

Original Research Article

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING PATIENT SATISFACTION LEVELS IN IMPROVING SERVICE QUALITY IN EMERGENCY ROOMS: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Septiari Candra Puspitasari ^{1*}, Masruroh ¹, Ade Armada Sutedja ¹

¹ Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang

*Correspondence:

Septiari Candra Puspitasari

Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang

Email: tia.candra09@gmail.com

Article Info:

Received: February 26, 2026

Accepted: July 24, 2026

DOI:

<https://doi.org/10.60050/pwh.v7i2.127>

Abstract

Background: Patient satisfaction is an important indicator of healthcare service quality, particularly in Emergency Departments (EDs), where rapid and accurate care is essential. Various factors have been reported to influence patient satisfaction, but the findings remain inconsistent across studies.

Objective: This study aimed to identify and analyze the factors influencing patient satisfaction in improving the quality of ED services.

Design: A Systematic Literature Review was conducted following the PRISMA 2020 guidelines.

Data Sources: Literature was searched in PubMed, ScienceDirect, ProQuest, and Google Scholar from January to February 2025. Articles published between 2013 and 2024 were identified using keywords related to patient satisfaction, service quality, and emergency department services.

Review Methods: Original research articles in English or Indonesian and available in full text were included. The selection process involved identification, screening, eligibility assessment, and inclusion stages. Methodological quality was assessed using the Joanna Briggs Institute (JBI) Critical Appraisal Checklist, and data were synthesized narratively.

Results: Of 3,636 identified records, 7 studies met the inclusion criteria. Patient satisfaction was influenced by healthcare provider service quality, communication and information delivery, responsiveness and waiting time, physical facilities and environmental cleanliness, pharmacy services, and supporting healthcare services. Communication and empathy were the most consistently reported factors, while physical facilities (tangibles) showed the strongest influence on patients' perceptions of service quality.

Conclusion: Patient satisfaction in EDs is influenced by clinical, communication, organizational, and environmental factors. Improving communication skills, reducing waiting times, optimizing digital-based service systems, and enhancing facility cleanliness and comfort are recommended to improve the quality of emergency care services.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Emergency Department, Systematic Literature Review.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan dan menjadi tolok ukur keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien muncul dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapatkan pelayanan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien sering digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan dan kinerja fasilitas kesehatan (Manzoor et al., 2019).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan yang memiliki peran strategis sebagai pintu masuk utama rumah sakit dalam menangani pasien dengan kondisi akut dan mengancam jiwa. Pelayanan di IGD dituntut untuk dilakukan secara cepat, tepat, dan akurat karena keterlambatan penanganan dapat meningkatkan risiko kecacatan maupun kematian pasien (Rudiyanto et al., 2023). Selain kemampuan klinis tenaga kesehatan, kualitas pelayanan di IGD juga dipengaruhi oleh kecepatan respons petugas, kemudahan prosedur administrasi, serta efisiensi waktu tunggu pelayanan (Doondori et al., 2019).

Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Pengalaman tersebut mencakup komunikasi dengan tenaga kesehatan, sikap empati petugas, ketersediaan informasi, kenyamanan fasilitas, kebersihan lingkungan, serta akses terhadap layanan penunjang seperti laboratorium, radiologi, dan farmasi (De Steenwinkel et al., 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kemampuan interpersonal dan kompetensi teknis tenaga kesehatan merupakan dua aspek utama yang memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit (Abolfotouh et al., 2017).

Fasilitas fisik rumah sakit juga berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, kebersihan toilet, pencahayaan ruangan, serta kelengkapan sarana dan prasarana terbukti berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien (Suciati & Zaman, 2023; Tuzzahra et al., 2024). Selain itu, pelayanan farmasi dan ketersediaan obat yang memadai menjadi faktor yang sering dilaporkan memengaruhi kepuasan pasien, terutama pada pelayanan gawat darurat yang membutuhkan ketepatan dan kecepatan terapi (Sriwiyati & Nursanti, 2022).

