

Analisis Kualitas Pelayanan IGD Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Dimoderasi Oleh Loyalitas Pasien Di RSAU Dr. Esnawan Antariksa Jakarta

Yola Yolanda Rahma^{1*}, Lili Indrawati², Nurcahyo Andarusito¹

Universitas Respati Indonesia

*E-mail : yolaylnd10@gmail.com

Abstrak

Instalasi Gawat Darurat (IGD) memegang peran vital dalam sistem layanan kesehatan, namun di RSAU Dr. Esnawan Antariksa Jakarta masih ditemukan banyak keluhan terkait pelayanan seperti buruknya kualitas pelayanan, keterbatasan sarana prasarana, serta respons lambat dari petugas medis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan IGD yang dimediasi oleh kepuasan pasien dimoderasi oleh loyalitas pasien di RSAU Dr. Esnawan Antariksa Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan metode observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel berjumlah 60 responden pasien IGD non BPJS yang kemudian data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar faktor, seperti kemampuan petugas IGD, ketersediaan peralatan kesehatan, obat-obatan, sarana prasarana, serta kenyamanan unit IGD, tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan maupun kepuasan pasien di IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa Jakarta. Namun, lokasi ruangan IGD berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sedangkan ketersediaan obat-obatan memengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dan loyalitas pasien tidak memperkuat hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan IGD. Penelitian ini menyimpulkan bahwa hanya dua faktor yang terbukti berpengaruh, yaitu lokasi ruangan IGD terhadap kualitas pelayanan dan ketersediaan obat-obatan terhadap kepuasan pasien IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa Jakarta. Sementara itu, variabel lainnya, termasuk kemampuan petugas, sarana prasarana, kenyamanan, serta kepuasan dan loyalitas pasien, tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan maupun kepuasan pasien.

Kata Kunci: IGD, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, Rumah Sakit.

Abstract

The Emergency Department (IGD) plays a vital role in the healthcare system; however, at RSAU Dr. Esnawan Antariksa Jakarta, numerous complaints remain regarding poor service quality, limited facilities, and slow response from medical staff. This study aims to analyze the quality of emergency services mediated by patient satisfaction and moderated by patient loyalty at RSAU Dr. Esnawan Antariksa Jakarta. The research used a quantitative method with an analytical observational approach and a cross-sectional design. The sample consisted of 60 non-BPJS emergency patients, with data collected through questionnaires. The results showed that most factors such as the competence of emergency staff, availability of medical equipment, medications, facilities, and unit comfort did not significantly affect either service quality or patient satisfaction. However, the location of the emergency room had an impact on service quality, while the availability of medications influenced patient satisfaction. Furthermore, patient satisfaction did not affect service quality, and patient loyalty did not strengthen the relationship between satisfaction and service quality. The study concludes that only two factors showed a significant influence: the location of the emergency room on

service quality and the availability of medications on patient satisfaction. Other variables including staff competence, infrastructure, comfort, patient satisfaction, and loyalty showed no significant impact on either service quality or patient satisfaction.

Keywords: Emergency Department, service quality, patient satisfaction, patient loyalty, Hospital

PENDAHULUAN

Penyediaan layanan kesehatan bermutu tinggi telah lama menjadi tujuan utama sistem kesehatan di seluruh dunia. Penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi merupakan hal fundamental untuk menjamin hasil positif bagi pasien dan kesejahteraan populasi secara keseluruhan. Aspek terpenting dari layanan pemberian perawatan kesehatan adalah pasien, yang mencerminkan keseluruhan pengalaman dan standar perawatan yang diterima. Kenyamanan pasien merefleksikan sejauh mana harapan dan persepsi pasien terhadap layanan kesehatan terpenuhi, telah muncul sebagai tolok ukur penting mutu pelayanan kesehatan (Abdullah et al., 2024).

