

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS KESEHATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT BANTUAN DKT KERINCI PROVINSI JAMBI

## LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH HEALTH CARE SERVICES IN THE EMERGENCY ROOM OF THE DKT KERINCI HOSPITAL JAMBI PROVINCE

**Irwandi**

Akademi Keperawatan Garuda Putih  
Email Korespodensi Irwandi609@yahoo.com

**Abstract** Good service quality is not only associated with obtaining physical recovery from illness or improving the degree of health, but also regarding patient satisfaction with the attitudes, knowledge, skills of officers in providing services, availability of facilities or infrastructure as well as adequate physical environment ... This type of research is descriptive analytic using a survey of patient and family satisfaction in patients who receive care in the ER Rumkitban DKT Kerinci. The number of population in the population in this study were all patients who received 70 people in the IGD Rumkitban DKT Kerinci Jambi in October 2020, with a sample of 30 people. The analysis used is univariate analysis, frequency distribution. The results showed that patient satisfaction in getting services at the IGD Rumkitban DKT Kerinci Jambi Province, most of the patient satisfaction was less satisfied with the tangible or physical condition of 60%, reliability or reliability of 55%, responsiveness or responsiveness of 50%, assurance of assurance or assurance of 52, 7%, empathy at 45,% and satisfaction with the expectations of the patient's family in the service in the IGD Rumkitban Room DKT Kerinci Jambi Province by 55%. There is a need for additional facilities such as medical equipment as support for health workers to carry out emergency actions at the Rumkitban Kerinci IGD in Jambi Province, the management should think about adding to the number of personnel and competence in the IGD Rumkitban room, DKT Kerinci Jambi Province.

**Keywords:** Patient Satisfaction. Service. Emergency

**Abstrak** Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dikaitkan dengan memperoleh kesembuhannya dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tapi juga menyangkut kepuasan pasien terhadap sikap, pengetahuan, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, tersedianya sarana atau prasarana serta lingkungan fisik yang memadai. Jumlah Populasi dalam Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mendapatkan pelayanan di IGD Rumkitban DKT Kerinci Jambi sebsnyak 70 orang dalam bulan Oktober 2020, sampel berjumlah 30 orang. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat, distribusi frekuensi. Hasil Penelitian diketahui bahwa kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan di IGD Rumkitban DKT Kerinci Provinsi Jambi sebagian besar kepuasan pasien kurang puas terhadap *tangible* atau keadaan fisik sebesar 60% ,*reability* atau Keandalan 55 %, ketanggapan atau *responsiviness* 50, % , jaminan kepastian atau *assurance* sebesar 52,7 %, *empathy* sebesar 45, % dan kepuasan terhadap harapan keluarga pasien dalam pelayanan di Ruang IGD Rumkitban DKT Kerinci Provinsi Jambi sebesar 55 %. Perlu adanya penambahan sarana seperti peralatan medis sebagai penunjang bagi petugas kesehatan melakukan tindakan kegawatdaruratan di IGD Rumkitban Kerinci Provinsi Jambi, sebaiknya pihak manajemen perlu memikirkan untuk penambahan jumlah tenaga dan kompetensi tenga di ruang IGD Rumkitban DKT Kerinci Provinsi Jambi.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien. Pelayanan. Gawat Darurat

## PENDAHULUAN.

Merujuk kepada UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik yang harus memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggannya; maka Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik maka setiap karyawan pada instansi pelayanan publik harus termotivasi memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Kepuasan masyarakat /pelanggan adalah terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan, suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai

dengan harapan pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.<sup>1</sup>.

Hasil penelitian Andhika L.P 2020 menunjukkan bahwa (56,7%) responden menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik dan (86,8%) merasa tidak puas akan pelayanan keperawatan di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. Hal ini dikarenakan waktu tunggu dan respon perawat lambat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan keperawatan dapat ditingkatkan apabila didukung oleh sumberdaya keperawatan yang kompeten, fasilitas, dan sarana prasana yang menunjang serta lebih cepat dalam melakukan tindakan keperawatan<sup>2</sup>.

Kepuasan pasien merupakan keberhasilan dari organisasi rumah sakit. Rumah sakit berkembang melalui pasien yang puas dimana pasien tidak hanya akan kembali untuk membeli pelayanan tetapi juga dapat menjadi *marketer* yang dapat membawa keluarga atau teman-teman lainnya. Minat konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat

dipengaruhi oleh pengalaman kepuasannya terhadap pelayanan yang telah diperoleh sebelumnya<sup>3</sup>.