Berbagai penelitian telah mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien, seperti dimensi kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) (Soumokil et al., 2021). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa perhatian, komunikasi, pemberian informasi, kerja sama, tanggung jawab, kompetensi teknis, serta kelengkapan fasilitas memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Pasinringi & Sari, 2022). Namun, hasil penelitian tersebut masih menunjukkan variasi antar rumah sakit dan belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien khususnya di IGD.

Berdasarkan penelusuran awal, sebagian besar penelitian dilakukan secara individual pada satu rumah sakit atau hanya berfokus pada satu aspek pelayanan, seperti waktu tunggu, fasilitas, atau komunikasi tenaga kesehatan. Hingga saat ini masih terbatas kajian yang mensintesis berbagai hasil penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang secara konsisten memengaruhi kepuasan pasien di IGD. Padahal, sintesis bukti ilmiah sangat diperlukan untuk menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan IGD secara lebih efektif dan terarah.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dalam bentuk Systematic Literature Review dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan informasi ilmiah yang bermanfaat bagi manajemen rumah sakit dan tenaga kesehatan dalam merancang intervensi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pasien.

METODE

Design

Penelitian ini menggunakan desain Systematic Literature Review (SLR) untuk mengidentifikasi, menilai, dan mensintesis bukti ilmiah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pelaksanaan review mengacu pada pedoman Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) 2020 agar proses identifikasi, seleksi, evaluasi, dan pelaporan artikel dilakukan secara sistematis dan transparan.

Metode Pencarian

Pencarian literatur dilakukan pada bulan Januari–Februari 2025 melalui empat basis data elektronik, yaitu PubMed, ScienceDirect, ProQuest, dan Google Scholar. Strategi pencarian disusun menggunakan kombinasi kata kunci dalam bahasa Inggris dengan operator Boolean AND dan OR sebagai berikut:

(“patient satisfaction” OR “patient experience”) AND (“service quality” OR “healthcare quality”) AND (“emergency department” OR “emergency room” OR “hospital service”)

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Artikel penelitian asli (original research);
2. Dipublikasikan pada tahun 2013-2024;
3. Tersedia dalam bentuk full text;
4. Menggunakan bahasa Indonesia atau Inggris; dan
5. Membahas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit atau IGD.

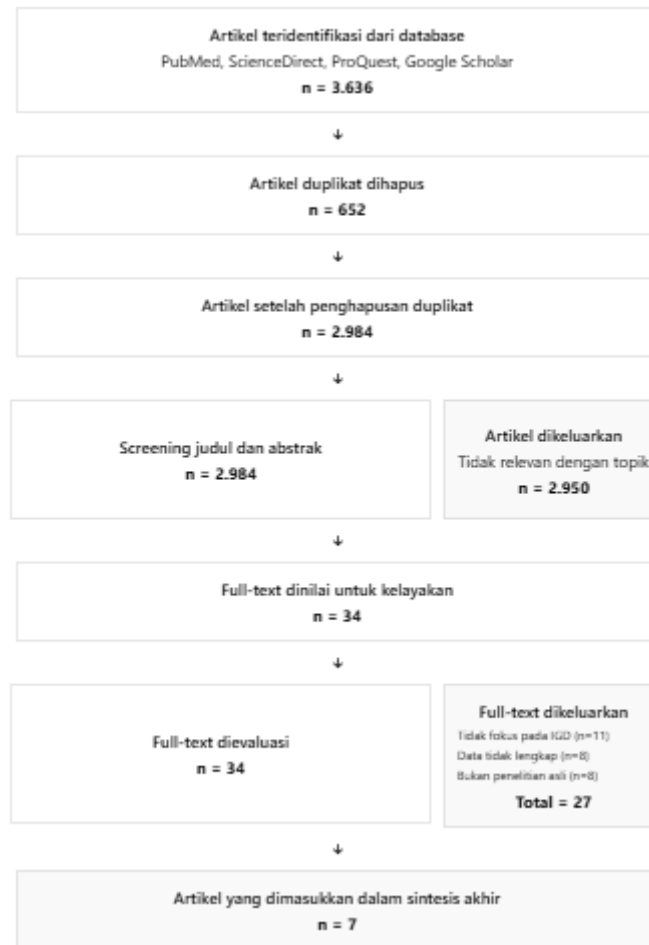
Kriteria eksklusi meliputi:

1. Artikel review, editorial, dan conference abstract;
2. Artikel yang tidak dapat diakses secara penuh; serta
3. Artikel yang tidak relevan dengan fokus penelitian.

