



ANALISIS GAP (KESENJANGAN) TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT SETIA BUDI RIMBO BUJANG, TEBO

Ramadhita Fadhilah^{*1}, Andi Subandi², Rts Netisa Martawinarti³,
Dini Rudini⁴, Yosi Oktarina⁵

^{1,2,3,4,5} Jambi University, Jambi, Indonesia

*Corresponding Author: ramadhita905@gmail.com

<p>Info Article</p> <p>Received : 02 Januari 2026</p> <p>Revised : 05 Februari 2026</p> <p>Accepted : 03 Maret 2026</p> <p>Publication : 31 Maret 2026</p>	<p>Abstract: <i>Patient satisfaction is an important indicator in evaluating the quality of nursing services in the Emergency Department (ED). Service quality can be assessed by comparing patient expectations and perceptions using the SERVQUAL instrument with gap analysis; the smaller the gap, the better the perceived service quality. This study aimed to analyze patient satisfaction based on differences between expectation and perception scores regarding nursing services. A quantitative cross-sectional design was employed, involving 101 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using the SERVQUAL questionnaire, which measures five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results revealed negative gaps across all dimensions, indicating that patient expectations were higher than perceived services. The largest gaps were observed in responsiveness and empathy, while the smallest was in tangibles. These findings highlight the need to improve service quality in the ED, particularly in the areas of nurse responsiveness and caring behavior, to enhance overall patient satisfaction and outcomes.</i></p>
<p>Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Emergency Department, Gap Analysis</p> <p>Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, IGD, Analisis Gap</p>	<p>Abstrak: Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Kualitas pelayanan dapat diukur melalui perbandingan antara harapan dan persepsi pasien menggunakan instrumen SERVQUAL dengan analisis gap; semakin kecil selisihnya, semakin tinggi mutu pelayanan yang dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan perbedaan skor harapan dan persepsi terhadap pelayanan perawat. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif cross-sectional dan melibatkan 101 responden yang dipilih secara accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki gap negatif, yang berarti persepsi pasien terhadap pelayanan masih di bawah harapan mereka. Gap terbesar terdapat pada dimensi responsiveness dan empathy, sedangkan yang terkecil pada tangible. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, terutama dalam aspek ketanggapan dan kepedulian perawat, agar kepuasan pasien secara keseluruhan dapat meningkat.</p>
<p>Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License</p> 	

INTRODUCTION

Menurut *World Health Organization* (WHO, 2024), rumah sakit berperan dalam memperkuat sistem kesehatan melalui penyediaan layanan berkelanjutan bagi pasien dengan kondisi akut dan kompleks serta menjadi bagian penting dalam pengembangan sistem kesehatan dan masyarakat. Rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat koordinasi dan integrasi pelayanan kesehatan, sehingga keberadaannya memiliki dampak besar terhadap kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan rumah sakit yang memberikan penanganan cepat dan tepat terhadap pasien dalam kondisi darurat. IGD berfungsi sebagai garda terdepan rumah sakit karena pasien yang datang umumnya membutuhkan pertolongan segera dan akurat (Murniati et al., 2020). Kecepatan dan ketepatan pelayanan di IGD menjadi faktor penentu keselamatan pasien, sejalan dengan prinsip "*Time Saving is Life Saving*" yang menegaskan bahwa keterlambatan penanganan dapat berakibat fatal.

