

**SERVICE QUALITY AS A DETERMINANT OF PATIENT SATISFACTION IN OBSTETRIC AND GYNECOLOGIC EMERGENCY CARE****HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEGAWATDARURATAN OBSTETRI DAN GINEKOLOGI****Naura Annisa Ghasani<sup>1</sup>, Sulistiawati<sup>2\*</sup>, Budi Prasetyo<sup>3</sup>, Widati Fatmaningrum<sup>4</sup>**<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Kedokteran, Universitas AirlanggaKorespondensi: [sulistiawati@fk.unair.ac.id](mailto:sulistiawati@fk.unair.ac.id)**ABSTRACT**

*Background: Public demands for quality healthcare services are the focus of reference for continuous improvement in healthcare management. The quality of emergency obstetric care contributes to the maternal mortality rate (MMR) in Indonesia. Objective: To analyse the relationship between Service Quality (RATER) and the level of satisfaction of obstetric and gynaecology emergency patients in the emergency room of Fatimah Hospital, Lamongan. Methods: This study used an observational and explanatory cross-sectional design. The population was all obstetric and gynaecological patients who visited the emergency room of Fatimah Hospital, Lamongan, from December 2025 to February 2026, totalling 484 patients using incidental sampling. Independent variables: Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness. Dependent variable: Patient Satisfaction. The instrument used to measure service quality is the SERVQUAL questionnaire, while patient satisfaction is measured according to IKM Decree No. 25/M.PAN/2/2004. Data were analyzed using the Spearman correlation test with a significance level of 0.05. Results: The results showed a relationship between Reliability ( $r=0.161$ ,  $p<0.001$ ), Assurance ( $r=0.290$ ,  $p<0.001$ ), Tangibles ( $r=0.194$ ,  $p<0.001$ ), Empathy ( $r=0.328$ ,  $p<0.001$ ), and Responsiveness ( $r=0.212$ ,  $p<0.001$ ) with patient satisfaction. Conclusion: Service quality based on SERVQUAL dimensions is significantly associated with patient satisfaction in emergency obstetrics and gynaecology services at the emergency room of Fatimah Hospital, Lamongan.*

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Emergency Obstetric and Gynecological Care

**ABSTRAK**

Latar Belakang: Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi fokus referensi untuk perbaikan berkelanjutan dalam manajemen layanan kesehatan. Kualitas pelayanan kegawatdaruratan obstetri berkontribusi terhadap angka kematian ibu (AKI) di Indonesia. Tujuan: Menganalisis hubungan kualitas pelayanan (RATER) dengan tingkat kepuasan pasien gawat darurat obstetri dan ginekologi di IGD RS Fatimah Lamongan. Metode: Penelitian menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien obstetri dan ginekologi yang berkunjung ke IGD RS Fatimah Lamongan periode Desember 2025–Februari 2026 sebanyak 484 pasien dengan teknik *incidental sampling*. Variabel independen: *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Variabel dependen: Kepuasan Pasien. Instrumen pengukuran kualitas pelayanan menggunakan kuesioner SERVQUAL, sedangkan kepuasan pasien diukur sesuai Keputusan MEN.PAN KEP/25/M.PAN/2/2004. Analisis data menggunakan uji korelasi Spearman dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan hubungan antara *Reliability* ( $r=0,161$ ;  $p<0,001$ ), *Assurance* ( $r=0,290$ ;  $p<0,001$ ), *Tangibles* ( $r=0,194$ ;  $p<0,001$ ), *Empathy* ( $r=0,328$ ;  $p<0,001$ ), dan *Responsiveness* ( $r=0,212$ ;  $p<0,001$ ) dengan kepuasan pasien. Simpulan: Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien gawat darurat obstetri dan ginekologi di IGD RS Fatimah Lamongan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kegawatdaruratan Obstetri dan Ginekologi

Submitted: 03-07-2026

Revision: 10-07-2026

Accepted: 10-07-2026



## Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien [1]. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien [2].