Hasil Pencarian

Proses seleksi artikel dilakukan melalui empat tahap sesuai diagram alur PRISMA, yaitu identifikasi, *screening*, *eligibility*, dan *inclusion*.

Proses seleksi artikel dilakukan berdasarkan pedoman PRISMA 2020 yang meliputi tahap identifikasi, penyaringan (**screening**), penilaian kelayakan (*eligibility*), dan inklusi (*included*). Pencarian literatur melalui database PubMed, ScienceDirect, ProQuest, dan Google Scholar menghasilkan 3.636 artikel. Setelah dilakukan penghapusan artikel duplikat sebanyak 652 artikel, diperoleh 2.984 artikel untuk proses penyaringan judul dan abstrak. Pada tahap ini, 2.950 artikel dikeluarkan karena tidak relevan dengan topik penelitian. Selanjutnya, 34 artikel dinilai kelayakannya melalui pembacaan teks lengkap (*full text*). Sebanyak 27 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria inklusi, antara lain tidak berfokus pada kepuasan pasien di IGD, tidak melaporkan hasil penelitian secara lengkap, atau menggunakan desain selain penelitian asli. Dengan demikian, 7 artikel memenuhi seluruh kriteria dan dimasukkan dalam sintesis akhir systematic literature review.



Gambar 1. Diagram Alur Seleksi Artikel Berdasarkan PRISMA 2020.

Quality Appraisal

Penilaian kualitas metodologis artikel dilakukan menggunakan *Joanna Briggs Institute (JBI) Critical Appraisal Checklist* sesuai dengan jenis desain penelitian masing-masing. Instrumen ini digunakan untuk menilai validitas metodologi, kesesuaian desain penelitian, teknik pengambilan sampel, kejelasan pengukuran variabel, analisis statistik, dan potensi bias penelitian.

Setiap item diberi penilaian “Ya” (1), “Tidak” (0), “Tidak jelas”, atau “Tidak berlaku”. Skor kemudian dikonversi menjadi persentase dan dikategorikan sebagai berikut:

1. $\geq 80\%$: kualitas tinggi,
2. 60–79% : kualitas sedang,
3. $< 60\%$: kualitas rendah.

Hasil penilaian menunjukkan bahwa 3 artikel berkualitas tinggi dan 2 artikel berkualitas sedang. Tidak terdapat artikel dengan kualitas rendah, sehingga seluruh artikel tetap diikutsertakan dalam sintesis data.

Abstraksi Data

Data dari artikel yang memenuhi kriteria diekstraksi menggunakan formulir ekstraksi data yang disusun oleh peneliti. Informasi yang dikumpulkan meliputi:

1. Nama penulis dan tahun publikasi;
2. Negara atau lokasi penelitian;
3. Desain penelitian;
4. Jumlah sampel;

5. Instrumen pengukuran kepuasan pasien;
6. Faktor-faktor yang diteliti;
7. Hasil utama penelitian; serta
8. Kualitas artikel berdasarkan penilaian jbi.

Proses ekstraksi dilakukan secara independen oleh dua peneliti untuk meminimalkan kesalahan dan meningkatkan reliabilitas data. Apabila terdapat perbedaan hasil ekstraksi, dilakukan diskusi hingga mencapai kesepakatan bersama.

Analisis/Sintesis Data

Data dianalisis menggunakan metode sintesis naratif (*narrative synthesis*) karena terdapat variasi desain penelitian, instrumen pengukuran, dan karakteristik sampel antar artikel sehingga tidak memungkinkan dilakukan meta-analisis kuantitatif.

Sintesis dilakukan dengan mengelompokkan temuan berdasarkan tema-tema utama faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

1. Kualitas pelayanan tenaga kesehatan (dokter dan perawat),
2. Komunikasi dan pemberian informasi,
3. Responsivitas dan waktu tunggu pelayanan,
4. Pelayanan farmasi dan layanan penunjang,
5. Fasilitas fisik dan kebersihan lingkungan, serta
6. Kenyamanan dan keamanan pelayanan.

