemen nyeri, komunikasi petugas, protokol COVID-19 di UGD, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan waktu tunggu pasien. Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi petugas. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan UGD RS Harapan adalah melakukan pelatihan komunikasi dan perilaku empati terhadap petugas. Perbaikan jangka pendek terkait manajemen nyeri dan waktu tunggu dapat memperbaiki kepuasan pasien.

Kesimpulan dan saran: Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan UGD RS Harapan sudah memenuhi SPM UGD, namun masih ada ruang untuk dilakukan perbaikan dengan intervensi secara berkala. Penelitian lanjutan perlu dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan sebelum dan sesudah intervensi.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, UGD, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, strategi meningkatkan kepuasan pasien

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is one of the major indicators in this globalization era. ED is the first unit to give life saving treatment to patients with mortality and morbidity threats. The main indicators in ED are response time and life saving capabilities, however patient satisfaction can be an indicator of service quality. Since the COVID-19 pandemic took place, Harapan Hospital ED has experienced a decreased in patient satisfaction level compared to previous years. Competitive rivalry between hospital and increasingly selective patients lead patient satisfaction to become an important indicator for hospital survival and growth.

Objective: To measure patient satisfaction levels of Harapan Hospital ED during the COVID-19 pandemic, to identify the factors that affect Harapan Hospital ED services, and to look for strategies to increase patient satisfaction.

Method: Observational research with a cross sectional survey approach. This study took a sample of 286 respondents in the Harapan Hospital ED. Several stages of data analysis were used for this research, namely univariate analysis, bivariate analysis, and multivariate analysis.

Result and discussion: As many as 77,6% of respondents were satisfied with Harapan Hospital ED services, and 22,4% of respondents were not satisfied. Here are several factors that affect patient satisfaction level such as: empathy, communication, pain management, ED COVID-19 protocol, facilities, cleanliness, and waiting time. The main factor for patient satisfaction is communication. Communication and empathetic behavior training is the strategies that can be done to increase the patient satisfaction levels. Short-term improvement strategies related to pain management and waiting time can be done to improve patient satisfaction levels.

Conclusion and recommendation: Patient satisfaction levels of Harapan Hospital ED services has met the minimum requirement, yet there is still room for improvement with suggested intervention. Further research needs to be done to evaluate the impact of the intervention.

Key words: patient satisfaction, emergency department, factors that influence patients satisfaction, strategies to increase patient satisfaction