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan unit pelayanan lainnya karena memberikan penanganan awal pada kondisi yang mengancam jiwa [3]. Pelayanan di IGD harus memenuhi prinsip *time saving is life saving*, sehingga kecepatan respons tenaga kesehatan menjadi faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan [4]. Keterlambatan pelayanan tidak hanya memengaruhi luaran klinis pasien, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit [5].

Kualitas pelayanan kesehatan umumnya dievaluasi menggunakan model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* [6]. Kelima dimensi tersebut menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien melalui pelayanan yang andal, responsif, memberikan rasa aman, didukung fasilitas yang memadai, serta disertai kepedulian terhadap kebutuhan pasien [7]. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada setiap dimensi tersebut berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan pasien [8].

Pada pelayanan kegawatdaruratan *Obstetry* dan *Gynecology*, kualitas pelayanan memiliki peran yang lebih kompleks. Kondisi kegawatdaruratan obstetri memerlukan penanganan segera karena keterlambatan pelayanan dapat meningkatkan risiko morbiditas dan mortalitas ibu maupun janin [9]. Selain itu, pasien obstetri dan ginekologi umumnya mengalami tingkat kecemasan yang tinggi sehingga tidak hanya membutuhkan ketepatan tindakan medis, tetapi juga komunikasi yang efektif, empati, serta jaminan pelayanan dari tenaga Kesehatan [10]. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada kelompok pasien ini tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tetapi juga mendukung peningkatan mutu pelayanan dan upaya penurunan angka kematian ibu [11].

RS Fatimah Lamongan merupakan rumah sakit umum tipe C dengan mayoritas kunjungan berasal dari pasien ibu hamil, ibu bersalin, bayi, dan anak. Selama Januari–Oktober 2024 tercatat 2.686 kunjungan pasien kegawatdaruratan obstetri di IGD. Meskipun demikian, hasil survei rumah sakit menunjukkan masih terdapat keluhan terkait lamanya pelayanan pada pasien peserta BPJS [12] serta belum pernah dilakukan evaluasi khusus mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di IGD, khususnya pada pelayanan kegawatdaruratan obstetri dan ginekologi. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi kualitas pelayanan sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan rumah sakit [13].

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien gawat darurat *Obstetry* dan *Gynecology* di IGD RS Fatimah Lamongan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan *cross-sectional* yang bertujuan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien gawat darurat *Obstetry* dan *Gynecology* di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Fatimah Lamongan. Penelitian dilaksanakan di IGD RS Fatimah Lamongan selama periode

Desember 2025 hingga Februari 2026. Penelitian ini telah mendapatkan pernyataan layak etik (*ethical exemption*) dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga dengan nomor 302/EC/KEPK/FKUA/2025 tanggal 6 Oktober 2025.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien *Obstetry* dan *Gynecology* yang datang ke IGD RS Fatimah Lamongan selama periode penelitian, dengan jumlah sampel sebanyak 484 responden yang dipilih menggunakan teknik *incidental sampling* [14]. Kriteria inklusi meliputi pasien kegawatdaruratan *Obstetry* dan *Gynecology* kategori P1, P2, dan P3 yang telah stabil, sadar penuh, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden. Pasien yang mengalami gangguan komunikasi setelah pemulihan atau memiliki *sequel post eclampsy* tidak diikutsertakan dalam penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* [15]. Variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan diukur menggunakan kuesioner SERVQUAL [16], sedangkan tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 [17].

Data dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian. Hubungan antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dianalisis menggunakan uji korelasi *Spearman* dengan tingkat kemaknaan ( $p < 0,05$ ) [18].

## Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, mulai Desember 2025 hingga Februari 2026. Distribusi jumlah kunjungan pasien obstetri dan ginekologi di IGD RS Fatimah Lamongan pada ketiga bulan tersebut relatif merata, seperti yang disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Jumlah Responden Periode Desember 2025 sampai Februari 2026 di RS Fatimah Lamongan

| No | Bulan         | Jumlah Kunjungan Igd | Persentase (%) |
|----|---------------|----------------------|----------------|
| 1  | Desember      | 160                  | 33,06          |
| 2  | Januari       | 161                  | 33,26          |
| 3  | Februari      | 164                  | 33,88          |
|    | <b>Jumlah</b> | 484                  | 100,0          |

Berdasarkan Tabel 1, jumlah kunjungan pada bulan Desember sebanyak 160 pasien (33,06%), bulan Januari sebanyak 161 pasien (33,26%), dan bulan Februari sebanyak 164 pasien (33,88%), dengan total keseluruhan responden sebanyak 484 pasien.

Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan usia, pendidikan terakhir, jenis kelamin, pekerjaan, dan jenis pembiayaan, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSU Fatimah Lamongan

| No | Karakteristik Responden | N   | Persentase (%) |
|----|-------------------------|-----|----------------|
| 1  | <b>Usia</b>             |     |                |
|    | 12 – 16 Tahun           | 3   | 0,6            |
|    | 17 – 25 Tahun           | 92  | 19,0           |
|    | 26 – 35 Tahun           | 243 | 50,2           |
|    | 36 – 45 Tahun           | 107 | 22,1           |
|    | 46 – 55 Tahun           | 31  | 6,4            |
|    | 56 – 65 Tahun           | 7   | 1,4            |
|    | > 65 Tahun              | 1*  | 0,2*           |

|   |                            |     |       |
|---|----------------------------|-----|-------|
| 2 | <b>Pendidikan Terakhir</b> |     |       |
|   | Sd                         | 29  | 6,0   |
|   | Smp                        | 66  | 13,6  |
|   | Sma                        | 222 | 45,9  |
|   | D-3                        | 53  | 11,0  |
|   | Sarjana                    | 109 | 22,5  |
| 3 | <b>Jenis Kelamin</b>       |     |       |
|   | Laki-Laki                  | 159 | 32,9  |
|   | Perempuan                  | 325 | 67,1  |
| 4 | <b>Pekerjaan</b>           |     |       |
|   | Tidak Bekerja              | 95  | 19,6  |
|   | Wiraswasta                 | 165 | 34,1  |
|   | Karyawan Swasta            | 129 | 26,7  |
|   | Asn                        | 95  | 19,6  |
| 5 | <b>Pembiayaan</b>          |     |       |
|   | Bpjs                       | 463 | 95,7  |
|   | Umum                       | 21  | 4,3   |
|   | Jumlah                     | 484 | 100,0 |

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 26–35 tahun sebanyak 243 orang (50,2%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden tamat SMA yaitu 222 orang (45,9%). Ditinjau dari jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 325 orang (67,1%). Sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta (34,1%), dan hampir seluruh pasien menggunakan fasilitas pembiayaan BPJS Kesehatan sebanyak 463 orang (95,7%).

Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan di IGD diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, dengan distribusi frekuensi penilaian disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Responden di RSUD Fatimah Lamongan

| No | Domain Kualitas Pelayanan                                                          | N   | Persentase (%) |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|
| 1  | <b>Reliability</b> (Tidak Baik: 43/8,9%; Baik: 375/77,5%; Sangat Baik: 66/13,6%)   | 484 | 100            |
| 2  | <b>Assurance</b> (Tidak Baik: 17/3,5%; Baik: 421/87,0%; Sangat Baik: 46/9,5%)      | 484 | 100            |
| 3  | <b>Tangibles</b> (Tidak Baik: 19/3,9%; Baik: 420/86,8%; Sangat Baik: 45/9,3%)      | 484 | 100            |
| 4  | <b>Empathy</b> (Tidak Baik: 25/5,2%; Baik: 429/88,6%; Sangat Baik: 30/6,2%)        | 484 | 100            |
| 5  | <b>Responsiveness</b> (Tidak Baik: 17/3,5%; Baik: 424/87,6%; Sangat Baik: 43/8,9%) | 484 | 100            |

Berdasarkan Tabel 3, sebagian besar responden memberikan penilaian "Baik" pada seluruh dimensi kualitas pelayanan. Dimensi *Empathy* memiliki persentase penilaian "Baik" tertinggi yaitu 88,6%, diikuti oleh *Responsiveness* (87,6%), *Assurance* (87,0%), *Tangibles* (86,8%), dan *Reliability* (77,5%).