Selanjutnya dilakukan perbandingan antar penelitian untuk mengidentifikasi faktor yang paling konsisten berhubungan dengan kepuasan pasien serta implikasinya terhadap peningkatan mutu pelayanan di IGD. Hasil sintesis disajikan dalam bentuk tabel karakteristik penelitian dan uraian naratif yang menggambarkan pola temuan dari seluruh artikel yang direview.

HASIL

Pencarian literatur melalui database PubMed, ScienceDirect, ProQuest, dan Google Scholar menghasilkan 3.636 artikel. Setelah dilakukan penghapusan artikel duplikat sebanyak 652 artikel, tersisa 2.984 artikel untuk proses penyaringan judul dan abstrak. Sebanyak 2.950 artikel dikeluarkan karena tidak relevan dengan topik penelitian. Selanjutnya, 34 artikel dinilai kelayakannya melalui pembacaan teks lengkap (full text). Sebanyak 27 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria inklusi, sehingga 7 artikel memenuhi seluruh kriteria dan dimasukkan dalam sintesis akhir systematic literature review ini (Gambar 1).

Karakteristik Artikel yang Direview

Tujuh artikel yang direview terdiri dari penelitian cross-sectional, deskriptif analitik, dan deskriptif dengan jumlah sampel berkisar antara 47 hingga 173 responden. Penelitian dilakukan di berbagai rumah sakit di Indonesia dan menggunakan instrumen pengukuran kepuasan pasien yang sebagian besar mengacu pada dimensi mutu pelayanan SERVQUAL (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles).

Tabel 1. Karakteristik Artikel yang Direview.

Penulis/ Tahun	Desain Penelitian	Sampel	Temuan Utama
Trisnasari et al. (2024)	Cross-sectional	110	Pendaftaran online lebih cepat dibanding onsite (p=0,0001)

Sriwiyati & Nursanti (2022)	Deskriptif analitik	-	Tingkat kepuasan tinggi pada layanan dokter, perawat, administrasi, dan farmasi
Suciati & Zaman (2023)	Cross-sectional	99	Responsivitas dan bukti fisik berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien
Amin et al. (2022)	Deskriptif	47	Reliability dan empathy memiliki tingkat kepuasan tertinggi
Tuzzahra et al. (2024)	Systematic review	-	Toilet, ruang tunggu, kebersihan, dan ketersediaan obat memengaruhi kepuasan
Soumokil et al. (2021)	Cross-sectional	94	Semua dimensi SERVQUAL berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien
Pasinringi & Sari (2022)	Cross-sectional	173	Komunikasi, informasi, empati, kompetensi teknis, dan fasilitas berhubungan signifikan dengan kepuasan

Sintesis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan

Seluruh artikel melaporkan bahwa kualitas pelayanan dokter dan perawat merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Penelitian Sriwiyati dan Nursanti (2022) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan dokter dan perawat, sedangkan Amin et al. (2022) menemukan bahwa dimensi reliability dan empathy memperoleh tingkat kepuasan tertinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan dan kemampuan memberikan perhatian kepada pasien menjadi aspek yang sangat dihargai oleh pasien.

Komunikasi dan Pemberian Informasi

Faktor komunikasi menjadi determinan yang paling konsisten dilaporkan dalam berbagai penelitian. Pasinringi dan Sari (2022) melaporkan bahwa komunikasi yang jelas, pemberian informasi yang memadai, kerja sama petugas, tanggung jawab, empati, dan kompetensi teknis memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Sebaliknya, variabel keramahan dan kesopanan tidak menunjukkan hubungan yang bermakna ($p = 0,53$). Hasil ini menunjukkan bahwa pasien lebih

menekankan kejelasan informasi dan keterlibatan dalam proses pelayanan dibandingkan aspek keramahan semata.

