



ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI PERAWAT, EFEKTIVITAS ADMINISTRASI DAN PELAYANAN DOKTER TERHADAP KEPUASAN PASIEN IGD DI RSUD WAMENA

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF NURSE COMPETENCE, ADMINISTRATIVE EFFECTIVENESS AND DOCTOR SERVICES ON ED PATIENT SATISFACTION AT WAMENA HOSPITAL

Glorivy Regita Sasqia Latuihamallo¹, Budi Haryono², Fushen³

^{1,2,3} Magister Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen Krida Wacana

E-mail: regitagita580@gmail.com¹, budi.haryono@ukrida.ac.id², dr.fushen.academic@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Kata kunci:
Kompetensi Perawat,
Administrasi dan Pelayanan
Dokter, Kepuasan Pasien
IGD, RSUD Wamena.

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh kompetensi perawat, pelayanan dokter, dan efektivitas administrasi terhadap kepuasan pasien di RSUD Wamena. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi perawat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien IGD, dengan nilai p 0.001 dan koefisien 0.260, yang berarti setiap peningkatan 1 poin dalam kompetensi perawat akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.260 poin. Pelayanan dokter juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p 0.003 dan koefisien 0.263, menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 poin dalam pelayanan dokter akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.263 poin. Selain itu, efektivitas administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p 0.000 dan koefisien 0.452, yang berarti setiap peningkatan 1 poin dalam efektivitas administrasi akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.452 poin. Temuan ini menegaskan pentingnya kompetensi perawat, pelayanan dokter, dan efektivitas administrasi dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

ARTICLE INFO**Key words:**

**Nurse Competency,
Administration and Doctor
Services, Emergency Room
Patient Satisfaction,
Wamena Hospital.**

ABSTRACT

This study evaluates the impact of nurse competence, doctor service, and administrative effectiveness on patient satisfaction at RSUD Wamena. The data analysis results reveal that nurse competence has a positive and significant effect on emergency room patient satisfaction, with a p-value of 0.001 and a coefficient of 0.260. This indicates that each 1-point increase in nurse competence will raise patient satisfaction by 0.260 points. Doctor service also significantly impacts patient satisfaction, with a p-value of 0.003 and a coefficient of 0.263, meaning that each 1-point improvement in doctor service will increase patient satisfaction by 0.263 points. Additionally, administrative effectiveness significantly affects patient satisfaction, with a p-value of 0.000 and a coefficient of 0.452, showing that each 1-point increase in administrative effectiveness will boost patient satisfaction by 0.452 points. These findings emphasize the importance of nurse competence, doctor service, and administrative effectiveness in enhancing patient satisfaction at the hospital.

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian kegiatan baik medis maupun administrasi yang diberikan kepada pasien. Pelayanan kesehatan yang diberikan di garda utama sebuah rumah sakit diberikan melalui pelayanan IGD (Instalasi Gawat Darurat), di mana Pelayanan Gawat Darurat sangat penting karena merupakan layanan yang disediakan untuk kebutuhan pasien yang membutuhkan penanganan darurat dengan cepat dan merupakan tujuan pertama pasien yang memiliki kondisi darurat atau yang membutuhkan pelayanan segera. Pelayanan kesehatan yang dilakukan di IGD memegang peranan penting dalam melakukan diagnosis dan juga ketepatan penanganan pasien dimana hal ini mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan di IGD di tunjang dengan adanya sumber daya yang memadai, kompetensi dari tenaga kesehatan baik perawat maupun dokter dan kecepatan dalam melakukan proses administrasi pasien.

Dalam pelayanan kesehatan, masalah menyangkut kualitas pelayanan menjadi pelik, berhubungan dengan manajemen pelayanan kesehatan tidak saja terkait beberapa kelompok manusia tetapi juga sifat khusus dari pelayanan kesehatan itu sendiri.

Menurut Risparyanto (2017), pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, serta meningkatkan produktivitas. Sehingga pada gilirannya, peningkatan produktivitas tersebut mampu diberdayakan untuk mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan.

Masalah ini menuntut kualitas sumber daya manusia yang harus disiapkan secara cermat dan teliti. Pelayanan rumah sakit yang mengalami masalah kualitas pelayanan akan membawa konsekuensi pada kompetensi dan motivasi kerja di bidang pelayanan kesehatan hal ini tentu mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Sejalan dengan hal itu, kualitas pelayanan yang prima di Rumah Sakit menjadi tuntutan masyarakat. Pemerintah mengarahkan pembangunan kesehatan dengan tujuan agar kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap warga negara untuk dapat mewujudkan derajat kesehatan yang lebih baik. Kualitas pelayanan yang prima pada sebuah rumah sakit sangat di pengaruhi oleh kompetensi perawat, kecepatan administrasi serta dokter yang profesional.