Salah satu layanan yang sangat penting adalah adanya peran penting IGD sebagai nyawa seseorang dalam kondisi gawat darurat, maka sangat diperlukan adanya reformasi dalam bidang kesehatan, terutama dalam layanan gawat darurat. Hal ini bertujuan agar mutu pelayanan kesehatan dapat meningkat secara

signifikan (Alkano, 2016). Data yang didapatkan dari WHO, pada tahun 2019, kunjungan pasien ke IGD mencapai 18.250.250 jiwa, yang setara dengan 13,1% dari total kunjungan ke rumah sakit. Angka ini menunjukkan kebutuhan besar akan perhatian khusus terhadap pelayanan pasien gawat darurat. Pada tahun 2020, jumlah kunjungan ke IGD meningkat menjadi 27.251.031 jiwa (18,1% dari total kunjungan), dan pada tahun 2021 angka tersebut kembali naik menjadi 31.241.031 jiwa (21,1% dari total kunjungan) (WHO, 2022).

Di Indonesia sendiri, data menunjukkan pada tahun 2020 terdapat 8.597.000 kunjungan ke IGD (15,5% dari total kunjungan), dengan jumlah Rumah Sakit Umum sebanyak 2.247 dan Rumah Sakit Khusus 587 dari total 2.834 rumah sakit. Pada tahun 2021, kunjungan meningkat menjadi 10.124.000 (18,2%), dan pada tahun 2022 mencapai 16.712.000 (28,2%). Indonesia menempati posisi sebagai salah satu negara ASEAN dengan jumlah kunjungan IGD yang tinggi, di mana

sekitar 12% kunjungan berasal dari RSU yang terdiri atas 1.033 unit dan 1.319 unit rumah sakit lainnya (Yunus, 2024).

Namun, pada kenyataannya masih terdapat banyak kesenjangan yang signifikan antara aturan yang ditetapkan dengan kondisi di lapangan. Peneliti menemukan adanya fenomena gap tersebut di salah satu layanan kesehatan. Sebagai rumah sakit strategis, RSAU Dr. Esnawan Antariksa menghadapi berbagai tantangan, seperti peningkatan kualitas pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta menghadapi persaingan dengan rumah sakit lainnya di wilayah Jakarta. Sebagai salah satu rumah sakit rujukan, RSAU Dr. Esnawan Antariksa memiliki layanan IGD, rawat inap, dan spesialisasi medis yang didukung oleh tenaga kesehatan profesional. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kenyamanan pasien menjadi prioritas yang harus diutamakan. Akan tetapi, peneliti menemukan berbagai ulasan negatif dari *sampling* pada 30 data ulasan bintang 1 melalui *Google Review* terkait kualitas layanan kesehatan di rumah sakit tersebut sebagai berikut:

Tabel 1. Komplain Google Review RSAU Dr. Esnawan Antariksa Jakarta

Kategori Keluhan	Jumlah Review
Pelayanan buruk dan tidak ramah	6
Antrian dan sistem pendaftaran	5
IGD lambat dan tidak profesional	3
Farmasi/pengambilan obat lambat	3
Komunikasi dan informasi buruk	3
Pembatalan jadwal tanpa konfirmasi	3
Nomor telepon tidak responsif	2
Prioritas pasien tertentu (TNI/BPJS)	2
Parkir dan keamanan	1
Peralatan dan ketersediaan obat	2

Berdasarkan data Google Review RSAU Dr. Esnawan Antariksa Jakarta, keluhan pasien paling dominan terkait pelayanan buruk dan tidak ramah (6 keluhan), diikuti oleh antrian serta sistem pendaftaran yang lambat (5 keluhan), serta penanganan di IGD yang dianggap tidak profesional (3 keluhan). Selain itu, pasien juga mengeluhkan komunikasi yang buruk (3 keluhan), farmasi yang lambat (3

keluhan), serta pembatalan jadwal tanpa konfirmasi (3 keluhan). Permasalahan lain yang muncul meliputi nomor telepon yang tidak responsif (2 keluhan), prioritas layanan terhadap pasien TNI/BPJS (2 keluhan), kendala parkir dan keamanan (1 keluhan), serta keterbatasan peralatan dan ketersediaan obat (2 keluhan). Dari data ini, terlihat bahwa aspek pelayanan tenaga medis, efisiensi administrasi, dan kecepatan respons menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien, sehingga peningkatan dalam hal profesionalisme staf, manajemen antrian, serta transparansi informasi menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit.