Selanjutnya, analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kelima dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji korelasi Spearman. Ringkasan hasil uji statistik disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Ringkasan Hasil Uji Korelasi Spearman antara Dimensi SERVQUAL dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Fatimah Lamongan Tahun 2026

| No | Dimensi Servqual      | Koefisien Korelasi (R) | Nilai P | Keterangan |
|----|-----------------------|------------------------|---------|------------|
| 1  | <i>Reliability</i>    | 0,161                  | <0,001  | Lemah      |
| 2  | <i>Tangibles</i>      | 0,194                  | <0,001  | Lemah      |
| 3  | <i>Responsiveness</i> | 0,212                  | <0,001  | Lemah      |
| 4  | <i>Assurance</i>      | 0,290                  | <0,001  | Sedang     |
| 5  | <i>Empathy</i>        | 0,328                  | <0,001  | Sedang     |

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan secara statistik ( $p < 0,001$ ) dengan tingkat kepuasan pasien. Di antara kelima dimensi tersebut, *Empathy* memiliki kekuatan korelasi paling tinggi ( $r=0,328$ ), diikuti oleh *Assurance* ( $r=0,290$ ), *Responsiveness* ( $r=0,212$ ), *Tangibles* ( $r=0,194$ ), dan *Reliability* ( $r=0,161$ ). Secara keseluruhan, kekuatan hubungan berada pada kategori lemah hingga sedang.

## Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Namun, secara keseluruhan, nilai koefisien korelasi ( $r$ ) berada pada rentang 0,161 hingga 0,328, yang mengindikasikan bahwa kekuatan hubungan berada pada kategori lemah hingga sedang. Signifikansi statistik ( $p < 0,001$ ) pada seluruh dimensi kemungkinan besar dipengaruhi oleh ukuran sampel yang cukup besar ( $n=484$ ), yang meningkatkan *statistical power* uji Spearman. Oleh karena itu, meskipun secara statistik bermakna, kontribusi masing-masing dimensi SERVQUAL terhadap variasi kepuasan pasien masih terbatas, dan terdapat faktor lain di luar model RATER yang lebih dominan dalam menentukan kepuasan pasien di IGD.

### Hubungan Dimensi Reliability dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Dimensi *Reliability* menunjukkan hubungan positif yang signifikan namun dengan kekuatan korelasi yang paling rendah ( $r=0,161$ ). *Reliability* menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hsu et al. (2022) [22] yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan merupakan fondasi utama dalam evaluasi kualitas layanan kesehatan. Pada pelayanan kegawatdaruratan Obstetri dan Ginekologi, keandalan tindakan medis sangat krusial untuk mencegah komplikasi. Meskipun signifikan secara statistik, lemahnya kekuatan korelasi ini menunjukkan bahwa keandalan prosedural saja tidak cukup kuat untuk secara mandiri menentukan tingkat kepuasan pasien di IGD.

**Tabel 5.** Hubungan Reliability dan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Fatimah Lamongan tahun 2026

| Reliability        | Cukup Puas  | Puas        | Sangat Puas | Jumlah     |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| <b>Kurang Baik</b> | 4 (9,3%)    | 27 (62,8%)  | 12 (27,9%)  | 43 (100%)  |
| <b>Baik</b>        | 4 (1,1%)    | 169 (45,1%) | 202 (53,9%) | 375 (100%) |
| <b>Sangat Baik</b> | 0 (0%)      | 25 (37,9%)  | 41 (62,1%)  | 66 (100%)  |
| <b>Jumlah</b>      | 8 (1,7%)    | 221 (45,7%) | 255 (52,7%) | 484 (100%) |
|                    | $R = 0,161$ | $P < 0,001$ |             |            |

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 5, dari 375 responden yang menilai *Reliability* "Baik", sebanyak 202 orang (53,9%) menyatakan sangat puas dan 169 orang (45,1%)

menyatakan puas. Pasien cenderung merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, prosedur dilakukan secara benar, serta tidak terjadi kesalahan selama proses pelayanan<sup>21</sup>. Sebaliknya, keterlambatan tindakan atau pelayanan yang tidak konsisten dapat menurunkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