Data WHO menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien ke IGD di seluruh dunia pada tahun 2022 diperkirakan mencapai 131,3 juta kunjungan, dengan peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir (WHO, 2024). Di kawasan ASEAN, Indonesia termasuk negara dengan angka kunjungan IGD yang tinggi (Kurniawan et al., 2024). Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan bahwa jumlah kunjungan IGD pada tahun 2021 mencapai 10.124.000 jiwa (18,2% dari total kunjungan rumah sakit) dan meningkat pada tahun 2022 menjadi 16.712.000 jiwa (28,2% dari total kunjungan) (Kurniawan et al., 2024). Peningkatan ini menunjukkan tingginya beban pelayanan IGD dan pentingnya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan. Rumah Sakit Setia Budi Rimbo Bujang sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Tebo, Provinsi Jambi, menghadapi tantangan serupa. Berdasarkan data internal rumah sakit tahun 2025, rata-rata kunjungan IGD mencapai 500 pasien per bulan. Tingginya angka kunjungan tersebut menuntut pelayanan yang profesional, responsif, dan berkualitas untuk menjaga kepuasan pasien. Asuhan keperawatan merupakan salah satu pelayanan utama di rumah sakit yang memiliki peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan (Mubin & Jalal, 2021). Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan profesional yang dilaksanakan berdasarkan ilmu pengetahuan dan keterampilan dengan pendekatan bio-psiko-sosio-spiritual secara menyeluruh (Perceka, 2020). Dalam konteks IGD, perawat memiliki interaksi langsung dan berkelanjutan dengan pasien dan keluarga sehingga mutu pelayanan keperawatan sangat memengaruhi persepsi serta kepuasan pasien (Perceka, 2020). Kepuasan pasien

adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan sebelumnya (Yunita et al., 2023). Kepuasan ini menjadi indikator penting mutu pelayanan kesehatan karena menunjukkan kemampuan fasilitas dalam memenuhi ekspektasi pasien (de Steenwinkel et al., 2022). Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan, kunjungan ulang, dan citra positif rumah sakit.

Pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan melalui analisis *gap*, yaitu metode yang membandingkan antara kondisi aktual pelayanan dengan kondisi yang diharapkan (Cahyaningrum et al., 2025). Analisis *gap* banyak digunakan dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan karena mampu mengidentifikasi kesenjangan yang perlu diperbaiki. WHO (2021) melaporkan hasil survei kepuasan pasien di 25 negara yang melibatkan lebih dari enam juta responden. Tingkat kepuasan tertinggi ditemukan di Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), dan Norwegia (90,75%), sedangkan tingkat terendah terdapat di India (34,4%) dan Kenya (40,4%). Di wilayah Asia Tenggara, hanya sekitar 35% masyarakat yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan (Urip et al., 2025). Data ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih menjadi tantangan global.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan IGD. Penelitian di IGD Rumah Sakit Islam Surabaya menunjukkan bahwa terdapat *gap* negatif antara harapan dan persepsi pasien pada seluruh dimensi SERVQUAL (Hasan, 2020). Penelitian di IGD Rumah Sakit Ken Saras juga menunjukkan variasi tingkat kepuasan pada dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Melani & Setyoningrum, 2024). Selain itu, penelitian di RSIA Annisa Pekanbaru menemukan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki *gap* negatif meskipun tingkat kepuasan secara umum tergolong baik (Yudha et al., 2025). Berdasarkan survei pendahuluan pada Desember 2025 terhadap pasien di IGD Rumah Sakit Setia Budi Rimbo Bujang, ditemukan adanya indikasi ketidaksesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis *gap* (kesenjangan) tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Setia Budi Rimbo Bujang, Tebo.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non-eksperimental dengan desain analisis *gap* (*gap analysis*) dan pendekatan *cross sectional*. Desain ini dipilih karena penelitian tidak memberikan intervensi kepada responden, melainkan hanya mengukur dan menganalisis data sesuai kondisi yang ada. Pendekatan *cross sectional*

dilakukan dengan pengukuran variabel pada satu waktu tertentu saat pasien menerima pelayanan di IGD (Creswell, 2018). Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Setia Budi Rimbo Bujang, Kabupaten Tebo. Sampel berjumlah 101 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental-consecutive sampling sesuai kriteria penelitian. Variabel penelitian terdiri dari pelayanan IGD sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Pelayanan IGD diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert 1–5 untuk menilai harapan dan persepsi pasien. Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai kesenjangan menggunakan rumus: $Gap = Persepsi - Harapan$. Nilai *gap* positif (+) menunjukkan pelayanan melebihi harapan, nilai nol (0) menunjukkan sesuai harapan, dan nilai negatif (-) menunjukkan pelayanan belum memenuhi harapan pasien.