Selain itu, peneliti juga melakukan observasi secara langsung dan mendapati bahwa respon dokter, tenaga medis, maupun petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dalam memberikan pelayanan kepada pasien sering kali memakan waktu yang lama. Selain itu, sarana dan prasarana di IGD sebagian besar belum memenuhi standar yang memadai. Sistem penanganan darurat yang diterapkan juga lebih sering didasarkan pada urutan kedatangan pasien daripada tingkat

kegawatan kondisi mereka (Alkano, 2016). Selain itu, pemahaman terhadap citra rumah sakit sebagai penyedia layanan masyarakat sering kali masih belum sepenuhnya dimiliki oleh seluruh individu di dalam rumah sakit (Risti Kusumaningrum et al., 2020).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini penting dilakukan karena beberapa alasan. Pertama, tingginya angka kunjungan dan vitalnya peran IGD dalam sistem pelayanan kesehatan menuntut adanya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Kedua, adanya potensi kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dan realita di lapangan, khususnya di IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa Jakarta, perlu diinvestigasi lebih lanjut. Ketiga, keluhan masyarakat terkait pelayanan di IGD menunjukkan perlunya identifikasi area perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Keempat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi manajemen RSAU dr. Esnawan Antariksa Jakarta dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, khususnya di unit IGD, serta meningkatkan loyalitas pasien.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam kajian kualitas pelayanan kesehatan di IGD dengan fokus pada konteks RS militer.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memahami kualitas pelayanan kesehatan di unit IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa Jakarta, peneliti melaksanakan studi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan IGD Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Dimoderasi Oleh Loyalitas Pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa Jakarta."

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan pendekatan observasional analitik *cross-sectional* yang bertujuan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa Jakarta dengan berbagai faktor seperti kemampuan petugas, ketersediaan peralatan dan obat, kenyamanan ruangan, serta kepuasan dan loyalitas pasien. Instrumen utama berupa kuesioner skala Likert (1–4) disebarkan kepada 60 pasien IGD non-BPJS yang dijadikan sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan telaah dokumen. Analisis data dilakukan menggunakan SEM-PLS

dengan bantuan SmartPLS 3.0, meliputi pengujian *outer model* (validitas dan reliabilitas) serta *inner model* (*Goodness of Fit*, *effect size*, *predictive relevance*, dan R^2). Pengujian hipotesis didasarkan pada t -statistik $> 1,96$ dan $p\text{-value} < 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Outer Model (*Measurement Model*)

Pengujian model pengukuran akan dilakukan untuk menunjukkan hasil validitas konvergen dan diskriminan, serta nilai reliabilitas. Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah konstruk sudah memenuhi syarat untuk dilanjutkan sebagai penelitian atau tidak. Pada uji validitas ini, ada dua macam evaluasi yang akan dilakukan, yaitu:

Tabel 2. Hasil Validitas *Outer Loading* Sebelum *Reestimate*

Konstruk	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kemampuan Petugas	X1.1	0,912	Valid
	X1.2	0,867	Valid
IGD (X1)	X1.3	0,805	Valid

Konstruk	Indikator	Outer Loading	Keterangan	Konstruk	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Ketersediaan Peralatan Kesehatan (X2)	X2.1	0,890	Valid	Tingkat Loyalitas Pasien (M)	Y.6	0,842	Valid
	X2.2	0,813	Valid		Y.7	0,801	Valid
	X2.3	0,882	Valid		Y.8	0,767	Valid
					Y.9	0,687	Tidak Valid
Ketersediaan Obat-Obatan (X3)	X3.1	0,908	Valid		Y.10	0,868	Valid
	X3.2	0,931	Valid		Y.11	0,838	Valid
	X3.3	0,913	Valid		Y.12	0,836	Valid
Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X4)	X4.1	0,891	Valid		Y.13	0,878	Valid
	X4.2	0,889	Valid		Y.14	0,841	Valid
	X4.3	0,914	Valid		Y.15	0,858	Valid
Lokasi Ruangan IGD (X5)	X5.1	0,891	Valid		M.1	0,840	Valid
	X5.2	0,933	Valid		M.2	0,800	Valid
	X5.3	0,943	Valid		M.3	0,813	Valid
Kenyamanan di Unit IGD (X6)	X6.1	0,862	Valid		M.4	0,837	Valid
	X6.2	0,924	Valid		M.5	0,853	Valid
	X6.3	0,880	Valid		M.6	0,646	Tidak Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	Y.1	0,789	Valid		M.7	0,887	Valid
	Y.2	0,841	Valid		M.8	0,881	Valid
	Y.3	0,752	Valid		M.9	0,840	Valid
	Y.4	0,846	Valid		M.10	0,819	Valid
	Y.5	0,839	Valid		M.11	0,821	Valid
					M.12	0,454	Tidak Valid