Sayangnya, sekitar 30% lebih dari 1.000 rumah sakit di Indonesia belum memenuhi standar minimum pelayanan. Hal ini terutama terjadi pada rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal tidak hanya mencakup layanan kepada masyarakat, tetapi juga melibatkan fasilitas fisik dan peralatan. Termasuk dalam kinerja ini adalah bangunan dan perlengkapan yang di miliki serta sumber daya manusia dan pengetahuan oleh rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Wamena merupakan Rumah Sakit umum milik pemerintah dan merupakan salah satu rumah sakit tipe c yang terletak di wilayah Wamena, kabupaten Jayawijaya, provinsi Papua Pegunungan. RSUD Wamena memberikan pelayanan Kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis dan ditunjang dengan fasilitas medis yang cukup memadai. Selain itu RSUD Wamena juga rumah sakit rujukan dari faskes tingkat 1, dan merupakan satu-satunya RSUD yang berada di wilayah tersebut sehingga merupakan Rumah sakit rujukan regional dan provinsi (RENSTRA, 2019).

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan diketahui bahwa dalam penanganan pasien, fasilitas yang di berikan sudah cukup memadai. Namun dalam prakteknya, kecekatan perawat, profesionalitas dokter serta administrasi masih sangat kurang. Kecekatan perawat dalam membantu dokter seringkali terkendala dengan komunikasi. Kecepatan dalam proses administrasi yang kemudian diketahui memiliki alur yang cukup menyusahkan bagi pasien, dimana pasien membutuhkan perawatan segera. Berdasarkan data yang dipatkan dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah pada tahun 2019 di ketahui jumlah kunjungan pasien ke IGD RSUD Wamena sebanyak 19.776 pasien atau sama dengan 44%. Angka ini terus melesat turun selama 3 tahun terakhir seiring dengan berkurangnya tenaga medis yang ada seperti perawat dan dokter. Berdasarkan data dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah pada tahun 2023 jumlah kunjungan di IGD RSUD Wamena sebanyak 11.262. Hal ini bisa saja di sebabkan dari berbagai aspek yang ada di RSUD Wamena. Pelayanan yang berikan seperti kompetensi perawat dan kecekatan perawat dalam menangani keluhan pasien serta memahami prosedur di nilai masih kurang di IGD RSUD Wamena. Kecekatan serta kecepatan administrasi seharusnya memudahkan pasien dalam melakukan pengobatan terutama di IGD, namun pada prakteknya hal ini menjadi masalah di mana sumber daya yang tersedia baik sumber daya manusia maupun sumber daya seperti kelengkapan administrasi serta teknologi masih menjadi masalah serius yang menimbulkan respon ketidakpuasan pasien dengan adanya layanan administrasi. Selain itu dokter yang profesional juga memegang penting peranan dalam

menentukan kualitas pelayanan sehingga menciptakan kepuasan pasien yang maksimal. Kecepatan Tindakan, tanggap serta profesionalisme dokter di RSUD Wamena di nilai masih kurang. Diagnose dan ketepatan terapi masih menjadi masalah yang menimbulkan ketidakpuasan dari pasien yang berobat di IGD RSUD Wamena. Dari faktor-faktor tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian terkait hubungan-hubungan berbagai faktor dengan tingkat kepuasan pasien.

Dengan adanya penelitian ini, Rumah Sakit Umum Daerah Wamena diberi kesempatan untuk melakukan introspeksi dan evaluasi. Hasil penelitian dapat menjadi panduan untuk meningkatkan prosedur internal, pelatihan staf, dan strategi management administrasi. Hal ini juga sejalan dengan misi klinik untuk terus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat, dengan meningkatkan kompetensi sumberdaya manusia dan meningkatkan tata kelola.

Dalam penelitian ini penulis fokus pada pasien Instalasi Gawat Darurat sebagai garda utama di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena. Adapun mengapa penulis memilih pasien Instalasi Gawat Darurta karena pasien mudah ditemui di lokasi sehingga penulis juga mudah mendapatkan informasi tentang penelitian ini. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kompetensi Perawat, Efektivitas Administrasi dan Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien IGD di RSUD Wamena”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian survei. Menurut Kerlinger (2013), penelitian survei diartikan sebagai penelitian yang dilakukan pada populasi besar ataupun kecil. Data yang diolah pada penelitian yakni data yang berasal dari sampel pada populasi tersebut, sehingga kejadian-kejadian relatif distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologi dapat ditemukan. Tujuan penggunaan penelitian survei pada penelitian ini yakni untuk mempelajari bagaimana kompetensi perawat dan kecepatan administrasi mempengaruhi kepuasan pasien melalui dokter yang professional.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain dari subjek penelitian lebih dikenal dengan responden, yaitu orang yang memberi respon atau informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Objek pada penelitian ini adalah kepuasan pasien IGD RSUD Wamena, dengan respondennya adalah pasien yang berobat ke IGD RSUD Wamena. Karena populasi dalam penelitian ini sangat banyak, maka diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi tersebut.