Responsivitas dan Waktu Tunggu Pelayanan

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Trisnasari et al. (2024) menemukan bahwa metode pendaftaran online memiliki waktu pelayanan rata-rata 9 menit 2 detik, lebih cepat dibandingkan metode onsite 13 menit 91 detik, dengan perbedaan yang signifikan secara statistik ($p=0,0001$). Selain itu, Suciati dan Zaman (2023) melaporkan bahwa dimensi responsiveness berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,032$). Temuan ini menegaskan bahwa ketanggapan petugas dan efisiensi alur pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Fasilitas Fisik dan Kebersihan Lingkungan

Dimensi tangibles atau bukti fisik merupakan faktor yang paling dominan dalam penelitian Suciati dan Zaman (2023), dengan nilai $OR=18,631$. Faktor yang dinilai meliputi pencahayaan ruangan, kebersihan ruangan dan toilet, serta kelengkapan alat kesehatan. Temuan ini diperkuat oleh Tuzzahra et al. (2024) yang melaporkan bahwa kondisi toilet, kamar mandi, ruang tunggu, kebersihan ruangan, serta ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, lingkungan fisik rumah sakit menjadi komponen penting dalam pembentukan persepsi mutu pelayanan.

Pelayanan Farmasi dan Layanan Penunjang

Pelayanan farmasi dan ketersediaan obat juga dilaporkan memengaruhi kepuasan pasien. Sriwiyati dan Nursanti (2022) menunjukkan bahwa 76,2% pasien merasa puas terhadap pelayanan farmasi dan obat. Tuzzahra et al. (2024) juga menegaskan bahwa ketersediaan obat merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa akses terhadap obat dan kualitas pelayanan farmasi menjadi bagian penting dari pengalaman pasien selama menerima pelayanan rumah sakit.

Dimensi Mutu Pelayanan (SERVQUAL)

Penelitian Soumokil et al. (2021) menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness, memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,000$). Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh kombinasi kualitas pelayanan klinis, komunikasi, responsivitas petugas, dan kondisi fasilitas rumah sakit.

Faktor Dominan Kepuasan Pasien

Berdasarkan sintesis ketujuh artikel, faktor-faktor yang paling sering dilaporkan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah komunikasi tenaga kesehatan, responsivitas pelayanan, dan kondisi fasilitas fisik rumah sakit. Di antara faktor tersebut, bukti fisik (tangibles) merupakan faktor dengan pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien, sedangkan komunikasi dan empati menjadi faktor yang paling konsisten ditemukan pada berbagai penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan IGD perlu dilakukan secara menyeluruh, mencakup aspek klinis, komunikasi, sistem pelayanan, dan lingkungan fisik rumah sakit.

PEMBAHASAN

Hasil *systematic literature review* ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dipengaruhi oleh kombinasi faktor pelayanan klinis, komunikasi tenaga kesehatan,

responsivitas pelayanan, fasilitas fisik, pelayanan farmasi, serta kondisi lingkungan rumah sakit. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep multidimensional yang tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan tindakan medis, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan tenaga kesehatan

Kualitas pelayanan dokter dan perawat merupakan faktor yang paling sering dilaporkan berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian Sriwiyati dan Nursanti (2022) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan dokter dan perawat, sedangkan Amin et al. (2022) menemukan bahwa dimensi reliability dan empathy memiliki tingkat kepuasan tertinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien menilai mutu pelayanan berdasarkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tepat, konsisten, dan disertai perhatian terhadap kondisi pasien.

Temuan tersebut sejalan dengan teori mutu pelayanan yang menyatakan bahwa kompetensi teknis dan kemampuan interpersonal tenaga kesehatan merupakan dua komponen utama dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan secara profesional, disertai sikap empatik dan perhatian terhadap kebutuhan pasien, dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Sebaliknya, diskriminasi pelayanan, kurangnya rasa aman, dan ketidaknyamanan lingkungan pelayanan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien, sebagaimana dilaporkan oleh Amin et al. (2022).

Dalam konteks IGD, tenaga kesehatan dituntut mampu mengambil keputusan klinis secara cepat dan akurat, namun tetap mempertahankan komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarga. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi klinis perlu diimbangi dengan pelatihan komunikasi terapeutik dan patient-centered care agar mutu pelayanan IGD dapat meningkat secara optimal.