Konstruk	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Tingkat Kepuasan Pasien (Z)	M.13	0,875	Valid
	M.14	0,839	Valid
	M.15	0,847	Valid
	M.16	0,841	Valid
	M.17	0,356	Tidak Valid
	M.18	0,814	Valid
	M.19	0,754	Valid
	M.20	0,794	Valid
	M.21	0,406	Tidak Valid
	M.22	0,838	Valid
	Z.1	0,880	Valid
	Z.2	0,885	Valid
	Z.3	0,916	Valid
	Z.4	0,861	Valid
	Z.5	0,896	Valid
	Z.6	0,908	Valid
	Z.7	0,882	Valid
	Z.8	0,900	Valid
	Z.9	0,885	Valid
	Z.10	0,835	Valid

Berdasarkan tabel 2 di atas, didapatkan bahwa dari total 65 item variabel *manifest* dalam model penelitian

ini terdapat 5 item yang dikeluarkan yaitu M.6, M.12, M.17, M.21 dan Y9 dikarenakan nilai *Outer Loading* bernilai di bawah 0,7 sehingga harus dilakukan *re-estimate* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Validitas *Outer Loading* Setelah *Reestimate*

Konstruk	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kemampuan Petugas IGD (X1) Ketersediaan Peralatan Kesehatan (X2) Ketersediaan Obat-Obatan (X3) Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X4)	X1.1	0,912	Valid
	X1.2	0,868	Valid
	X1.3	0,803	Valid
	X2.1	0,890	Valid
	X2.2	0,814	Valid
	X2.3	0,882	Valid
	X3.1	0,909	Valid
	X3.2	0,931	Valid
	X3.3	0,913	Valid
	X4.1	0,891	Valid
	X4.2	0,889	Valid
	X4.3	0,914	Valid

Konstruk	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Lokasi	X5.1	0,891	Valid
Ruangan	X5.2	0,933	Valid
IGD (X5)	X5.3	0,943	Valid
Kenyamanan di Unit	X6.1	0,863	Valid
	X6.2	0,924	Valid
IGD (X6)	X6.3	0,880	Valid
	Y.1	0,794	Valid
	Y.2	0,844	Valid
	Y.3	0,746	Valid
	Y.4	0,852	Valid
	Y.5	0,841	Valid
	Y.6	0,839	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	Y.7	0,806	Valid
	Y.8	0,769	Valid
	Y.10	0,871	Valid
	Y.11	0,837	Valid
	Y.12	0,825	Valid
	Y.13	0,879	Valid
	Y.14	0,839	Valid
	Y.15	0,865	Valid
	M.1	0,850	Valid
Tingkat Loyalitas Pasien (M)	M.2	0,807	Valid
	M.3	0,811	Valid
	M.4	0,838	Valid
	M.5	0,858	Valid

Konstruk	Indikator	Outer Loading	Keterangan
	M.7	0,890	Valid
	M.8	0,884	Valid
	M.9	0,840	Valid
	M.10	0,812	Valid
	M.11	0,826	Valid
	M.13	0,880	Valid
	M.14	0,838	Valid
	M.15	0,851	Valid
	M.16	0,842	Valid
	M.18	0,810	Valid
	M.19	0,761	Valid
	M.20	0,796	Valid
	M.22	0,841	Valid
	Z.1	0,880	Valid
	Z.2	0,885	Valid
	Z.3	0,916	Valid
	Z.4	0,861	Valid
Tingkat Kepuasan Pasien (Z)	Z.5	0,896	Valid
	Z.6	0,908	Valid
	Z.7	0,882	Valid
	Z.8	0,901	Valid
	Z.9	0,885	Valid
	Z.10	0,834	Valid