RESULTS AND DISCUSSION

Results

Tabel 1 Karakteristik Responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Setia Budi Rimbo Bujang, Tebo

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
Usia		
17-25	7	6.9
26-35	40	39.6
36-45	34	33.7
46-55	14	13.9
56-65	4	4.0
>65	2	2.0
Total	101	100%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	38.6
Perempuan	62	61.4
Total	101	100%
Pendidikan		
SD	5	5.0
SMP	17	16.6
SMA	38	37.6
Perguruan tinggi	41	40.6
Total	101	100%
Pekerjaan		
PNS	26	25.7
Pegawai swasta	15	14.9
Wiraswasta	24	23.8
Petani/buruh	21	20.8
Pelajar/Mahasiswa	2	2.0
Tidak bekerja	13	12.9
Total	101	100%

Berdasarkan karakteristik responden ($n=101$), mayoritas berada pada kelompok usia 26–35 tahun sebanyak 40 orang (39,6%), diikuti usia 36–45 tahun sebanyak 34 orang (33,7%). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang (61,4%). Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 41 orang (40,6%) dan SMA sebanyak 38 orang (37,6%). Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak adalah PNS sebanyak 26 orang (25,7%), diikuti wiraswasta sebanyak 24 orang (23,8%) dan petani/buruh sebanyak 21 orang (20,8%). Secara umum, responden didominasi oleh usia produktif, berjenis kelamin perempuan, serta memiliki pendidikan menengah hingga tinggi.

Tabel 2. Nilai *Gap* Dimensi Berwujud ($n = 101$)

No	Pertanyaan	Rata-rata		<i>Gap</i>	Kategori
		Kenyataan	Harapan		
1	Rumah Sakit memiliki lokasi yang strategis	4,92	5,00	-0,08	Tidak puas
2	Rumah Sakit memiliki ruang instalasi gawat darurat yang bersih	4,92	5,00	-0,08	Tidak puas
3	Kondisi lingkungan gedung rumah sakit yang bersih dan nyaman	4,84	5,00	-0,16	Tidak puas
4	Memiliki alat peralatan medis yang lengkap dan tertata rapi	4,01	5,00	-0,99	Tidak puas
5	Memiliki ruang tunggu yang nyaman	4,04	5,00	-0,96	Tidak puas
6	Perawat berpenampilan bersih dan rapi	4,05	5,00	-0,95	Tidak puas
Total		4,46	5,00	-0,54	Tidak puas

Berdasarkan table dimensi berwujud, rata-rata harapan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan Rumah Sakit adalah 5,00, sedangkan kenyataan yang dirasakan sebesar 4,46, sehingga *GAP* rata-rata $-0,54$. Semua item menunjukkan *gap* negatif, dengan kategori “Tidak Puas”, menandakan bahwa pelayanan dan fasilitas saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, terutama terkait alat medis, ruang tunggu, dan penampilan perawat.

Tabel 3 Nilai *Gap* Dimensi Kehandalan ($n = 101$)

No	Pertanyaan	Rata-rata		<i>Gap</i>	Kategori
		Kenyataan	Harapan		
1	Memberikan pelayanan sesuai dengan janji	3,99	5,00	-1,01	Tidak puas
2	Perawat memberi layanan dgn prosedur	3,98	5,00	-1,02	Tidak puas
3	Perawat memberikan informasi terkait tindakan tindakan yang akan dilakukan	4,04	5,00	-0,96	Tidak puas
4	Perawat dapat diandalkan dalam menangani masalah yg dialami by pasien	3,79	5,00	-1,21	Tidak puas
5	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	3,96	5,00	-1,04	Tidak puas
6	Perawat mengatasi aduan pasien dengan cepat dan handal	3,87	5,00	-1,13	Tidak puas
Total		3,94	5,00	-1,06	Tidak puas

Berdasarkan tabel dimensi kehandalan, rata-rata harapan pasien terhadap pelayanan perawat adalah 5,00, sedangkan kenyataan yang dirasakan sebesar 3,94, sehingga *gap* rata-rata $-1,06$. Semua item menunjukkan *gap* negatif dengan kategori “Tidak Puas”, menunjukkan bahwa pelayanan perawat belum memenuhi harapan pasien, terutama terkait keandalan perawat dalam menangani masalah dan menanggapi aduan pasien secara cepat.