#### Hubungan Dimensi Assurance dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Dimensi *Assurance* memiliki hubungan yang lebih kuat dibandingkan *Reliability* ( $r=0,290$ ). *Assurance* berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan tenaga kesehatan memberikan rasa aman. Hasil ini mendukung temuan Chanif dan Nursalam (2024) [10] serta Al-Habbal et al. (2020) [5] yang menemukan bahwa persepsi pasien terhadap kompetensi dan komunikasi dokter sangat memengaruhi kepuasan, terutama pada kondisi yang memicu kecemasan tinggi. Pasien yang merasa aman dan percaya pada petugas cenderung lebih puas. Meskipun kekuatan korelasinya masih berada pada kategori lemah hingga sedang, dimensi ini menunjukkan bahwa jaminan keamanan dan kepercayaan merupakan aspek kritis yang melampaui sekadar kecepatan tindakan medis.

**Tabel 6.** Hubungan Assurance dan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Fatimah Lamongan tahun 2026

| Assurance   | Cukup Puas  | Puas        | Sangat Puas | Jumlah     |
|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| Kurang Baik | 6 (35,3%)   | 11 (64,7%)  | 0 (0%)      | 17 (100%)  |
| Baik        | 2 (0,5%)    | 202 (48,0%) | 217 (51,5%) | 421 (100%) |
| Sangat Baik | 0 (0%)      | 8 (17,4%)   | 38 (82,6%)  | 46 (100%)  |
| Jumlah      | 8 (1,7%)    | 221 (45,7%) | 255 (52,7%) | 484 (100%) |
|             | $R = 0,290$ | $P < 0,001$ |             |            |

Berdasarkan Tabel 6, responden yang menilai *Assurance* "Sangat Baik" ( $n=46$ ) didominasi oleh mereka yang menyatakan sangat puas (82,6%). Komunikasi yang baik, sikap profesional, serta kemampuan petugas menjawab pertanyaan pasien dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diterima [22]. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi klinis perlu diimbangi dengan peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan.

#### Hubungan Dimensi Tangibles dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Dimensi *Tangibles* menunjukkan hubungan yang signifikan namun dengan kekuatan korelasi yang relatif lemah ( $r=0,194$ ). Hal ini mencakup kondisi fasilitas fisik, kebersihan, dan kelengkapan alat. Temuan ini konsisten dengan studi Molalign et al. (2021) [27] yang menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang memadai berkontribusi terhadap persepsi kualitas pelayanan. Namun, lemahnya kekuatan korelasi ini mengindikasikan bahwa bagi pasien gawat darurat, fasilitas fisik hanyalah faktor pendukung sekunder. Pasien lebih memprioritaskan aspek klinis, kecepatan, dan interpersonal dibandingkan kenyamanan fisik ruangan saat kondisi mereka mengancam jiwa.

**Tabel 7.** Hubungan Tangibles dan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Fatimah Lamongan tahun 2026

| Tangibles   | Cukup Puas  | Puas        | Sangat Puas | Jumlah     |
|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| Kurang Baik | 1 (5,3%)    | 17 (89,5%)  | 1 (5,3%)    | 19 (100%)  |
| Baik        | 6 (1,4%)    | 192 (45,7%) | 222 (52,9%) | 420 (100%) |
| Sangat Baik | 1 (2,2%)    | 12 (26,7%)  | 32 (71,1%)  | 45 (100%)  |
| Jumlah      | 8 (1,7%)    | 221 (45,7%) | 255 (52,7%) | 484 (100%) |
|             | $R = 0,194$ | $P < 0,001$ |             |            |

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 7, dari 45 responden yang menilai *Tangibles* "Sangat Baik", sebanyak 32 orang (71,1%) menyatakan sangat puas. Lingkungan IGD yang bersih, tertata, dan didukung fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan pasien

selama menjalani pelayanan. Fasilitas yang baik juga mencerminkan kesiapan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kegawatdaruratan secara optimal [23].