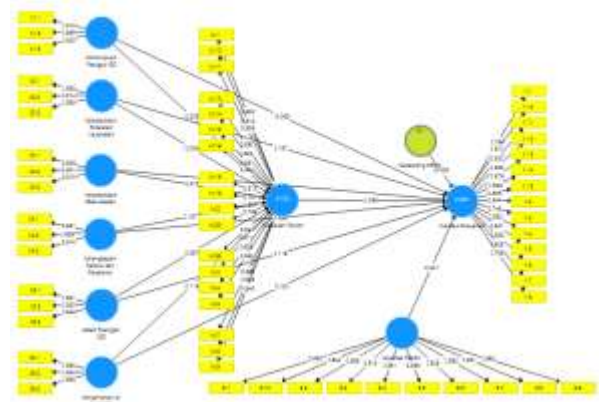
Berdasarkan tabel 3 di atas, didapatkan bahwa dari total 60 item

pertanyaan atau variabel *manifest* yang membentuk setiap variabel laten telah memiliki nilai *outer loading* bernilai di atas 0,7. Adapun berikut ini perhitungan nilai AVE yaitu:

Tabel 4. Hasil Tabulasi AVE

Variabel	AVE
Kelengkapan Sarana dan Prasarana	0,806
Kemampuan Petugas IGD	0,744
Kenyamanan di Unit IGD	0,791
Kepuasan Pasien	0,699
Ketersediaan Obat-obatan	0,842
Ketersediaan Peralatan Kesehatan	0,744
Kualitas Pelayanan	0,689
Lokasi Ruangan IGD	0,852
Loyalitas Pasien	0,783

Berdasarkan tabel 4 di atas, maka didapatkan nilai AVE dari masing-masing variabel sehingga didapat nilai AVE semua variabel di atas > 0,50. Dengan demikian, model tersebut memiliki kandungan varians yang berbeda. Adapun berikut ini struktur model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Model SEM-PLS

Tabel 5. Nilai Fornell-Larcker Criterion

	X	X	X	Z	X	X	Y	X	M
	4	1	6		3	2		5	
X	0,89								
4	8								
X	0,74	0,86							
1	3	2							
X	0,77	0,67	0,88						
6	4	4	9						
	0,78	0,73	0,70	0,83					
Z	4	7	4	6					
X	0,83	0,71	0,73	0,80	0,91				
3	7	0	0	3	8				
X	0,79	0,82	0,73	0,73	0,74	0,86			
2									

	0	6	4	2	7	2		
	0,	0,	0,	0,	0,	0,	0,	
Y	83	75	74	89	82	81	83	
	4	3	7	6	0	6	0	
	0,	0,	0,	0,	0,	0,	0,	0,
X	56	67	41	57	57	68	65	92
5	9	3	4	9	8	4	6	3
	0,	0,	0,	0,	0,	0,	0,	0,
M	84	71	65	89	79	72	88	58
	3	6	4	9	7	6	2	9
								5

Berdasarkan tabel 5 di atas, terlihat bahwa nilai akar kuadrat AVE dari setiap variabel lebih dari nilai korelasi antar konstruk laten sehingga melalui pengujian menggunakan model *Fornell-Larcker Criterion* ini dinyatakan bahwa outer model dinyatakan valid. Adapun berikut nilai perhitungan dari HTMT yaitu:

Tabel 6. Nilai HTMT

	X4	X1	X6	Z	X3	X2	Y	X5	M
X									
4									
	0,								
X	86								
1	9								
	0,	0,							
X									

6	88	80							
	1	3							
	0,	0,	0,						
Z	84	81	76						
	4	5	3						
	0,	0,	0,	0,					
X	93	82	82	85					
3	7	3	0	0					
	0,	0,	0,	0,	0,				
X	92	98	86	81	85				
2	6	9	3	4	5				
	0,	0,	0,	0,	0,	0,			
Y	90	83	81	92	87	91			
	4	7	2	0	4	0			
	0,	0,	0,	0,	0,	0,	0,	0,	
X	63	77	45	60	63	79	69		
5	5	3	7	8	1	0	7		
	0,	0,	0,	0,	0,	0,	0,	0,	
M	91	79	70	92	84	80	90	62	
	4	4	9	4	9	8	8	1	