Komunikasi dan pemberian informasi

Komunikasi merupakan faktor yang paling konsisten ditemukan berhubungan dengan kepuasan pasien. Pasinringi dan Sari (2022) melaporkan bahwa komunikasi, pemberian informasi, kerja sama, tanggung jawab, empati, dan kompetensi teknis memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa pasien membutuhkan informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatan, tindakan yang akan dilakukan, serta proses pelayanan yang sedang dijalani.

Komunikasi yang efektif dapat mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan pemahaman terhadap terapi, dan memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang jelas dapat menimbulkan kebingungan, ketidakpercayaan, dan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Menariknya, penelitian Pasinringi dan Sari (2022) menunjukkan bahwa keramahan dan kesopanan tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, yang mengindikasikan bahwa pasien lebih menghargai kejelasan informasi dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan dibandingkan keramahan semata.

Hasil ini mendukung konsep shared decision making dalam pelayanan kesehatan, di mana pasien diposisikan sebagai mitra aktif dalam proses perawatan. Dengan demikian, rumah sakit perlu memastikan bahwa setiap pasien memperoleh informasi yang akurat, mudah dipahami, dan disampaikan secara konsisten oleh seluruh tenaga kesehatan.

Responsivitas dan waktu tunggu pelayanan

Responsivitas pelayanan dan waktu tunggu merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien di IGD. Trisnasari et al. (2024) menemukan bahwa sistem pendaftaran online lebih cepat dibandingkan metode onsite dengan perbedaan waktu yang signifikan ($p = 0,0001$). Selain itu, Suciati dan Zaman (2023) melaporkan bahwa dimensi responsiveness berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p = 0,032$).

Kecepatan pelayanan menjadi sangat penting di IGD karena pasien datang dalam kondisi akut dan membutuhkan penanganan segera. Waktu tunggu yang panjang dapat meningkatkan kecemasan pasien dan keluarga serta menurunkan persepsi terhadap mutu pelayanan. Sebaliknya, pelayanan yang cepat dan tanggap memberikan kesan bahwa rumah sakit memiliki sistem pelayanan yang efektif dan memperhatikan kebutuhan pasien.

Penerapan sistem digital seperti pendaftaran online terbukti dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrean pasien. Oleh karena itu, pengembangan teknologi informasi rumah sakit dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien di IGD.

Fasilitas fisik dan kebersihan lingkungan

Fasilitas fisik (tangibles) merupakan faktor dengan pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien. Penelitian Suciati dan Zaman (2023) menunjukkan bahwa dimensi tangibles memiliki nilai OR sebesar 18,631, yang berarti pasien yang menilai fasilitas fisik baik memiliki peluang jauh lebih besar untuk merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit. Faktor yang dinilai meliputi kebersihan ruangan, kebersihan toilet, pencahayaan, ventilasi, dan kelengkapan alat kesehatan.

Temuan ini diperkuat oleh Tuzzahra et al. (2024) yang melaporkan bahwa kondisi toilet, kamar mandi, ruang tunggu, kebersihan ruangan, serta ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Lingkungan rumah sakit yang bersih dan nyaman tidak hanya meningkatkan kenyamanan psikologis pasien, tetapi juga memberikan kesan profesional dan aman.

Dalam pelayanan IGD, ruang tunggu yang nyaman dan toilet yang bersih menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh pasien dan keluarga karena mereka sering harus menunggu dalam waktu tertentu sebelum mendapatkan tindakan lanjutan. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu menjadikan pemeliharaan fasilitas dan kebersihan lingkungan sebagai bagian dari program peningkatan mutu yang berkelanjutan.

Pelayanan farmasi dan layanan penunjang

Pelayanan farmasi dan ketersediaan obat juga berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Sriwiyati dan Nursanti (2022) melaporkan bahwa 76,2% pasien merasa puas terhadap pelayanan farmasi dan obat, sedangkan Tuzzahra et al. (2024) menegaskan bahwa ketersediaan obat merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien.