### Hubungan Dimensi Empathy dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Empathy* merupakan dimensi yang memiliki hubungan paling kuat dengan kepuasan pasien ( $r=0,328$ ), meskipun secara umum masih berada pada kategori korelasi sedang. Temuan ini sangat sejalan dengan penelitian Gabay et al. (2022) [17] dan Al-Habbal et al. (2020) [5] yang menekankan bahwa empati, perhatian, dan komunikasi interpersonal adalah prediktor terkuat kepuasan pasien di IGD. Pasien Obstetri dan Ginekologi umumnya mengalami kecemasan tinggi, sehingga pendekatan yang humanis dan kemampuan petugas memahami kebutuhan emosional pasien mampu meningkatkan rasa aman. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi sangat bergantung pada kemampuan membangun hubungan interpersonal yang baik.

**Tabel 8.** Hubungan Empathy dan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Fatimah Lamongan tahun 2026

| Empathy     | Cukup Puas  | Puas        | Sangat Puas | Jumlah     |
|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| Kurang Baik | 4 (16,0%)   | 19 (76,0%)  | 2 (8,0%)    | 25 (100%)  |
| Baik        | 4 (0,9%)    | 202 (47,1%) | 223 (52,0%) | 429 (100%) |
| Sangat Baik | 0 (0%)      | 0 (0%)      | 30 (100%)   | 30 (100%)  |
| Jumlah      | 8 (1,7%)    | 221 (45,7%) | 255 (52,7%) | 484 (100%) |
|             | $R = 0,328$ | $P < 0,001$ |             |            |

Berdasarkan Tabel 8, seluruh responden (30 orang) yang menilai *Empathy* "Sangat Baik" menyatakan sangat puas (100%). Pelayanan yang bersifat humanis, komunikasi yang mudah dipahami, serta perhatian terhadap kondisi emosional pasien mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Empati yang diberikan petugas tidak hanya meningkatkan pengalaman pasien selama mendapatkan pelayanan, tetapi juga membantu mengurangi kecemasan sehingga pasien merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima<sup>24</sup>.

### Hubungan Dimensi Responsiveness dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Dimensi *Responsiveness* juga memiliki hubungan yang signifikan ( $r=0,212$ ). Pada pelayanan kegawatdaruratan, waktu merupakan faktor yang sangat menentukan. Pasien akan memberikan penilaian positif apabila tenaga kesehatan segera melakukan triase, pemeriksaan, tindakan medis, maupun memberikan informasi mengenai kondisi pasien. Sebaliknya, waktu tunggu yang lama atau kurangnya informasi selama proses pelayanan dapat menurunkan kepuasan pasien [25]. Hal ini sejalan dengan studi Ahmadi Kashkoli et al. (2017) [3] dan Bolarinwa (2024) [9] yang menyoroti bahwa ketanggapan rumah sakit berkorelasi lurus dengan kepuasan keseluruhan. Meskipun nilai korelasi dimensi *Responsiveness* tidak sebesar *Empathy* maupun *Assurance*, kekuatan hubungannya yang lemah hingga sedang kembali mengonfirmasi bahwa kecepatan pelayanan adalah komponen penting, namun signifikansi statistiknya sangat dipengaruhi oleh besarnya sampel penelitian.

**Tabel 9.** Hubungan Responsiveness dan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Fatimah Lamongan tahun 2026

| Responsiveness | Cukup Puas  | Puas        | Sangat Puas | Jumlah     |
|----------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| Kurang Baik    | 2 (11,8%)   | 14 (82,4%)  | 1 (5,9%)    | 17 (100%)  |
| Baik           | 6 (1,4%)    | 196 (46,2%) | 222 (52,4%) | 424 (100%) |
| Sangat Baik    | 0 (0%)      | 11 (25,6%)  | 32 (74,4%)  | 43 (100%)  |
| Jumlah         | 8 (1,7%)    | 221 (45,7%) | 255 (52,7%) | 484 (100%) |
|                | $R = 0,212$ | $P < 0,001$ |             |            |