Populasi dan Sampel

Populasi

Pengertian dari populasi menurut Sulgiyono (2018) adalah keseluruhan gejala yang ingin diteliti. Lebih luasnya, Sugiyono menjelaskan bahwa populasi termasuk adalah semua objek yang ada di dalam suatu tempat yang akan diteliti yang mana akan dijadikan target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian. Populasi adalah

kelompok penuh dari individu, objek, atau entitas yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi fokus penelitian. Dalam konteks ini, populasi pada tahun 2023 adalah 11.262 dan pada tahun 2024 populasi tidak diketahui.

Sampel

Sampel adalah bagian yang diambil dari populasi penelitian yang digunakan untuk menggeneralisasikan hasil penelitian terhadap populasi secara keseluruhan. Pemilihan sampel dilakukan karena keterbatasan waktu, sumber daya, dan keterjangkauan dari keseluruhan populasi. Dalam penelitian ini, sampel penelitian ialah pasien yang berobat ke IGD RSUD Wamena yang diambil sebagai representasi dari populasi. Metode penentuan sampel yang digunakan pada studi berikut adalah metode *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik penentuan sampel secara acak dari anggota populasi dengan probabilitas yang sama.

Besar sampel ini ditentukan dengan rumus yang didasarkan pada tujuan penelitian, jenis pertanyaan dan skala variabel dependen dengan tujuan penelitian sehingga rumus yang dipakai untuk rumusan jumlah besar sampel penelitian adalah rumus Hair.

Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung rumus Hair. Menurut Hair *et al* (2019) rumus Hair pada penelitian yang memiliki jumlah populasi tidak diketahui secara pasti siapa saja masyarakat yang datang ke IGD dalam satu hari adalah jangka waktu tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas dan Reabilitas dilakukan dengan menggunakan 30 sampel.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap aitem dengan skor total dari masing-masing atribut, formulasi koefisien yang digunakan adalah *Pearson Product Moment Test* dengan program SPSS versi 25 seperti yang tampak pada Tabel 1. Menurut Sugiyono (2013), korelasi antara skor total aitem adalah merupakan interpretasi dengan mengkonsultasikan nilai r kritis. Jika r hitung lebih besar dari r kritis, maka instrumen dinyatakan valid. Dari tabel statistik dengan $df = (n-2) = (50-2) = 48 = 0,279$. Dari uji validitas yang dilakukan terhadap skor setiap aitem dengan skor total dari masing-masing atribut dalam penelitian ini, maka didapatkan hasil seluruh aitem variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan sah atau valid, dengan nilai korelasi Pearson antar butir pertanyaan dengan totalnya positif di atas angka 0,361. Untuk itu, secara keseluruhan item pertanyaan dapat dijadikan sebagai panduan dalam penelitian selanjutnya.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Responden di IGD RSUD Wamena Juli 2024

Variabel	Variabel	Variabel	Variabel	Variabel
Pelayanan Perawat	aitem 1	0,482	0,361	Valid
	aitem 2	0,731	0,361	Valid
	aitem 3	0,670	0,361	Valid
	aitem 4	0,725	0,361	Valid
	aitem 5	0,699	0,361	Valid
Pelayanan Administrasi	aitem 1	0,651	0,361	Valid
	aitem 2	0,649	0,361	Valid
	aitem 3	0,625	0,361	Valid

Variabel	Variabel	Variabel	Variabel	Variabel
Pelayanan Dokter	aitem 1	0,487	0,361	Valid
	aitem 2	0,745	0,361	Valid
	aitem 3	0,712	0,361	Valid
	aitem 4	0,757	0,361	Valid
	aitem 5	0,712	0,361	Valid
Kepuasan Pasien	aitem 1	0,671	0,361	Valid
	aitem 2	0,628	0,361	Valid
	aitem 3	0,693	0,361	Valid

Sumber: Data primer diolah Juli (2024)

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dengan *internal consistency* dilaksanakan dengan cara pengujian instrumen satu kali saja. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Konsep reliabilitas menurut pendekatan ini adalah konsistensi antara aitem-aitem dalam suatu instrumen. Tingkat keterkaitan antar aitem pertanyaan dalam suatu instrumen untuk mengukur variabel tertentu menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal instrumen yang bersangkutan. Dari hasil pengolahan data, nilai alpha masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas Responden di IGD RSUD Wamena Juli 2024

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kompetensi Perawat	0,676	Reliabel
Efektivitas Administrasi	0,730	Reliabel
Pelayanan Dokter	0,703	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,745	Reliabel

Sumber: Data primer diolah Juli (2024)

Tabel 2 dapat diketahui bahwa *koefisien reliabilitas* dapat diterima dengan menggunakan *reliabilitas Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Zeithaml Berry), dimana *koefisien Cronbach's Alpha* pada variabel kompetensi perawat 0,676, *koefisien Cronbach's Alpha* pada variabel efektivitas administrasi sebesar 0,730, *koefisien Cronbach's Alpha* untuk variabel pelayanan dokter sebesar 0,703, dan *koefisien Cronbach's Alpha* pada variabel kepuasan pasien sebesar 0,745. Hasil pengujian yang ditunjukkan pada Tabel 2 memperlihatkan hasil lebih besar dari $0,6 > 60\%$, hasil pengukuran tersebut dapat diandalkan.

