

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan garda terdepan dalam sistem pelayanan di Rumah Sakit. Hingga saat ini, ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di IGD masih menjadi permasalahan yang sangat krusial (Bahar et al., 2023). Hal tersebut tidak hanya berdampak pada persepsi dan citra Rumah sakit, tetapi juga dapat mempengaruhi keselamatan pasien (Safuranti et al., 2024). Hasil penelitian yang dilakukan di RS Bahteramas pada tahun 2024, ketidakpuasan pasien atau keluarga terhadap layanan di IGD dapat menurunkan tingkat kepercayaan terhadap rumah sakit yang akan berdampak langsung pada citra dan reputasi rumah sakit, yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan (Ariyanti et al., 2024). Ketidakpuasan pelayanan juga dapat mengakibatkan menurunnya tingkat kunjungan pasien yang dapat mengakibatkan kerugian besar terhadap Rumah Sakit (Liu et al, 2023).

Berdasarkan data dari *World Health Organization*, jumlah kunjungan ke rumah sakit pada tahun 2021 mencapai 31.241.031 jiwa, yang merupakan 21,1% dari jumlah total kunjung. Di Indonesia, jumlah kunjungan ke IGD pada tahun 2022 mencapai 16.712.000, yang merupakan 28,2% dari total kunjungan. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan jumlah kunjungan ke rumah sakit di IGD di seluruh Provinsi Jawa Timur dibandingkan dengan tahun 2021. Terdapat peningkatan sebesar 10% pada kunjungan rawat jalan, 40% pada kunjungan rawat inap, dan 58% pada kunjungan gangguan jiwa

(Daud et al., 2023). Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat yang tinggi. Di Indonesia data kunjungan pasien ke IGD di Indonesia pada Tahun 2023 sebanyak 8.597.000 (15,5% dari total seluruh kunjungan) jumlah Rumah Sakit Umum sebanyak 2.247 dan Rumah Sakit Khusus sebanyak 587 dari total 2.834 Rumah sakit, pada tahun 2022 sebanyak 10.124.000 (18,2% dari total kunjungan) dan pada tahun 2023 sebanyak 16.712.000 (28,2% dari total kunjungan) (Kemenkes RI, 2024). Kurangnya empati dari tenaga kesehatan juga menjadi sorotan. Penelitian di RS Bahteramas tahun 2024 mencatat bahwa 16,6% pasien merasa tenaga kesehatan tidak peduli terhadap mereka dan keluarga. Hal ini menunjukkan bahwa aspek empati dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk mencapai *Satisfaction* pasien yang optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Medis, di RS Bhayangkara Tulungagung 18.7% pasien di IGD mengalami ketidakpuasan hal ini disebabkan karena lamanya respon petugas dalam memberikan pelayanan pada saat pasien di IGD.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas, terutama pada instalasi gawat darurat (IGD) (PERMENKES, 2019). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian di dalam rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidup pasien yang merupakan pintu gerbang utama dalam menangani pasien dengan kondisi darurat (Abidova et al, 2020). Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di

IGD adalah tingkat *Satisfaction* pelanggan atau pasien, yang mencerminkan persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Prahmawati et al., 2021). Tingkat *Satisfaction* ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk sikap dan perilaku tenaga medis, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, serta empati yang ditunjukkan oleh dokter dalam memberikan penanganan (Safuranti et al., 2021). Adapun prinsip umum yang termuat dalam IGD bahwa pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD (Kepmenkes, 2022).

Pada penanganan pasien gawat darurat di IGD terdapat filosofi *Time Saving is Life Saving* artinya bahwa waktu adalah nyawa atau seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien (Hoxhai et al., 2023). Kebutuhan akan *respon time* (waktu tanggap) yang tepat dan efisien sangat berperan penting dalam setiap pengambilan keputusan mulai sejak awal pasien datang hingga pasien dipindahkan dari Instalasi Gawat darurat (Deji-Dada, 2021). Hal ini dikarekan bahwa pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja (YILMAZ, 2023). Penelitian di RSUD Haji Medan (2023), menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan, termasuk *Responsiveness, Assurance, tangibles, empathy, reliability*, dan *respon time*, memiliki pengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* pasien. (Kalaiee, 2024). *Responsiveness* atau daya tanggap petugas kesehatan menjadi faktor dominan yang memengaruhi *Satisfaction* pasien di IGD (Jaber-Chehayeb (2023). Ketidakmampuan petugas dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas

pelayanan (Auschra et al., 2022). *Satisfaction* pasien menjadi faktor yang sangat penting untuk menjaga keberlangsungan rumah sakit dalam persaingan yang semakin kompetitif (Novita et al., 2023). *Satisfaction* pasien dapat diartikan sebagai tingkat perasaan yang dialami seorang pasien setelah membandingkan apa yang diterimanya dengan harapannya. Pasien yang puas kemungkinan besar akan menjadi pelanggan setia dalam jangka waktu yang lama. Memenuhi kebutuhan pasien merupakan hal penting untuk kelangsungan hidup rumah sakit (Indriasari, 2019a).

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (PERMENKES, 2022). *Satisfaction* pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan (Aquila Haya Tuzzahra et al., 2024). Pasien sering kali mengalami tekanan emosional dan ketidakpastian terhadap kondisi kesehatannya, pelayanan dokter yang profesional dan manusiawi akan sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan kepada masyarakat Auschra et al. (2022). Masyarakat sebagai konsumen tentu menginginkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Dimas dan Oktafani, 2021). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi

harapan konsumen (Dimas dan Oktafani, 2014). Kualitas pelayanan IGD tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan penanganan medis, tetapi juga dari aspek non-medis yang dapat memengaruhi persepsi dan *Satisfaction* pasien (Ratnawati et al., 2020). Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang sering menjadi perhatian adalah *tangibles*, yaitu bukti fisik dari layanan seperti kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan peralatan, serta penampilan petugas medis. Namun, dalam praktiknya, masih sering dijumpai keluhan dari pasien dan keluarga mengenai aspek *tangibles* di IGD (Novita et al., 2023). Beberapa bentuk ketidakpuasan yang kerap disampaikan mencakup kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman, fasilitas penunjang yang terbatas, peralatan medis yang terlihat usang, hingga penampilan petugas yang dinilai kurang profesional (Hussain, A., 2025). Hal lain yang dapat menimbulkan ketidakpuasan yaitu adalah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan adalah *reliability*, atau keandalan, yang mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dan sistem pelayanan untuk memberikan layanan secara konsisten dan sesuai dengan harapan pasien. Namun, dalam praktiknya, sering kali ditemukan keluhan dari pasien maupun keluarga terkait ketidakandalan pelayanan di IGD. Menurut penelitian di RS Bahteramas, beberapa pasien merasa bahwa tenaga kesehatan kurang peduli terhadap pasien dan keluarga, yang mencerminkan rendahnya empati dalam pelayanan. Selain itu, fasilitas fisik yang kurang memadai, seperti ruang tunggu yang tidak nyaman dan peralatan medis yang tidak lengkap, turut berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien. Bentuk ketidakpuasan terhadap keandalan pelayanan dapat terlihat dari berbagai aspek, seperti keterlambatan

dalam penanganan pasien, ketidaktepatan diagnosis awal, kurangnya kepastian informasi, hingga inkonsistensi prosedur medis. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga berisiko memperburuk kondisi pasien dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas layanan kesehatan (Baldini et al., 2025).

RS Bhayangkara Tulungagung sebagai salah satu rumah sakit milik Polri yang memiliki fungsi pelayanan publik, khususnya di wilayah Tulungagung dan sekitarnya, dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan, terutama di unit IGD. Tingginya angka kunjungan pasien di IGD RS Bhayangkara Tulungagung dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa masyarakat semakin mempercayakan pelayanan kegawatdaruratan kepada rumah sakit ini. Namun demikian, kepercayaan masyarakat perlu dijaga dan ditingkatkan melalui pelayanan yang berorientasi pada *Satisfaction* pasien. Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat *Satisfaction* pasien menjadi penting sebagai bahan masukan dalam perbaikan dan pengambilan keputusan manajerial di rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit yang berkualitas selalu menjadi harapan bagi setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan dan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat semakin kritis dalam menilai pelayanan kesehatan. Untuk itu rumah sakit harus terus berbenah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan dan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan pasien, yang mudah diakses, pelayanan yang cepat dan akurat, bermutu dan tentunya dengan biaya yang mudah terjangkau (Bustami, 2011; Nursalam, 2015).