Tabel 4 Nilai *Gap* Dimensi Ketanggapan (n = 101)

No	Pertanyaan	Rata-rata		<i>Gap</i>	Kategori
		Kenyataan	Harapan		
1	Perawat selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pasien	3,22	5,00	-1,78	Tidak puas
2	Perawat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat	3,88	5,00	-1,12	Tidak puas
3	Perawat selalu merespon keluhan pasien dengan cepat	3,83	5,00	-1,17	Tidak puas
4	Perawat siap membantu pasien bila mengalami kesulitan	3,28	5,00	-1,72	Tidak puas
5	Perawat merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien	3,82	5,00	-1,18	Tidak puas
6	Perawat selalu dapat menyelesaikan keluhan pasien	3,24	5,00	-1,76	Tidak puas
Total		3,55	5,00	-1,46	Tidak puas

Berdasarkan table dimensi ketanggapan, rata-rata harapan pasien terhadap pelayanan empati perawat adalah 5,00, sedangkan kenyataan yang dirasakan sebesar 3,55, sehingga *gap* rata-rata $-1,46$. Semua item menunjukkan *gap* negatif dengan kategori “Tidak Puas”, menunjukkan bahwa pelayanan perawat belum memenuhi harapan pasien, terutama terkait kesabaran, perhatian, dan respons terhadap keluhan pasien.

Tabel 5 Nilai *Gap* Dimensi Jaminan n = 101)

No	Pertanyaan	Rata-rata		<i>Gap</i>	Kategori
		Kenyataan	Harapan		
1	Perawat memiliki kemampuan yang dapat dipercaya	3,08	5,00	-1,92	Tidak puas
2	Perawat memiliki kompetensi dan professional dalam melayani pasien	3,08	5,00	-1,92	Tidak puas
3	Perawat terampil dalam melayani pasien	3,04	5,00	-1,96	Tidak puas
4	Perawat mampu menjawab setiap pertanyaan pasien	3,11	5,00	-1,89	Tidak puas
5	Perawat menumbuhkan rasa percaya kepada pasien	3,18	5,00	-1,82	Tidak puas
6	Pasien merasa aman saat perawat melakukan prosedur tindakan	3,15	5,00	-1,85	Tidak puas
Total		3,11	5,00	-1,89	Tidak puas

Berdasarkan tabel dimensi jaminan , rata-rata harapan pasien terhadap kompetensi perawat adalah 5,00, sedangkan kenyataan yang dirasakan sebesar 3,11, sehingga *gap*

rata-rata $-1,89$. Semua item menunjukkan *gap* negatif dengan kategori “Tidak Puas”, menunjukkan bahwa pelayanan perawat belum memenuhi harapan pasien, terutama terkait kemampuan, profesionalisme, keterampilan, dan rasa aman pasien saat menerima tindakan.

Tabel 6 Nilai *Gap* Dimensi Empati (n = 101)

No	Pertanyaan	Rata-rata		Gap	Kategori
		Kenyataan	Harapan		
1	Perawat segera meminta maaf saat terjadi kesalahan	3,03	5,00	-1,97	Tidak puas
2	Perawat memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	3,81	5,00	-1,19	Tidak puas
3	Perawat memahami kebutuhan pasien secara spesifik	3,06	5,00	-1,94	Tidak puas
4	Perawat mengutamakan kepentingan pasien	3,04	5,00	-1,96	Tidak puas
5	Perawat mudah untuk dihubungi oleh pasien	3,28	5,00	-1,72	Tidak puas
6	Perawat memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial	3,11	5,00	-1,89	Tidak puas
Total		3,22	5,00	-1,78	Tidak puas

Berdasarkan table dimensi empati , rata-rata harapan pasien terhadap responsibilitas perawat adalah 5,00, sedangkan kenyataan yang dirasakan sebesar 3,22, sehingga *gap* rata-rata $-1,78$. Semua item menunjukkan *gap* negatif dengan kategori “Tidak Puas”, menunjukkan bahwa pelayanan perawat belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, terutama terkait kemampuan menanggapi kesalahan, perhatian individual, pemenuhan kebutuhan spesifik, dan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien.