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 9, dari 43 responden yang menilai *Responsiveness* "Sangat Baik", sebanyak 32 orang (74,4%) menyatakan sangat puas. Waktu

tunggu yang lama atau kurangnya informasi selama proses pelayanan dapat menurunkan kepuasan pasien. Meskipun nilai korelasi dimensi *Responsiveness* tidak sebesar *Empathy* maupun *Assurance*, hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tetap menjadi komponen penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

### **Keterbatasan Penelitian**

Interpretasi terhadap hasil penelitian ini perlu mempertimbangkan beberapa keterbatasan. Pertama, penggunaan teknik *incidental sampling* berpotensi menimbulkan bias seleksi. Responden yang berhasil diwawancarai mungkin tidak sepenuhnya merepresentasikan seluruh populasi pasien IGD, karena pasien dengan tingkat keparahan tinggi (P1), tidak sadar, atau yang tidak didampingi keluarga cenderung terlewat dari proses pengambilan data. Kedua, pengukuran kepuasan pasien melalui kuesioner rentan terhadap *social desirability bias* (bias keinginan sosial) dan *recall bias*. Pasien mungkin cenderung memberikan penilaian yang lebih positif karena merasa tidak enak hati terhadap tenaga kesehatan yang telah merawatnya, atau karena kondisi emosional mereka saat mengisi kuesioner. Keterbatasan ini dapat memengaruhi akurasi persepsi kepuasan yang dilaporkan, yang juga berkontribusi pada lemahnya kekuatan korelasi yang ditemukan antara dimensi SERVQUAL dan kepuasan pasien.

### **Implikasi Penelitian**

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien gawat darurat *Obstetry* dan *Gynecology* di IGD RS Fatimah Lamongan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak dapat difokuskan hanya pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga harus mencakup aspek komunikasi, kepedulian terhadap pasien, profesionalisme tenaga kesehatan, serta penyediaan fasilitas yang mendukung pelayanan kegawatdaruratan [26].

Dimensi *Empathy* yang memiliki hubungan paling kuat menunjukkan bahwa pendekatan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik sekaligus meningkatkan pelatihan komunikasi efektif, pelayanan yang berorientasi pada pasien, serta penguatan budaya pelayanan prima di lingkungan IGD [27].

### **Simpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*, memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien gawat darurat *Obstetry* dan *Gynecology* di IGD RS Fatimah Lamongan. Di antara kelima dimensi tersebut, *Empathy* merupakan dimensi yang memiliki hubungan paling kuat dengan kepuasan pasien, sedangkan *Reliability* menunjukkan hubungan paling rendah namun tetap signifikan.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek keandalan, jaminan pelayanan, fasilitas fisik, empati, maupun ketanggapan tenaga kesehatan, berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan di IGD perlu dilakukan secara menyeluruh dengan tetap menempatkan pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) sebagai prioritas utama.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. Bagi RS Fatimah Lamongan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan di IGD, terutama melalui penguatan komunikasi terapeutik, peningkatan empati tenaga kesehatan, pemeliharaan fasilitas pelayanan, serta



- optimalisasi kecepatan respons dalam penanganan pasien kegawatdaruratan *Obstetry* dan *Gynecology*.
2. Bagi tenaga kesehatan, khususnya dokter dan perawat di IGD, perlu mempertahankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, serta meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dan empati agar tercipta pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pasien.
  3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti waktu tunggu, karakteristik sosiodemografi, luaran klinis, maupun faktor organisasi rumah sakit. Penelitian dengan desain yang lebih kuat, seperti kohort atau pendekatan *mixed methods*, juga dapat dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan kepuasan pasien pada pelayanan kegawatdaruratan *Obstetry* dan *Gynecology*.