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke fasilitas kesehatan memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan kesehatan dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen rumah sakit sesuai standar (Kepmenkes, 2014). Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis faktor determinan terhadap *Satisfaction* pada pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Apakah ada pengaruh *Responsiveness, Assurance, tangibles, empathy, reliability,* dan *respon time* terhadap *Satisfaction* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh *Responsiveness, Assurance, tangibles, empathy, reliability,* dan *respon time* terhadap *Satisfaction* pada di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh *Responsiveness* terhadap *Satisfaction* pada pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung

- b. Menganalisis pengaruh *Assurance* terhadap *Satisfaction* pada pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung
- c. Menganalisis pengaruh *tangibles* terhadap *Satisfaction* pada pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung
- d. Menganalisis pengaruh *empathy* terhadap *Satisfaction* pada pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung
- e. Menganalisis pengaruh *reliability*,, terhadap *Satisfaction* pada pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung
- f. Menganalisis pengaruh *respon time* terhadap *Satisfaction* pada pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung
- g. Menganalisis faktor yang paling dominan terhadap *satisfaction* pada pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Bhayangkara Tulungagung

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang analisis faktor determinan terhadap *Satisfaction* pada pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai analisis faktor determinan yang mempengaruhi *Satisfaction* pada pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam analisis faktor determinan yang mempengaruhi *Satisfaction* pada pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai analisis faktor determinan yang mempengaruhi *Satisfaction* pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui analisis faktor determinan yang mempengaruhi *Satisfaction* pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung

E. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul

“Analisis faktor determinan terhadap *Satisfaction* pada pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tulungagung “.



Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Author	Keterangan Jurnal	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Data base
1	Entin dan Odilia	Jurnal Informatika, DOI: https://doi.org/10.31294/ji.v5i1.2944 (2018)	Metode fuzzy servqual dalam mengukur <i>Satisfaction</i> pasien terhadap kualitas layanan BPJS Kesehatan	Cros sectional	Berdasarkan pengukuran terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan didapatkan seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif. Dengan demikian apa yang diharapkan oleh pasien belum sesuai dengan kenyataan yang diterima pelayannya.	Google scholar
2	Bidari Andria Devi Dan Wisnu Untoro	MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume 9, No. 1, Februari 2019. ISSN : 2088-1231 E-ISSN: 2460-5328 DOI: dx.doi.org/10.22441/mix.2019.v9i1.003	<i>Satisfaction</i> Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Proses, Kualitas Infrastruktur, Dan Kualitas Interaksi Terhadap Loyalitas Pelanggan	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional Variabel independent: Kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi Variabel dependent: Loyalitas	Hasil penelitian menunjukkan kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan <i>Satisfaction</i> pelanggan terbukti dapat memediasi hubungan antara kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga semakin baik kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi maka, semakin tinggi <i>Satisfaction</i> pelanggan dan loyalitas pelanggan Rumah Sakit Tipe D di Sukoharjo.	Google Scholar
3	Anggraini Susanti, Amran Razak, Nurmiati Muchlis	An Idea Health Journal ISSN (Online) 2797-0604 Volume 1, Issue 02, December 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap <i>Satisfaction</i> Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi Covid-19	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan <i>reliability</i> (p value = 0,000), <i>Responsiveness</i> (p value 0,000) dan <i>Assurance</i> (p value = 0,000) terhadap <i>Satisfaction</i> pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar pada masa pandemi Covid-19. Disarankan kepada perawat untuk meluangkan waktu khusus berkomunikasi dengan pasien, memberikan perhatian dan semangat kepada pasien agar cepat sembuh.	Google Scholar
4	Nurul Romadhona, Muhandi, Nirmala Kesumah	Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JKS) Online submission: http://ejournal.unisba.ac.id/index.php/jiks ISSN: 2656-8438	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional Variabel independent: keandalan, ketanggapan,	Hasil uji t dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati diperoleh tingkat signifikansi = 0,000; sedangkan berwujud = 0,027, $\alpha = 5\%$, berarti kelima dimensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil	Google Scholar