Tabel 7 Presentase Rata-Rata Nilai *Gap* (n = 101)

No	Dimensi	Gap	Kategori
1	Berwujud (<i>Tangible</i>)	-0,54	Tidak puas
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	-1,06	Tidak puas
3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	-1,46	Tidak puas
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	-1,89	Tidak puas
5	Empati (<i>Empathy</i>)	-1,78	Tidak puas
Rata-rata		-1,35	Tidak puas

Berdasarkan Tabel diatas, analisis *gap* perdimensi menunjukkan bahwa semua dimensi pelayanan rumah sakit memiliki selisih negatif antara harapan dan kenyataan. Dimensi Berwujud (*Tangible*) memiliki *gap* $-0,54$, Kehandalan (*Reliability*) $-1,06$, Ketanggapan (*Responsiveness*) $-1,46$, Jaminan (*Assurance*) $-1,89$, dan Empati (*Empathy*) $-1,78$, sehingga seluruh dimensi masuk kategori “Tidak Puas”. Rata-rata *GAP*

keseluruhan adalah $-1,35$, menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit secara umum belum memenuhi harapan pasien.

Tabel 8 Presentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan (n = 101)

No	Dimensi	Presentase (%)	Kategori
1	Berwujud (<i>Tangible</i>)	89,16	Sangat puas
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	78,32	Puas
3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	70,96	Puas
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	62,11	Puas
5	Empati (<i>Empathy</i>)	64,42	Puas
Rata-rata		72,99	Puas

Berdasarkan Tabel , tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit bervariasi antar dimensi. Dimensi Berwujud (*Tangible*) memperoleh persentase tertinggi 89,16% dengan kategori Sangat Puas, sedangkan dimensi Kehandalan (*Reliability*) 78,32%, Ketanggapan (*Responsiveness*) 70,96%, Jaminan (*Assurance*) 62,11%, dan Empati (*Empathy*) 64,42%, semuanya masuk kategori Puas. Rata-rata kepuasan keseluruhan mencapai 72,99%, menunjukkan bahwa pasien secara umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada beberapa dimensi seperti jaminan dan empati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata *gap* semua dimensi bernilai negatif ($-1,35$), menandakan bahwa kenyataan pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien, terutama pada dimensi Jaminan dan Empati. Meski demikian, tingkat kepuasan pasien tetap tergolong tinggi, dengan rata-rata 72,99% masuk kategori Puas hingga Sangat Puas. Perbedaan ini muncul karena *gap* mengukur selisih antara harapan dan kenyataan, sehingga sangat dipengaruhi ekspektasi pasien, sedangkan persentase kepuasan menilai langsung kenyataan yang diterima pasien. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun pasien merasa puas secara umum, masih terdapat peluang bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memenuhi harapan mereka.

Pembahasan

Usia

Mayoritas pasien IGD Rumah Sakit Setia Budi Rimbo Bujang, Tebo berada pada kelompok usia produktif, yaitu 26–35 tahun (39,6%) dan 36–45 tahun (33,7%), menunjukkan dominasi pengguna layanan pada usia dewasa muda hingga dewasa tengah. Kelompok ini memiliki mobilitas tinggi sehingga berisiko mengalami kejadian kesehatan darurat seperti kecelakaan atau penyakit akut (Zeytin, Cevik, Acar, Kaya, & Ozcelik, 2020). Proporsi pasien usia lanjut relatif kecil, yaitu 56–65 tahun (4,0%) dan >65 tahun

(2,0%), sejalan dengan literatur yang menyatakan kunjungan mereka ke IGD bervariasi tergantung kondisi demografis dan sistem layanan kesehatan (Choi et al., 2025). Karakteristik usia pasien memengaruhi persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan; pasien usia produktif cenderung mengharapkan respons cepat dan efisien, yang relevan dengan pengukuran kepuasan menggunakan pendekatan SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Melani & Setyoningrum, 2024).