Berdasarkan tabel 6 di atas, terlihat bahwa nilai akar HTMT dari setiap variabel memiliki nilai > 0,85, sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap indikator dalam konstruk memiliki kemiripan validitas diskriminan antar indikator dalam konstruk lainnya.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Konstruk	Cronbac h's Alpha	Composite Reliability
Kelengkapan		
Sarana dan Prasarana	0,880	0,926
Kemampuan Petugas IGD	0,827	0,897
Kenyamanan di Unit IGD	0,867	0,919
Kepuasan Pasien	0,975	0,977
Ketersediaan Obat-obatan	0,906	0,941
Ketersediaan Peralatan Kesehatan	0,827	0,897
Kualitas Pelayanan	0,965	0,969
Lokasi Ruangan IGD	0,913	0,945
Loyalitas Pasien	0,969	0,973

Berdasarkan tabel 7 di atas, dapat dilihat bahwa semua nilai variabel dalam pengujian reliabilitas baik menggunakan *Cronbach's Alpha* maupun *composite reliability* memiliki nilai diatas 0,7. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel yang diujikan valid dan reliabel,

sehingga dapat dilakukan pengujian model struktural.

B. Uji Inner Model (*Structural Model*)

Evaluasi model sktruktural bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten berdasarkan pada teori substantif model struktural dievaluasi dengan menggunakan *Goodness of Fit* (GoF), *F-square*, *Q-square*, dan *R-square* untuk konstruk dependen sebagai berikut ini:

Tabel 8. *Goodness of Fit* (GoF) Indeks

Konstruk	Cronbac h's Alpha	Composite Reliability
Kelengkapan	0,880	0,926
Sarana dan Prasarana		
Kemampuan Petugas IGD	0,827	0,897
Kenyamanan di Unit IGD	0,867	0,919
Kepuasan Pasien	0,975	0,977
Ketersediaan Obat-obatan	0,906	0,941
Ketersediaan	0,827	0,897

Peralatan Kesehatan		
Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan	0,965	0,969
Lokasi Ruangan IGD	0,913	0,945
Loyalitas Pasien	0,969	0,973

Berdasarkan tabel 8 di atas, maka didapat bahwa nilai GoF indeks adalah sebesar 0,710 untuk variabel Kualitas Pelayanan (Y) sehingga masuk dalam kategori nilai GoF besar dan sebesar 0,782 untuk variabel Kepuasan Pasien (Z) sehingga masuk dalam kategori nilai GoF besar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai GoF indeks termasuk ke kategori tinggi yang artinya data penelitian ini mampu untuk menjelaskan model pengukuran.

Tabel 9. Effect Size (F Square)

Konstruk	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan
Kelengkapan	0,027	0,003

Konstruk	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan
Sarana dan Prasarana		
Kemampuan Petugas IGD	0,041	0,017
Kenyamanan di Unit IGD	0,016	0,040
Kepuasan Pasien		0,175
Ketersediaan Obat-obatan	0,131	0,004
Ketersediaan Peralatan Kesehatan	0,000	0,072
Lokasi Ruangan IGD	0,007	0,054
Loyalitas Pasien		0,063

Berdasarkan tabel 9 di atas, didapat nilai *effect size* antar konstruk bahwa hampir seluruh hubungan antar konstruk masuk ke dalam tingkat hubungan yang kecil untuk nilai > 0.02, serta menengah untuk > 0.15, serta terdapat hubungan yang kuat dengan nilai > 0,35.

Tabel 10. Predictive Relevance (Q Square)

Variabel	Q ²
Kepuasan Pasien	0,472
Kualitas Pelayanan	0,575

Berdasarkan tabel 10 di atas, didapat nilai Q² dari variabel Kepuasan Pasien adalah sebesar 0,472, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,575. Dengan demikian, dari seluruh nilai Q² adalah lebih dari nol sehingga model struktural penelitian ini memiliki sifat *Predictive Relevance*.