Analisis Univariat

Penelitian ini dilakukan di IGD RSUD Wamena bulan Juli 2024 dengan subyek penelitian adalah pasien yang berobat ke IGD RSUD Wamena. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diambil dengan mengisi kuisioner. Didapatkan total subyek penelitian sebanyak 100 orang.

Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Kompetensi Perawat, Efektivitas Administrasi, Kepuasan Pasien, Pelayanan Dokter, Jenis Kelamin, dan Usia Pada Pasien yang Berobat Ke IGD RSUD Wamena Bulan Juli 2024

Tabel 3. Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Kompetensi Perawat, Efektivitas Administrasi, Kepuasan Pasien, Pelayanan Dokter, Jenis Kelamin, dan Usia Pada Pasien Yang Berobat Ke IGD RSUD Wamena Bulan Juli 2024

Variabel		Frekuensi	
		n	%
Kompetensi Perawat	Mean	16.96	
	Median	17.00	
	Modus	22.00	
	SD	3.86	
	Min	9.00	
	Max	23.00	
	Normalitas	0.00	Tidak normal
Efektivitas Administrasi	Mean	9.36	
	Median	9.00	
	Modus	9.00	
	SD	2.54	
	Min	4.00	
	Max	14.00	
	Normalitas	0.00	Tidak normal
Kepuasan Pasien	Mean	9.19	
	Median	9.00	
	Modus	9.00	
	SD	2.80	
	Min	4.00	
	Max	15.00	
	Normalitas	0.00	Tidak normal
Pelayanan Dokter	Mean	17.36	
	Median	17.00	
	Modus	15.00	
	SD	3.63	
	Min	8.00	
	Max	25.00	
	Normalitas	0.00	Tidak normal
Usia	Mean	32.31	
	Median	31.00	
	Modus	29.00	
	SD	6.42	
	Min	19.00	
	Max	50.00	
Kompetesi Perawat	Kurang	49	49
	Baik	51	51
Total		100	100
Efektivitas Administrasi	Kurang	64	64
	Baik	36	36
Total		200	100
Kepuasan Pasien	Kurang	63	64
	Baik	36	36
Total		100	100
Pelayanan Dokter	Kurang	61	61
	Baik	39	39
Total		100	100
Jenis Kelamin	Laki-laki	47	47
	Perempuan	53	53
Total		100	100

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa pada pasien yang berobat ke IGD RSUD Wamena bulan Juli 2024 mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu 53 orang (53%) dengan rata-rata usia 32.31 tahun, usia tertua 50 tahun dan usia termuda 19

tahun. Pada penelitian ini berdasarkan kompetensi perawat nilai rata-rata yaitu 16.96 nilai tertinggi 23, nilai terendah 9 dan termasuk kategori kurang sebanyak 49 orang (49%). Berdasarkan efektivitas administrasi nilai rata-rata yaitu 9.36, nilai tertinggi 14, nilai terendah 4 dan termasuk kategori kurang sebanyak 64 orang (64%). Berdasarkan kepuasan pasien nilai rata-rata yaitu 9.19 nilai tertinggi 15, nilai terendah 4 dan termasuk kategori kurang sebanyak 64 orang (64%). Berdasarkan pelayanan dokter nilai rata-rata yaitu 17.36 nilai tertinggi 25, nilai terendah 8 dan termasuk kategori kurang sebanyak 61 orang (61%).

Analisis Bivariat

Analisis Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kompetensi Perawat, Efektivitas Administrasi, Pelayanan Dokter dan Jenis Kelamin Pada Pasien yang Berobat ke IGD RSUD Wamena Bulan Juli 2024

Tabel 4. Analisis Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kompetensi Perawat, Efektivitas Administrasi, Pelayanan Dokter dan Jenis Kelamin Pada Pasien yang Berobat ke IGD RSUD Wamena Bulan Juli 2024

Variabel		Kepuasan Pasien		Total n (%)	Nilai P	OR (CI 95%)
		Kurang n (%)	Baik n (%)			
Kompetensi Perawat	Kurang	47(95.9)	2(4.1)	49(100)	0.000	47.00 (10.18-217.09)
	Baik	17(33.3)	34(66.7)	51(100)		
	Total	64(64)	36(36)	100(100)		
Efektivitas Administrasi	Kurang	59(92.2)	5(7.8)	64(100)	0.000	73.16 (19.67-272.13)
	Baik	5(13.9)	31(86.1)	36(100)		
	Total	64(64)	36(36)	100(100)		
Pelayanan Dokter	Kurang	56(91.8)	5(8.2)	61(100)	0.000	43.40 (13.07-144.15)
	Baik	8(20.5)	31(79.5)	39(100)		
	Total	64(64)	36(36)	100(100)		
Jenis Kelamin	Laki-laki	26(55.3)	21(44.7)	47(100)	0.089	0.49 (0.21-1.12)
	Perempuan	38(71.7)	15(28.3)	53(100)		
	Total	64(64)	36(36)	100(100)		