Ketersediaan obat yang lengkap dan proses pelayanan farmasi yang cepat sangat penting dalam pelayanan gawat darurat karena keterlambatan pemberian obat dapat memengaruhi kondisi klinis pasien. Selain itu, pelayanan farmasi yang baik mencerminkan koordinasi yang efektif antara dokter, perawat, dan apoteker dalam memberikan terapi kepada pasien.

Rumah sakit perlu memastikan ketersediaan obat esensial di IGD, memperbaiki sistem distribusi obat, serta meningkatkan komunikasi antara petugas farmasi dan pasien mengenai penggunaan obat yang diberikan.

Dimensi mutu pelayanan (SERVQUAL)

Penelitian Soumokil et al. (2021) menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*, memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,000$). Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh seluruh aspek mutu pelayanan secara simultan.

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan secara konsisten dan akurat, *assurance* berkaitan dengan pengetahuan dan sikap profesional tenaga kesehatan, *empathy* berkaitan dengan perhatian individual kepada pasien, *responsiveness* berkaitan dengan ketanggapan petugas, sedangkan *tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik rumah sakit.

Kombinasi kelima dimensi tersebut membentuk pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil *Systematic Literature Review* terhadap tujuh artikel yang memenuhi kriteria inklusi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, meliputi kualitas pelayanan tenaga kesehatan, komunikasi dan pemberian informasi, responsivitas dan waktu tunggu pelayanan, fasilitas fisik dan kebersihan lingkungan, serta pelayanan farmasi dan layanan penunjang.

Faktor komunikasi tenaga kesehatan dan empati merupakan faktor yang paling konsisten ditemukan berhubungan dengan kepuasan pasien, sedangkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) menjadi faktor dengan pengaruh paling kuat terhadap persepsi mutu pelayanan. Selain itu, kecepatan pelayanan dan efisiensi proses administrasi juga berkontribusi penting dalam meningkatkan pengalaman pasien selama mendapatkan pelayanan di IGD.

Hasil kajian ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan IGD perlu dilakukan secara komprehensif dan berkesinambungan, tidak hanya berfokus pada aspek klinis, tetapi juga pada kualitas komunikasi, sistem pelayanan, kenyamanan fasilitas, kebersihan lingkungan, dan ketersediaan obat. Rumah sakit disarankan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan dalam komunikasi terapeutik, mengoptimalkan sistem triase dan pelayanan berbasis digital, serta melakukan evaluasi kepuasan pasien secara rutin sebagai bagian dari program peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pasien.

SARAN

Berdasarkan hasil *systematic literature review* ini, rumah sakit disarankan untuk meningkatkan mutu pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) melalui penguatan kompetensi tenaga kesehatan, terutama dalam komunikasi terapeutik, empati, dan pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*). Selain itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap sistem triase, waktu tunggu pelayanan, serta proses administrasi agar pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat dan efisien. Rumah sakit juga perlu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan fasilitas IGD, termasuk toilet, ruang tunggu, dan lingkungan pelayanan, serta memastikan ketersediaan sarana prasarana dan obat-obatan yang memadai. Pelayanan farmasi dan layanan penunjang lainnya perlu dioptimalkan untuk mendukung pengalaman pasien yang lebih baik. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan desain yang lebih kuat dan melibatkan beberapa rumah sakit (*multicenter study*) agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di IGD, termasuk pengaruh penerapan teknologi digital dan sistem pelayanan berbasis elektronik terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang atas dukungan akademik dan fasilitas yang diberikan selama proses penyusunan *systematic literature review* ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen pembimbing, rekan sejawat, serta pihak-pihak yang telah memberikan masukan, dukungan, dan bantuan dalam proses pencarian literatur, analisis artikel, hingga penyelesaian manuskrip ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya di Instalasi Gawat Darurat.

PERNYATAAN KEPENTINGAN YANG BERTENTANGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat kepentingan yang bertentangan (*conflict of interest*) dalam pelaksanaan penelitian, penyusunan, maupun publikasi manuskrip ini. Seluruh penulis telah menyetujui isi manuskrip dan bertanggung jawab atas integritas serta keakuratan data yang disajikan.