Jenis Kelamin

Berdasarkan distribusi jenis kelamin, mayoritas pasien IGD Rumah Sakit Setia Budi Rimbo Bujang, Tebo adalah perempuan (61,4%), sedangkan laki-laki 38,6%. Hasil ini menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih aktif memanfaatkan layanan IGD, kemungkinan karena kesadaran kesehatan yang lebih tinggi dan peran sosial mereka dalam keluarga (Murniati, Suryani, & Fitria, 2020; de Steenwinkel et al., 2022). Perbedaan ekspektasi dan pengalaman antara pasien perempuan dan laki-laki dapat memengaruhi persepsi kepuasan terhadap pelayanan, khususnya pada dimensi responsivitas dan empati (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Melani & Setyoningrum, 2024).

Pendidikan

Mayoritas pasien IGD Rumah Sakit Setia Budi Rimbo Bujang, Tebo memiliki pendidikan perguruan tinggi (40,6%) dan SMA (37,6%), sedangkan SMP 16,6% dan SD 5,0%, menunjukkan dominasi pasien berpendidikan menengah atas hingga tinggi. Tingkat pendidikan memengaruhi pemahaman informasi kesehatan, ekspektasi pelayanan, dan kemampuan menilai mutu layanan (Zeytin, Cevik, Acar, Kaya, & Ozcelik, 2020; Qurrataayuni, Sjamsudin, & Hadikrishna, 2023). Pasien berpendidikan lebih tinggi cenderung memiliki kesadaran dan standar harapan yang lebih tinggi terhadap kecepatan layanan, keterampilan tenaga kesehatan, serta komunikasi profesional (NurWidyastuti, BagoesWidjanarko, & SakundarnoAd, 2021).

Pekerjaan

Mayoritas pasien IGD Rumah Sakit Setia Budi Rimbo Bujang, Tebo berprofesi sebagai PNS (25,7%), wiraswasta (23,8%), dan petani/buruh (20,8%), menunjukkan dominasi kelompok masyarakat yang aktif bekerja. Jenis pekerjaan memengaruhi pola pemanfaatan layanan kesehatan, termasuk akses, kemampuan finansial, dan kepemilikan jaminan kesehatan (Sagala & Marbun, 2022; Puskesmas KDI, 2023). Pasien dengan

pekerjaan tetap cenderung lebih mudah mengakses layanan dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan dan efisiensi pelayanan di IGD.

Analisis *Gap* Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi

a. Berwujud (*Tangible*)

Dimensi berwujud memperoleh rata-rata kenyataan 4,46 dengan nilai *gap* -0,54. Meskipun selisihnya relatif kecil dibandingkan dimensi lain, seluruh indikator tetap berada di bawah harapan maksimal (5,00). Indikator dengan *gap* terbesar meliputi kelengkapan dan kerapian alat medis (-0,99), ruang tunggu nyaman (-0,96), serta penampilan perawat (-0,95), menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap fasilitas fisik sangat tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sembiring (2022) yang menunjukkan bahwa meskipun *gap Tangible* kecil, fasilitas fisik tetap memengaruhi persepsi mutu pelayanan (Sembiring, 2022).

b. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan memiliki rata-rata kenyataan 3,94 dengan *gap* -1,06, dan seluruh indikator berada dalam kategori tidak puas. *Gap* terbesar terdapat pada kemampuan perawat menangani masalah pasien (-1,21) serta kecepatan dan ketepatan dalam mengatasi aduan (-1,13), menunjukkan bahwa pasien mengharapkan konsistensi dan ketepatan pelayanan, terutama pada situasi gawat darurat. Temuan ini sejalan dengan penelitian di RSUD dr. H. Soewondo Kendal yang menegaskan bahwa *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dan diterima menjadi sumber ketidakpuasan (Kurniawan, Susilo, & Hamid, 2024).