Tabel 11. R-Squared (R²)

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pasien	0,722	0,690
Kualitas Pelayanan	0,887	0,867

Berdasarkan tabel 11 di atas, didapat nilai R² dari variabel Kepuasan Pasien adalah sebesar 0,722, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,887. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa tingkat variasi dan kontribusi dari variabel independen penelitian ini terhadap variabel dependennya sebesar 72,2%

untuk Kepuasan Pasien dan 88,7% untuk Kualitas Pelayanan (Y).

C. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini dapat diketahui dari penghitungan model menggunakan PLS teknik *bootstrapping*. Dari hasil penghitungan *bootstrapping* tersebut akan diperoleh nilai T statistik setiap hubungan atau jalur. Pengujian hipotesis ini diatur dengan tingkat signifikansi 0,05. Hipotesis dapat diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari 1,96. Hasil penghitungan untuk uji hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut ini:

Tabel 12. R-Squared (R²)

Hubungan Antar Konstruk	t-stat	P values
Kemampuan Petugas IGD -> Kualitas Pelayanan	0,66 7	0,505
Ketersediaan Peralatan Kesehatan -> Kualitas Pelayanan	1,35 3	0,177
Ketersediaan Obat-obatan -> Kualitas Pelayanan	0,37 6	0,707
Kelengkapan Sarana dan	0,32	0,744

Hubungan Antar Konstruk	t-stat	P values
Prasarana -> Kualitas Pelayanan	7	
Lokasi Ruangan IGD -> Kualitas Pelayanan	2,04	0,041
Kenyamanan di Unit IGD -> Kualitas Pelayanan	0,96	0,336
Kemampuan Petugas IGD -> Kepuasan Pasien	1,28	0,199
Ketersediaan Peralatan Kesehatan -> Kepuasan Pasien	0,05	0,959
Ketersediaan Obat-obatan -> Kepuasan Pasien	2,56	0,011
Kelengkapan Sarana dan Prasarana -> Kepuasan Pasien	0,87	0,384
Lokasi Ruangan IGD -> Kepuasan Pasien	0,48	0,627
Kenyamanan di Unit IGD -> Kepuasan Pasien	0,69	0,489
Kepuasan Pasien -> Kualitas Pelayanan	1,86	0,063
Moderating Effect -> Kualitas Pelayanan	0,06	0,950

Berdasarkan tabel 12 di atas didapat nilai T statistik dan signifikansi

untuk mendapatkan hasil pengujian hipotesis dengan hasil sebagai berikut:

1. Variabel kemampuan petugas IGD (X_1) tidak berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $0,667 < 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,505 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa kemampuan petugas IGD (X_1) tidak memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian H_1 penelitian ini ditolak.
2. Variabel ketersediaan peralatan kesehatan (X_2) tidak berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $1,353 < 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,177 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa Ketersediaan Peralatan Kesehatan (X_2) tidak memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian H_2 penelitian ini ditolak.
3. Variabel ketersediaan obat-obatan (X_3) tidak berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $0,376 < 1,96$ dan

- dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,707 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa Ketersediaan Obat-obatan (X_3) tidak memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian H_3 penelitian ini ditolak.
4. Variabel kelengkapan sarana dan prasarana (X_4) tidak berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $0,327 < 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,744 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana (X_4) tidak memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian H_4 penelitian ini ditolak.
5. Variabel lokasi ruangan IGD (X_5) berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $2,041 > 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,041 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa lokasi ruangan IGD (X_5) memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian H_5 penelitian ini diterima.
6. Variabel kenyamanan di unit IGD (X_6) tidak berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $0,327 < 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,744 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa kenyamanan di unit IGD (X_6) tidak memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian H_6 penelitian ini ditolak.
7. Variabel kemampuan petugas IGD (X_1) tidak berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $1,285 < 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,199 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa kemampuan petugas IGD (X_1) tidak memiliki pengaruh pada kepuasan pasien (Z). Dengan demikian H_7 penelitian ini ditolak.
8. Variabel ketersediaan peralatan kesehatan (X_2) tidak berpengaruh pada kepuasan pasien (Z) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $0,052 < 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,959 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa

- Ketersediaan Peralatan Kesehatan (X_2) tidak memiliki pengaruh pada kepuasan pasien (Z). Dengan demikian H_8 penelitian ini ditolak.
9. Variabel ketersediaan obat-obatan (X_3) berpengaruh pada kepuasan pasien (Z) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $2,563 > 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,011 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa Ketersediaan Obat-obatan (X_3) memiliki pengaruh pada kepuasan pasien (Z). Dengan demikian H_9 penelitian ini diterima.
10. Variabel kelengkapan sarana dan prasarana (X_4) tidak berpengaruh pada kepuasan pasien (Z) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $0,871 < 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,384 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana (X_4) tidak memiliki pengaruh pada kepuasan pasien (Z). Dengan demikian H_{10} penelitian ini ditolak.
11. Variabel lokasi ruangan IGD (X_5) tidak berpengaruh pada kepuasan pasien (Z) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $0,692 < 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,489 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa lokasi ruangan IGD (X_5) tidak memiliki pengaruh pada kepuasan pasien (Z). Dengan demikian H_{11} penelitian ini ditolak.
12. Variabel kenyamanan di unit IGD (X_6) tidak berpengaruh pada kepuasan pasien (Z) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $0,692 < 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,489 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa kenyamanan di unit IGD (X_6) tidak memiliki pengaruh pada kepuasan pasien (Z). Dengan demikian H_{12} penelitian ini ditolak.
13. Variabel kepuasan pasien (Z) tidak berpengaruh pada kualitas pelayanan (Y) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $1,860 < 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,063 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa lokasi ruangan IGD (X_5) tidak memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian H_{13} penelitian ini ditolak.

14. Variabel loyalitas pasien (M) tidak dapat memoderasi pengaruh dari kepuasan pasien (Z) terhadap kualitas pelayanan (Y) yang ditandai dengan nilai T statistik sebesar $0,063 < 1,96$ dan dapat dilihat pula dari nilai *p value* yang bernilai sebesar $0,950 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien tidak memperkuat pengaruh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian H_{14} penelitian ini ditolak.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa hanya dua faktor yang terbukti berpengaruh, yaitu lokasi ruangan IGD terhadap kualitas pelayanan dan ketersediaan obat-obatan terhadap kepuasan pasien IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa Jakarta. Sementara itu, variabel lainnya, termasuk kemampuan petugas, sarana prasarana, kenyamanan, serta kepuasan dan loyalitas pasien, tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan maupun kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan puji syukur

kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kekuatan-Nya sehingga tesis berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan IGD yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien Dimoderasi oleh Loyalitas Pasien di RSAU Dr. Esnawan Antariksa Jakarta” dapat diselesaikan sebagai syarat menyelesaikan studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Respati Indonesia. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan doa, termasuk para dosen pembimbing, pimpinan Universitas dan rumah sakit, staf IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa, keluarga besar, sahabat, serta rekan-rekan mahasiswa angkatan 37 E yang telah memberikan semangat dan bantuan selama proses penyusunan tesis ini.

DAFTAR

PUSTAKA

1. Basri, Purnamasari H. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap UPT RSUD Deli Serdang. Public Heal J. 2021;07(02):32–44

2. Abdullah, N. M. Y. M. Z., Ramdan, N. F. binti, Bedaia, H. A. S., & Alnuaimi. (2024). The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction at University Health Center. Information Management and Business Review, 16(3), 440–451.
3. Alkano, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat modern (Instagram). Universitas Airlangga, 1–13.
4. Risti Kusumaningrum, Puput Winarti, & Ambar. (2020). Hubungan Length of Stay (Los) Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan. Urecol, 2, 453–457.
5. WHO. (2022). World Health Statistics 2022. World Health Organization.
6. Yunus. (2024). Efektivitas Pelayanan Gawat Darurat Berdasarkan Emergency Response Time. Kemenkes RI.