PENDANAAN

Penelitian ini tidak menerima pendanaan khusus dari lembaga pemerintah, swasta, maupun organisasi nirlaba. Seluruh proses pencarian literatur, analisis data, dan penyusunan manuskrip dilakukan secara mandiri oleh penulis dengan dukungan fasilitas akademik dari Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abolfotouh, M. A., Al-Assiri, M. H., Alshahrani, R. T., Almutairi, Z. M., Hijazi, R. A., & Alaskar, A. S. (2017). Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: A prospective study. *Journal of Emergency Medicine*, 34(1), 27–33.
- Amin, H. H., Sommeng, F., Polanunu, N. F. A., Latief, S., Wiriansya, E. P., Harahap, W., et al. (2022). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar tahun 2020. *Fakumi Medical Journal: Jurnal Mahasiswa Kedokteran*, 2(8), 552–564.
- Assefa, T., Sperling, L., Dagne, B., Argaw, W., Tessema, D., & Beebe, S.. (2014). Participatory plant breeding with traders and farmers for white pea bean in Ethiopia. *The Journal of Agricultural Education and Extension*, 20(5), 497–512.
- De Steenwinkel, M., Haagsma, J. A., van Berkel, E. C., Rozema, L., Rood, P. P., & Bouwhuis, M. G. (2022). Patient satisfaction, needs, and preferences concerning information dispensation at the emergency department: A cross-sectional observational study. *International Journal of Emergency Medicine*, 15(1), 5. <https://doi.org/10.1186/s12245-021-00400-8>
- Doondori, A. K., Sekunda, M., Cahyani, S. L., & Kurnia, T. A. (2019). Response time perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat. *Jurnal Kesehatan Primer*, 4(2), 76–83.
- Firmansyah, R., & Naufal, R. M. (2016). Perbedaan kepuasan antara pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSD Dr. Soebandi Jember. Universitas Jember.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services: An application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Mezemir, R., Olayemi, O., & Dessie, Y. (2023). Trend and associated factors of cesarean section rate in Ethiopia: Evidence from 2000–2019 Ethiopia demographic and health survey data. *PLOS ONE*, 18(3), e0282951. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0282951>
- Modebe, A. I. (2014). Patient satisfaction on admission at Nnamdi Azikiwe University Teaching Hospital, Nnewi, Nigeria. *Journal of Public Health Science*, 2(6), 596–600.
- Mulugeta, M., & Makonnen, T. (2017). Illicit cross-border migration in Ethiopia: Causes, patterns and policy responses. *Ethiopian Journal of the Social Sciences and Humanities*, 13(2), 53–80.
- Nurlina, D. (2018). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD TK IV 02.07.04 Bandar Lampung tahun 2017. Institut Kesehatan Helvetia.
- Papa, L., Seaberg, D. C., Rees, E., et al. (2008). Does a waiting room video about what to expect during an emergency department visit improve patient satisfaction? *CJEM*, 10(4), 347–354. <https://doi.org/10.1017/S1481803500010412>
- Pasinringi, S. A., & Sari, N. (2022). Perceptions of patient satisfaction on the quality of nursing services in inpatient care. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 246–256.

- Rudiyanto, A., Marwiati, M., & Fahrurozi, M. (2023). Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap response time pasien IGD. *Binawan Student Journal*, 5(3), 32–37.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.642>
- Sriwiyati, L., & Nursanti, A. L. D. (2022). Tingkat kepuasan pasien pada layanan rumah sakit di masa pandemi COVID-19. *Kosala: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 107–116. <https://doi.org/10.37831/kjik.v10i2.232>
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 11(1), 102–116. <https://doi.org/10.31596/jkmu.v11i1.1262>
- Trisnasari, W. N., Sugiansi, S., & Sutrisno, T. A. (2024). Analisis perbedaan kecepatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan pada metode pendaftaran onsite dan online di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 4(1).
- Tuzzahra, A. H., Idris, H., Hasyim, H., Fajar, N. A., Windusari, Y., & Sari, N. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit: Tinjauan sistematik identifikasi area perlu perbaikan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(2), 292–298. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.3968>
- Wung, B. A., Peter, N. F., & Atashili, J.. (2016). Client satisfaction with HIV treatment services in Bamenda, Cameroon: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 16(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1478-4>