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4. didapatkan bahwa berdasarkan kompetensi perawat terdapat perbedaan proporsi antara kompetensi perawat kurang kepuasan pasien kurang sebanyak 47 orang (95.9%) dengan kompetensi perawat baik kepuasan pasien kurang sebanyak 17 orang (33.33%). Secara statistik didapatkan hasil perbedaan proporsi bermakna dengan (nilai $p = 0.00$; $OR = 47.00(10.18-217.09)$). Sehingga terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan kompetensi perawat. Kompetensi perawat yang kurang memiliki pengaruh sebesar 47 kali lipat menyebabkan kepuasan pasien kurang.

Berdasarkan efektivitas administrasi terdapat perbedaan proporsi antara efektivitas administrasi kurang kepuasan pasien kurang sebanyak 59 orang (92.2%) dengan efektivitas administrasi baik kepuasan pasien kurang sebanyak 5 orang (13.9%). Secara statistik didapatkan hasil perbedaan proporsi bermakna dengan (nilai $p = 0.00$; $OR = 73.16(19.67-272.13)$). Sehingga terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan efektivitas administrasi. Efektivitas administrasi yang kurang memiliki pengaruh sebesar 73.16 kali lipat menyebabkan kepuasan pasien kurang.

Berdasarkan pelayanan dokter terdapat perbedaan proporsi antara pelayanan dokter kurang kepuasan pasien kurang sebanyak 56 orang (91.8%) dengan pelayanan dokter baik kepuasan pasien kurang sebanyak 8 orang (20.5%). Secara statistik didapatkan hasil perbedaan proporsi bermakna dengan (nilai $p = 0.00$; $43.40(13.07-144.15)$). Sehingga terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan pelayanan dokter. Pelayanan dokter kurang memiliki pengaruh sebesar 43.40 kali lipat menyebabkan kepuasan pasien kurang.

Berdasarkan jenis kelamin terdapat perbedaan proporsi antara laki-laki kepuasan pasien kurang sebanyak 26 orang (55.3%) dengan perempuan kepuasan pasien kurang sebanyak 38 orang (71.7%). Secara statistik didapatkan hasil perbedaan proporsi tidak bermakna dengan (nilai $p = 0.089$; $OR = 0.49(0.21-1.12)$). Sehingga tidak terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan jenis kelamin.

Analisis Multivariat

Hasil Analisis Multivariat Kepuasan Pasien, Kompetensi Perawat, Efektivitas Administrasi dan Pelayanan Dokter Pada Pasien yang Berobat ke IGD RSUD Wamena Bulan Juli 2024

Tabel 5. Hasil Analisis Multivariat Kepuasan Pasien, Kompetensi Perawat, Efektivitas Administrasi Dan Pelayanan Dokter Pada Pasien Yang Berobat Ke IGD RSUD Wamena Bulan Juli 2024

Variabel	Koefisien	P Value	P Value	R Square	Effect	Keterangan
kompetensi perawat -> kepuasan pasien	0.260	0.001	0.000	0.800	direct	signifikan
efektivitas administrasi -> kepuasan pasien	0.452	0.000			direct	signifikan
pelayanan dokter -> kepuasan pasien	0.263	0.003			direct	signifikan

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 5. didapatkan pengaruh kompetensi perawat ke kepuasan pasien diperoleh nilai p 0.001 dengan koefisien 0.260 yang berarti terdapat pengaruh langsung kompetensi perawat ke kepuasan pasien dengan besar pengaruh 0.260 yang berarti jika kompetensi perawat naik 1 poin maka kepuasan pasien naik 0.260 poin. Pada pengaruh efektivitas administrasi ke kepuasan pasien diperoleh nilai p 0.000 dengan koefisien 0.452 yang berarti terdapat pengaruh langsung efektivitas administrasi ke kepuasan pasien dengan besar pengaruh 0.452 yang berarti jika efektivitas administrasi naik 1 poin maka kepuasan pasien naik 0.452 poin. Pada pelayanan dokter ke kepuasan pasien diperoleh nilai p 0.003 dengan koefisien 0.263 yang berarti terdapat pengaruh langsung pelayanan dokter ke kepuasan pasien dengan besar pengaruh 0.263 yang berarti jika pelayanan dokter naik 1 poin maka kepuasan pasien naik 0.263 poin. Secara simultan kompetensi perawat, efektivitas administrasi dan pelayanan dokter memberi pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0.000$ dan diketahui nilai R square sebesar 0.80 maka memiliki arti bahwa sumbangan pengaruh variabel kompetensi