No	Author	Keterangan Jurnal	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Data base
				jaminan, berwujud dan empati Variabel dependent: Loyalitas	uji f diperoleh tingkat signifikansi = 0,000, $\alpha = 5\%$, berarti kelima dimensi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R^2 = 0,855$, berarti kontribusi kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 85,5%. Faktor penentu loyalitas pasien adalah kualitas pelayanan, input, dan hasil pelayanan yang diberikan kepada pasien. Simpulan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien	
5	Setyo Budiarto	Riset Manajemen & Akuntansi Volume 3 Nomor 5 Edisi Mei 2012	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan <i>Satisfaction</i> Pelanggan Dan Reputasi Perusahaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Apotek K-24 Jogjakarta	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional Variabel independent: Kualitas pelayanan dan <i>Satisfaction</i> Variabel dependent: Loyalitas	Berdasarkan Hasil analisis model struktural (SEM) yang dikembangkan dalam penelitian ini memiliki goodness of fit yang baik. Hasil yang menguji hipotesis dalam penelitian ini disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung maupun tidak langsung melalui <i>Satisfaction</i> Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sedangkan Reputasi Perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.	Google Scholar
6	Ritna Rahmawati Dewi	DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18, No. 2, Desember 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan <i>Satisfaction</i> Pasien Sebagai Variabel Intervening	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional Variabel independent: Kualitas pelayanan dan <i>Satisfaction</i> Variabel dependent: Loyalitas	Hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Satisfaction</i> pasien, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, 3) <i>Satisfaction</i> pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.	Google Scholar
7	Pira Prahmawati, Asri Rahmawati, Kholina	Jurnal Wacana Kesehatan Volume 6, Nomor 2, Desember 2021 e-ISSN 2544-6251	Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional	Terdapat hubungan response time perawat terhadap pelayanan gawat darurat di Unit Gawat Darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. Disarankan agar perawat/dokter lebih meningkatkan kecepatan dalam memberikan respon kepada pasien yang datang sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas.	Google Scholar

No	Author	Keterangan Jurnal	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Data base
8	Ashraf Uddin Mallik, Rubaiyat Farzana Hussain, Md. Mostafizur Rahman	KYAMC Journal. Vol. 14, No. 04, January 2024	Assessment of Factors and Level of Patient <i>Satisfaction</i> in Out-patient Department of a Private Hospital	A cross-sectional study was conducted among 914 patients aged 1 to 80 years, selected randomly from the Out-patient Department (OPD) of Khwaja Yunus Ali Medical College Hospital between January 2021 and May 2021.	The study concluded that a high percentage of patients (92.23%) were satisfied with the behavior of doctors, while 75.93% were satisfied with the services provided by other staff in the outpatient department, indicating a generally positive patient experience. However, the presence of 8% unsatisfied patients highlights the need for ongoing improvements in hospital services.	Google Scholar
9	Mahmud Ar Rasyid Ridho Siregar, Arifah Devi Fitriani, Samsidar Sitorus	Journal La Medihealthico, 3(3), 214–225. https://doi.org/10.37899/journalmedihaltico.v3i3.665	Analysis of Determining Factors of Patient <i>Satisfaction</i> Physiotherapy in Partner Medika General Hospital Tanjung Mulia Medan	The research utilized a Cross-Sectional research design, focusing on a population of 2,337 physiotherapy patients, from which a random sample of 93 patients was selected for the study.	The research concluded that the organization of physiotherapy services has the most significant influence on patient <i>Satisfaction</i> , with a high odds ratio (OR = 45,715) indicating that better organizational practices lead to increased patient contentment.	Google Scholar
10	Charles Owusu-Aduomi Botchwey	Researchsquare.com/article/rs-2677775/v1. DOI: https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-2677775/v1	Factors Influencing Patient <i>Satisfaction</i> in a Ghanaian Hospital: A Quantitative Study	The study employed a quantitative approach with a descriptive cross-sectional research design, utilizing a well-structured questionnaire containing close-ended questions to collect data from 100 respondents at the Outpatient Department of the Trauma and Specialist Hospital in the Effutu Municipality.	The study concluded that while the majority of respondents expressed <i>Satisfaction</i> with various dimensions of care at the Trauma and Specialist Hospital, significant <i>disSatisfaction</i> was noted regarding crowding in the hospital and the time spent waiting to see a doctor, indicating areas that require management's attention to enhance patient <i>Satisfaction</i> .	Google Scholar