Pelayanan gawat darurat adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh penderita dalam jangka waktu segera (*immediately*) untuk menyelamatkan kehidupannya (*life saving*). Unit kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan gawat darurat disebut dengan nama Instalasi Gawat Darurat. Kegiatan yang menjadi tanggung jawab IGD antara lain : Menyelenggarakan pelayanan gawat darurat, menyelenggarakan pelayanan penyaringan untuk kasus-kasus yang membutuhkan pelayanan rawat inap intensif dan menyelenggarakan pelayanan informasi medis darurat. Kualitas pelayanan yang diperoleh oleh Pasien / masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan yang bermutu merupakan suatu bentuk layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan

mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit<sup>4</sup>.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah pasien dapat dilayani sebaik-baiknya sehingga memilikirasa puas dan keluhannya dapat berkurang sampai penyakit yang dideritanya dapat di sembuh, mulai dari kecepatan pasien mendaftar, sistem *medical record* yang lengkap dan rapi, waktu tunggu untuk bertemu dokter tidak terlalu lama juga ketika dilakukan pemeriksaan dokter, perawat bersikap ramah, kecepatan dalam proses pengurusan untuk masuk ruang rawat inap, kecepatan dalam memperoleh tindakan, kenyamanan dan adanya rasa aman selama dirawat inap, serta kecepatan dalam pengambilan obat yang dibutuhkan

sampai kemudahan dalam penyelesaian pengurusan administrasi<sup>5</sup>.

Dalam memenuhi kebutuhan pasien penyedia jasa pelayanan kesehatan rumah sakit tetap menjaga kualitas pelayanannya secara kontinyu dan konsisten. Kualitas pelayanan seyogyanya dikaitkan dengan keinginan untuk memenuhi kebutuhan serta tuntutan dari para pemakai jasa. Makin sempurna pemenuhan kebutuhan tersebut maka semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan dimana hal ini ditandai dengan kepuasan dari pemakai jasa tersebut. Agar mutu dapat terjaga terutama kepuasan pasien, maka perlu dilakukan penilaian untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yang menggunakan layanan kesehatan tertentu, yang disebut dengan : *SERVEQUAL (short services Quality)*. Penilaian ini mengandung 5 dimensi yaitu : (1) *Tangibel*; wujud nyata berupa penampilan fisik seperti gedung, ruangan, kebersihan, kelengkapan alat, kenyamanan. (2). *Reliability*; kehandalan dalam memberikan

pelayanan jasa/. (3) *Responsiveness*; ketanggapan/kesungguhan dalam memberikan pelayanan sesegera mungkin. (4) *Assurance*; jaminan yang meliputi pengetahuan karyawan kesopanan dan kemampuan menyampaikan kebenaran dan dapan dipercaya. (5) *Empathy*; kesediaan karyawan dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan<sup>6</sup>.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan memotret kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan kegawat daruratan yang di berikan oleh petugas kesehatan di ruagn IGD Rumkitban DKT Kerinci Provinsi Jambi. analisis yang di gunakan adalah analisis univariat dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang di rawat di ruang IGD Rumkitban Kerinci Pada Bulan Oktober Tahun 2020, yaitu sebanyak 30 orang,

derngan menggunakan teknik *purposive sampling*

### HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Oktober 2020 di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci diketahui bahwa terdapat tenaga dokter sebanyak 2 orang