perawat, efektivitas administrasi dan pelayanan dokter terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 80%.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa pada pasien yang berobat ke IGD RSUD Wamena di bulan Juli 2024 menunjukan bahwa didapatkan pengaruh kompetensi perawat ke kepuasan pasien diperoleh nilai p 0.001 dengan koefisien 0.260 yang berarti terdapat pengaruh langsung kompetensi perawat ke kepuasan pasien dengan besar pengaruh 0.260 yang berarti jika kompetensi perawat naik 1 poin maka kepuasan pasien naik 0.260 poin. Sehingga hipotesis penelitian 1 (H1) diterima yaitu terdapat pengaruh langsung kompetensi perawat terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryawati, dkk (2019), menyebutkan bahwa terdapat 52 indikator dalam menilai kepuasan pasien dan 9 indikator di antaranya adalah dari perawat, 9 indikator dari dokter, 6 indikator dari administrasi, dan 7 indikator dari obat-obatan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan keperawatan merupakan salah satu hal yang menjadi indikator penting dalam menentukan kepuasan pasien.

Penelitian Burhanuddin Basri & Hadi Abdillah (2021) menunjukkan pelayanan perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang di lihat dari hasil uji hipotesis dengan nilai p 0.001. Pada penelitian ini dari 100 responden yang di teliti didapatkan bahwa berdasarkan kompetensi perawat terdapat perbedaan proporsi antara kompetensi perawat kurang kepuasan pasien kurang sebanyak 47 orang (95.9%) dengan kompetensi perawat baik kepuasan pasien kurang sebanyak 17 orang (33.33%). Pada penelitian ini sebanyak 47 orang merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh seorang perawat. Beberapa hal yang dapat menyebabkan adanya tingkat kepuasan pasien yang rendah adalah tingkat keandalan, ketanggapan, serta komunikasi yang baik di mana hal-hal tersebut menjadi bagian dari kompetensi yang di miliki oleh seorang perawat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Narsih (2020) di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk Kabupaten Banggai, tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, menunjukkan dari 64 responden yang diteliti didapatkan 74,8% tingkat kepuasan belum sesuai harapan.

Kualitas pelayanan yang baik membagikan akibat yang positif untuk kesembuhan penderita, ini cocok dengan hakekat pelayanan dasar dari pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan serta tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila dilakukan dengan baik, dapat memunculkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini terutama di daerah dengan jumlah rumah sakit yang tidak banyak, keterbatasan lokasi di mana pasien harus datang dari daerah yang jauh tentunya memerlukan pelayanan dan perawatan yang maksimal. Menurut mono Pratiko dan Nur Yaqian (2023) apabila ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan tidak diperhatikan, maka akan memunculkan citra negatif pada perawat dan banyaknya keluhan-keluhan dari pasien.

Pengaruh Pelayanan Dokter terhadap Kepuasan Pasien IGD

Pada pelayanan dokter ke kepuasan pasien diperoleh nilai p 0.003 dengan koefisien 0.263 yang berarti terdapat pengaruh langsung pelayanan dokter ke kepuasan pasien dengan besar pengaruh 0.263 yang berarti jika pelayanan dokter naik 1 poin maka kepuasan pasien naik 0.263 poin. Sehingga hipotesis penelitian 2 (H2)

diterima yaitu terdapat pengaruh langsung pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien.

Pingkan P (2019) dalam penelitiannya tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan terdapat hubungan antara pelayanan dokter dan kepuasan pasien. Pada penelitian ini berdasarkan pelayanan dokter terdapat perbedaan proporsi antara pelayanan dokter kurang kepuasan pasien kurang sebanyak 56 orang (91.8%) dengan pelayanan dokter baik kepuasan pasien kurang sebanyak 8 orang (20.5%). Terdapat 56 orang menyatakan bahwa adanya ketidakpuasan dengan pelayanan dokter yang di berikan. Hal ini dapat di sebabkan karena kurangnya komunikasi, keterampilan, dan juga kemampuan dokter dalam menangani pasien terutama pasien darurat. Pelayanan dokter dapat dinilai baik saat dokter dapat memberikan pelayanan yang ramah, sopan, berpenampilan rapi dan sopan, dapat menjelaskan dengan baik tentang penyakit pasien serta memiliki kemampuan dalam menangani penyakit pasien. Ketepatan waktu datang juga dapat menjadi faktor utama pelayanan dokter yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Penilaian kualitas pelayanan muncul berdasarkan persepsi konsumen setelah mendapatkan dan merasakan suatu pelayanan. Berdasarkan indikator-indikator dari penelitian ini terkait dengan pelayanan dokter, diketahui bahwa kesopanan, keterampilan, pengetahuan dan juga empati dari seorang dokter merupakan nilai dan tolak ukur dari sebuah kualitas pelayanan yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Keterkaitan antar variabel diatas yaitu diperkuat dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh penelitian Fahmi Hidayat (2021), Saparso dan Jesfer (2010) dan Saparso, Hery Winoto, dan Soegeng Wahyoedi (2020) menyatakan bahwa secara parsial adanya pengaruh kepuasan pelanggan signifikan dengan loyalitas pasien.