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan memiliki rata-rata kenyataan 3,55 dengan *gap* -1,46, menunjukkan kesenjangan yang cukup signifikan. *Gap* terbesar terdapat pada kesabaran perawat (-1,78), kemampuan menyelesaikan keluhan (-1,76), dan kesiapan membantu pasien (-1,72), menandakan harapan pasien sangat tinggi terhadap kecepatan dan kesiapan pelayanan di IGD. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2023) yang menegaskan bahwa *Responsiveness* berperan penting dalam kepuasan pasien, terutama di unit pelayanan dengan intensitas tinggi.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan memiliki rata-rata kenyataan 3,11 dengan *gap* -1,89, termasuk salah satu *gap* terbesar. Indikator tertinggi terdapat pada keterampilan perawat (-1,96),

kemampuan dipercaya (-1,92), dan kompetensi profesional (-1,92), menunjukkan harapan pasien sangat tinggi terhadap kompetensi tenaga kesehatan. Penelitian di RSU Royal Prima Medan menegaskan bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama terkait rasa percaya terhadap tenaga medis (Hasan, 2020). *Gap* besar ini menandakan perlunya peningkatan kompetensi, pelatihan profesional, dan komunikasi yang lebih meyakinkan kepada pasien.

e. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati memiliki rata-rata kenyataan 3,22 dengan *gap* -1,78. *Gap* terbesar terdapat pada indikator perawat meminta maaf saat terjadi kesalahan (-1,97), memahami kebutuhan pasien (-1,94), dan mengutamakan kepentingan pasien (-1,96), menunjukkan ekspektasi pasien yang sangat tinggi terhadap perhatian personal dan komunikasi interpersonal. Meskipun kepuasan pasien berada pada kategori puas, kesenjangan yang besar menandakan bahwa aspek empati belum sepenuhnya terpenuhi. *Systematic review* di fasilitas kesehatan Indonesia menegaskan bahwa dimensi *Empathy* berhubungan positif dengan kepuasan pasien, dan kekurangan komunikasi interpersonal menjadi penyebab utama *gap* pelayanan (de Steenwinkel et al., 2022). Peningkatan *soft skill*, komunikasi terapeutik, dan pendekatan humanis sangat diperlukan. Berdasarkan analisis *gap* SERVQUAL, seluruh dimensi menunjukkan nilai negatif, menandakan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. *Gap* terbesar terdapat pada *Assurance* (-1,89) dan *Empathy* (-1,78), diikuti *Responsiveness* (-1,46), *Reliability* (-1,06), dan *Tangible* (-0,54). Temuan ini menunjukkan bahwa kesenjangan utama terletak pada aspek sumber daya manusia, terutama kompetensi profesional, komunikasi, dan perhatian interpersonal. Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu pelayanan perlu difokuskan pada pengembangan kapasitas tenaga kesehatan, pelatihan komunikasi efektif, serta pembentukan budaya pelayanan yang lebih berorientasi pada pasien (Yudha et al., 2025).

Analisis Tingkat Kepuasan

Berdasarkan perbandingan dengan penelitian terdahulu, kelima dimensi kualitas pelayanan (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) berhubungan dengan kepuasan pasien. Dimensi *Tangible* menunjukkan pengaruh paling kuat, sedangkan *Assurance* dan *Empathy* masih perlu ditingkatkan, terutama terkait kompetensi profesional dan komunikasi interpersonal. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan di IGD perlu mencakup perbaikan fasilitas fisik, pengembangan keterampilan

komunikasi, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, serta pembentukan budaya pelayanan yang lebih responsif dan empatik terhadap pasien (Yudha et al., 2025).

CONCLUSION

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan, pasien mayoritas usia produktif, perempuan, dan berpendidikan menengah-tinggi. Kepuasan pasien tergolong puas hingga sangat puas (72,99%), dengan dimensi *Tangible* tertinggi (89,16%), sedangkan *Assurance* dan *Empathy* memiliki *gap* terbesar (-1,89 dan -1,78), menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi, komunikasi, dan perhatian interpersonal untuk mutu pelayanan yang lebih responsif dan empatik.