### **Daftar Pustaka**

1. Aaronson EL, Mort E. Overall Emergency Department Rating: Identifying the Factors That Matter Most to Patient Experience. *J Healthc Qual Res.* 2018;0(0):1-10. doi:10.1097/JHQ.000000000000129.
2. Abdelfattah MY, Alwthinani FK. Patient Satisfaction and OHRQL in Patients Receiving Definitive Obturators Fabricated from Combination of Polyetherether Ketone, Heat Cure PMMA, and Silicone-Based Soft Liners. *Int J Dent.* 2020;8(6):114-120. doi:10.12691/ijcdr-8-6-3.
3. Ahmadi Kashkoli S, et al. Hospital responsiveness and its effect on overall patient satisfaction. *Int J Health Care Qual Assur.* 2017;30(8):728-736. doi:10.1108/IJHCQA-07-2016-0098.
4. Aini R, Semiarty R, Nursal DGA. Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Hum Care J.* 2021;6(1):139. doi:10.32883/hcj.v6i1.1090.
5. Al-Habbal K, Arawi T. Physicians' empathy levels in a primary care setting: perceptions of patients and their physicians, a qualitative study. *Fam Pract.* 2020;37(6):834-838. doi:10.1093/fampra/cmaa073.
6. Alfajar F, et al. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *J Adm Manag Public Lit.* 2021;1(1):37-50.
7. Anggraini FDP, et al. Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *J Basicedu.* 2022;6(4):6491-6504. doi:10.31004/basicedu.v6i4.3206.
8. Arce-Huamani MÁ. Quality of care and user satisfaction in an Emergency Service of a Social Security Hospital. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2024;40(4):308-313.
9. Bolarinwa MA. Comparative Analysis of Service Quality of Health Care Systems: Case of the Emergency Department of a Government Hospital in Southwestern Nigeria. *Niger J Med.* 2024;11(3):455-470.
10. Chanif C, Nursalam N. The correlation between service factors and the quality of services among emergency department nurses. *Open Access Maced J Med Sci.* 2024;6(May):1779-1786.
11. Darzivali FA. Application des modèles auto-régressifs conditionnels à. 2025.
12. Estu Suryowati. Riset Prakarsa: Pasien BPJS Kesehatan Merasa Dokter Kurang Peduli Mantan. *Kompas.com.* 2025:1.
13. Farhani A. Dimension of Service Quality (RATER) on Consumer Satisfaction. *Pubbis.* 2023;7(1):42-53. doi:10.35722/pubis.v7i1.648.

14. Farid M, Kirono I. Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Servqual Di Pt. Pos Indonesia Kcu Surabaya. *Komitmen J Ilm Manaj.* 2024;5(1):34-43. doi:10.15575/jim.v5i1.33411.
15. Fipiana. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *J Kesehat.* 2021;9(2):102-111.
16. Firmansyah. Studi Literature: Gambaran Determinan Kematian Maternal. *Electron J Sci Environ Health Dis.* 2022;3(2):154-159. doi:10.22437/esehad.v3i2.27767.
17. Gabay G, et al. Personalized Communication with Patients at the Emergency Department—An Experimental Design Study. *J Pers Med.* 2022;12(10):1542. doi:10.3390/jpm12101542.
18. Giawa. Analisa Kepuasan Konsumen pada fotocopy Kurnia Jaya Sangatta. 2022;18(1):1-11.
19. Guspianto G, Lobat ME, Wardiah R. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *J Kesmas Jambi.* 2023;7(1):14-21. doi:10.22437/jkmj.v7i1.12158.
20. Hidayah. Stunting termasuk gangguan pertumbuhan pada anak usia dua tahun kebawah. 2022;6(1):1-10.
21. Al Hikami MUA, Marianah M, Haksama S. Analisis Penerapan Manajemen di Puskesmas Pacet Berdasarkan PMK No. 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. *J Manaj Kesehat Indones.* 2022;10(1):7-19. doi:10.14710/jmki.10.1.2022.7-19.
22. Hsu HL, et al. An Empirical Investigation of Service Quality Based on RATER Model. *Int J Bus Econ Res.* 2022;11(3):117-122. doi:10.11648/j.ijber.20221103.13.
23. Kementerian Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2009.
24. Mahmudin. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh J Isl Econ Bus Stud.* 2022;5(1):22.
25. Maulana A. Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa. *J Kualita Pendidik.* 2022;3(3):133-139. doi:10.51651/jkp.v3i3.331.
26. Men PAN. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta; 2004.
27. Molalign G, et al. Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital. *PLoS One.* 2021:1-10. doi:10.1371/journal.pone.0243764.