Pengaruh Efektivitas Administrasi terhadap Kepuasan Pasien IGD

Pada pengaruh efektivitas administrasi ke kepuasan pasien diperoleh nilai p 0.000 dengan koefisien 0.452 yang berarti terdapat pengaruh langsung efektivitas administrasi ke kepuasan pasien dengan besar pengaruh 0.452 yang berarti jika efektivitas administrasi naik 1 poin maka kepuasan pasien naik 0.452 poin. Sehingga hipotesis penelitian 3 (H3) diterima yaitu terdapat pengaruh langsung efektivitas administrasi terhadap kepuasan pasien.

Keterkaitan antar variabel diatas yaitu dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Hidayat (2021) dan Yesi Triyulirlita Amelia dan Koko Safitri (2021) menyatakan bahwa secara parsial adanya pengaruh fasilitas dengan loyalitas pasien. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, efektivitas administrasi terdapat perbedaan proporsi antara efektivitas administrasi kurang kepuasan pasien kurang sebanyak 59 orang (92.2%) dengan efektivitas administrasi baik kepuasan pasien kurang sebanyak 5 orang (13.9%). Terdapat 59 orang mengatakan ketidakpuasan dari efektivitas administrasi. Hal ini dapat di sebabkan karena kegiatan administrasi yang masih bersifat manual, terutama pada rumah sakit daerah seperti RSUD Wamena. Adanya kekurangan seperti teknologi termasuk lemahnya sinyal telekomunikasi mempengaruhi kinerja administrasi yang tidak menutup kemungkinan adanya *human error*. Bila pasien merasa nyaman dengan pelayanan administrasi di sebuah Rumah Sakit, maka kenyamanan akan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali. Kenyamanan dan kenikmatan dapat menimbulkan seseorang loyal untuk datang

berobat kembali guna mendapatkan layanan kesehatan yang sama. Hal ini sejalan dengan Penelitian Pohan (2017), yang mengatakan bahwa kenyamanan dan juga kenikmatan akan meningkatkan loyalitas.

Pelayanan administrasi di rumah sakit yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompotitif dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif, dan menghasilkan.

Wujud nyata dari komunikasi interpersonal yang efektif antara perawat dan dokter adalah terjalinnya kerjasama antar kedua profesi tersebut. Kerjasama adalah bentuk dari kesepahaman antara cara berpikir sehingga menetapkan tujuan yang sama, saling menghormati dan menyetujui tindakan pelayanan medis atau keperawatan yang diberikan. Melihat syarat yang penting dalam pelayanan kesehatan ialah pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Salah satu penelitian mengatakan bahwa kerjasama tim kesehatan yang berkualitas misalnya dapat memberikan kepuasan bagi klien sebagai penerima pelayanan kesehatan sesuai standar profesi keperawatan dalam berbagai aspek. Dalam penelitian ini dari ketiga variabel menunjukkan adanya pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien. Maka dibutuhkan kerjasama dan ketertataan sistem untuk mencapai kepuasan pasien yang baik. Selain itu juga terjalin hubungan yang jujur dalam interaksi pelayanan kesehatan antara petugas kesehatan dan pasien. Oleh karena itu, dampak dari komunikasi yang kurang efektif ialah kolaborasi yang tidak maksimal sehingga akan mengakibatkan penurunan pemberian pelayanan kepada pasien, terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi ke pasien dan berujung pada tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Hal ini juga di kemukakan oleh Vitrianingsih & Budiarsih (2019) yang menyatakan bahwa hubungan yang jujur dalam interaksi pelayanan kesehatan antara petugas kesehatan dan pasien akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

Adminidtrasi yang baik di nilai memegang salah satu peran dalam pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis seperti dokter dan perawat. Pelayanan administrasi yang cepat mampu meningkatkan kinerja dokter professional dalam melakukan pemeriksaan guna menegakan diagnosis dan menentukan terapi tepat bagi pasien di rumah sakit. Keterkaitan antar variabel diatas yaitu diperkuat dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Yesi Triyuliarlita Amelia dan Koko Safitri (2021) menyatakan bahwa secara parsial adanya pengaruh fasilitas dengan kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Setelah melakukan analisis data dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kompetensi perawat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien IGD di RSUD Wamena. Hal ini dibuktikan dengan nilai $p < 0.001$ dengan koefisien 0.260 yang berarti terdapat pengaruh langsung kompetensi perawat ke kepuasan pasien dengan besar pengaruh 0.260 yang berarti jika