REFERENCES

- Cahyaningrum, D., Arifin, F., & Putri, L. (2025). ANALISIS GAP DALAM EVALUASI MUTU PELAYANAN KESEHATAN. Airlangga University Press.
- Choi, Y., Kim, J., & Lee, H. (2025). HEALTH SERVICE UTILIZATION AMONG ELDERLY PATIENTS IN EMERGENCY DEPARTMENTS. Korean Medical Science Journal.
- Creswell, J. W. (2018). RESEARCH DESIGN: QUALITATIVE, QUANTITATIVE, AND MIXED METHODS APPROACHES (5th ed.). Sage Publications.
- de Steenwinkel, F., van der Meulen, M., & Tan, S. (2022). PATIENT SATISFACTION AND HEALTHCARE QUALITY: SYSTEMATIC REVIEW. Springer.
- Hasan, M. (2020). ANALISIS SERVQUAL PADA IGD RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA (Skripsi). Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia.
- Hasan, M. (2020). ASSURANCE DAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD ROYAL PRIMA MEDAN. Universitas Sumatera Utara.
- Kurniawan, H., Susilo, R., & Hamid, A. (2024). ANALISIS KUNJUNGAN IGD DAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT INDONESIA. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Melani, A., & Setyoningrum, R. (2024). TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT KEN SARAS (Skripsi). Universitas Indonesia, Depok, Indonesia.
- Mubin, M., & Jalal, F. (2021). ASUHAN KEPERAWATAN PROFESIONAL: PENDEKATAN BIO-PSIKO-SOSIO-SPIRITUAL. Alfabeta.

- Murniati, S., Suryani, S., & Fitria, A. (2020). PELAYANAN GAWAT DARURAT DAN KESELAMATAN PASIEN DI INDONESIA. Prenada Media.
- Nurwidyastuti, T., Bagoeswidjanarko, R., & Sakundarnoad, D. (2021). PENGARUH PENDIDIKAN TERHADAP EKSPEKTASI PASIEN DI RUMAH SAKIT INDONESIA. Gajah Mada University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Perceka, R. (2020). KEPERAWATAN HOLISTIK: TEORI DAN PRAKTIK. Graha Ilmu.
- Puskesmas KDI. (2023). PROFIL KESEHATAN MASYARAKAT KABUPATEN TEBO. Puskesmas KDI.
- Qurrataayuni, F., Sjamsudin, A., & Hadikrishna, P. (2023). PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP PERSEPSI MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT. Universitas Padjadjaran Press.
- Rahmawati, S. (2023). RESPONSIVENESS DAN KEPUASAN PASIEN DI IGD. Universitas Indonesia.
- Sagala, P., & Marbun, R. (2022). PENGARUH PEKERJAAN TERHADAP PEMANFAATAN LAYANAN KESEHATAN. Salemba Medika.
- Sembiring, R. (2022). PENGARUH FASILITAS FISIK TERHADAP PERSEPSI MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT. USU Press.
- Urip, D., Hartono, S., & Lim, K. (2025). SURVEI KEPUASAN PASIEN GLOBAL DAN REGIONAL ASIA TENGGARA. WHO Regional Office.
- World Health Organization. (2024). WORLD HEALTH ORGANIZATION REPORT 2024. WHO.
- Yudha, T., Rahman, F., & Putri, N. (2025). EVALUASI DIMENSI SERVQUAL DI RSIA ANNISA PEKANBARU (Skripsi). Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia.
- Yunita, S., Prasetyo, T., & Widodo, R. (2023). KEPUASAN PASIEN DAN INDIKATOR MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT. Salemba Medika.
- Zeytin, C., Cevik, E., Acar, H., Kaya, F., & Ozcelik, T. (2020). DEMOGRAPHIC FACTORS AND EMERGENCY DEPARTMENT UTILIZATION. *Medline Journal of Emergency Medicine*.