- kompetensi perawat naik 1 poin maka kepuasan pasien naik 0.260 poin. Sehingga hipotesis penelitian 1 (H1) diterima yaitu terdapat pengaruh langsung pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien.
2. Pelayanan dokter berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pasien di RSUD Wamena. Hal ini dibuktikan nilai p 0.003 dengan koefisien 0.263 yang berarti terdapat pengaruh langsung pelayanan dokter ke kepuasan pasien dengan besar pengaruh 0.263 yang berarti jika pelayanan dokter naik 1 poin maka kepuasan pasien naik 0.263 poin. Sehingga hipotesis penelitian 2 (H2) diterima yaitu terdapat pengaruh langsung pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien.
 3. Efektivitas administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Wamena. Hal ini dibuktikan dengan nilai p 0.000 dengan koefisien 0.452 yang berarti terdapat pengaruh langsung efektivitas administrasi ke kepuasan pasien dengan besar pengaruh 0.452 yang berarti jika efektivitas administrasi naik 1 poin maka kepuasan pasien naik 0.452 poin. Sehingga hipotesis penelitian 3 (H3) diterima yaitu terdapat pengaruh langsung pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien.
 4. Secara simultan kompetensi perawat, efektivitas administrasi dan pelayanan dokter memberi pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0.000$ dan diketahui nilai R square sebesar 0.80, maka memiliki arti bahwa sumbangan pengaruh variabel kompetensi perawat, efektivitas administrasi dan pelayanan dokter terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 80%

DAFTAR PUSTAKA

- Antina, R. R. (2019). Analisis Kulalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(02): 567.
- Ardiana. (2018). Pengaruh Tangibles, Responsiveness, Empathy Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah, 16(2): 42-48.
- Arif, M. Z. (2021). Pengaruh Demografik dan Karakteristik dan Iklim Organisasi Terhadap Intention to Leave Perawat Rumah Sakit Islam Surabaya A Yani [Thesis]. Repositori STIKES Yayasan RS Dr. Soeltomo Surabaya.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kulalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Bahagia Makassar. Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis, 5(1): 45-52.
- Depkes RI. (2015). UU No.24 Tahun 2011. Depkes RI. (2017). www.kemkes.go.id.
- Elingkuls, El. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. Jurnal Governansi, 5(2): 99-109.
- Elvandinnartha, A. N., & Hidayat, M. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien: Literature Review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 6(6): 1025-1032.
- Herman, O. (2021). Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit, (online), diakses tanggal 19 Maret 2024 (<http://rsud.inhukab.go.id/susunan-organisasi-tugas-pokok-dan-fungsi>)

- Kotler, dkk. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Liu S, dkk. (2021). The Impact of Patient Satisfication on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*.
- Mahsyar, S., Surapati, U. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfication and Loyalty. *IJEBA*, 4(1): 204-211.
- Mustofa, A. (2020). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Temanggung. *FIKkeS: Jurnal Keperawatan*, 1(2): 23-37.
- Notoatmodjo (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). Metodologi Penelitian Keperawatan: Pendekatan Praktis. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. S. (2017). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Cetakan Pertama. Jakarta: EGC
- Putri, P. A. R. J., Steffano, H., & Ni Made. S. N. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada. *Bali Dental Jurnal*, 3(2): 103-113.
- RENSTRA. (2019). Rencana Strategis Perangkat Daerah.
- Santoso, *et.al.* (2019). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Klinik UKSW). *Jurnal Matematika dan Aplikasi deCartesia*, 7(2): 47 – 51
- Saprilla, A. N. (2021). Pengaruh Responsiveness Perawat dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2): 173-179.
- Septiani, A. (2016). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang.
- Sihombing, A. (2016). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia [thesis]. Universitas Esa Unggul.
- Sugiyono (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (26th ed.). Alfabeta
- Sukawati TGR (2021). Hospital Brand Image, Service Quality, and Patient Satisfication in Pandemic Situation. *JMMR: Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 10(2): 119-127.
- Tantarto, T., Kusnadi, D., Sukandar, H. (2020). Analysis of Service Quality towards Patient Satisfication (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Face Consultation in Healthcare). *EJBMR*, 5(5): 1-7.
- Tjiptono, F. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tonibun., Saparso., & Soegeng, W. (2021). Kuliatas Produk dan Kualitas Layanan

terhadap Keputusan Pembelian yang Dimediasi oleh Citra Merek Pada Penjualan Kendaraan Bermotor Roda Empat. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 3(2): 113-129.

Widianto, A. & Septiani, R. (2021). Analisis Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi. *Jurnal of Social and Economics*, 5(2): 1856-1867.

Yusri, C. R., Hidayat, M., Djuhaeni, H. (2017). Role of Satisfaction with Health Care Services in Increasing Patient Loyalty: An Ambulatory Setting. *AMJ: Althea Medical Journal*, 4(3): 329-334.

Zulianda, W., Indra, M., & Bahrum, J. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Kurikulum untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan di TK Dewantara Titi Kuning Kecamatan Medan Johor. *Jurnal Ilmu Pemerintah, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1): 60-67.