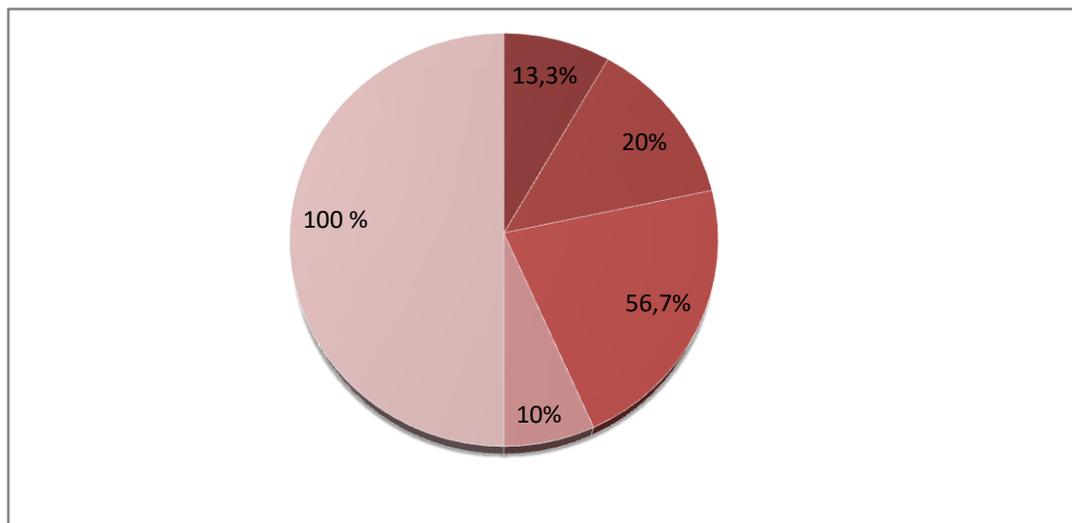
dokter umum dan telah memiliki sertifikat pelatihan kegawat daruratan ATCLS, dan 4 orang perawat yang memiliki sertifikat pelatihan BTCLS dan masih ada 6 orang perawat yang belum memiliki sertifikat kompetensi kegawat daruratan.

**Tabel .4.1**

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Pelayanan Petugas Kesehatan di Ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi Tahun 2020

No	Kepuasan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	4	13,3
2	Puas	6	20,0
3	Tidak Puas	17	56,7
4	Sangat Tidak Puas	3	10,0
	TOTAL	30	100

**Diagram 4.1**



Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa sebagian besar (56,7%) pasien tidak puas terhadap keadaan Bukti Fisik (*tangible*) dalam pelayanan perawat di ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi, Sebagian Kecil pasien yang menyatakan puas adalah (20,0%), dan yang menyatakan sangat puas hanya (13,3%). Sedangkan yang menyatakan tidak puas (10,0%).

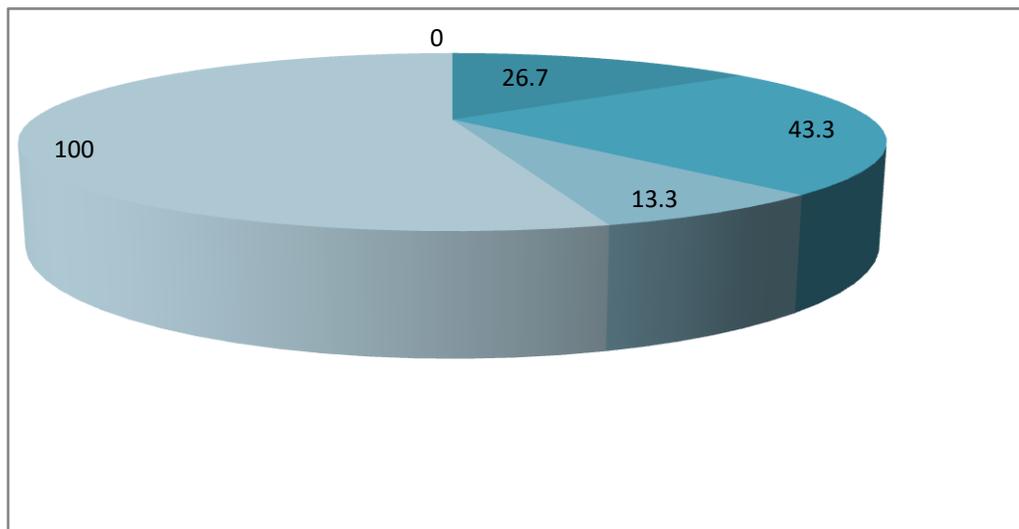
Hal ini terjadi karena masih sedikitnya sarana pendukung di ruangan IGD seperti peralatan medis yang dapat membantu petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

**Tabel .4. 2**

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Keandalan (*Reliability*) Terhadap Pelayanan Petugas Kesehatan di Ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi Tahun 2020

No	Kepuasan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	5	16,7
2	Puas	4	13,3
3	Tidak Puas	18	60,0
4	Sangat Tidak Puas	3	10,0
	TOTAL	30	100

**Diagram 4.2**



Dari Hasil distribusi frekuensi diatas diketahui sebagian besar (60,0%) pasien kurang puas terhadap Keandalan (*reliability*) dalam pelayanan perawat di ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi, Sebagian Kecil pasien yang menyatakan puas adalah (13,3%), dan yang menyatakan sangat puas hanya (16,7%). Sedangkan yang menyatakan tidak puas (10,0%).

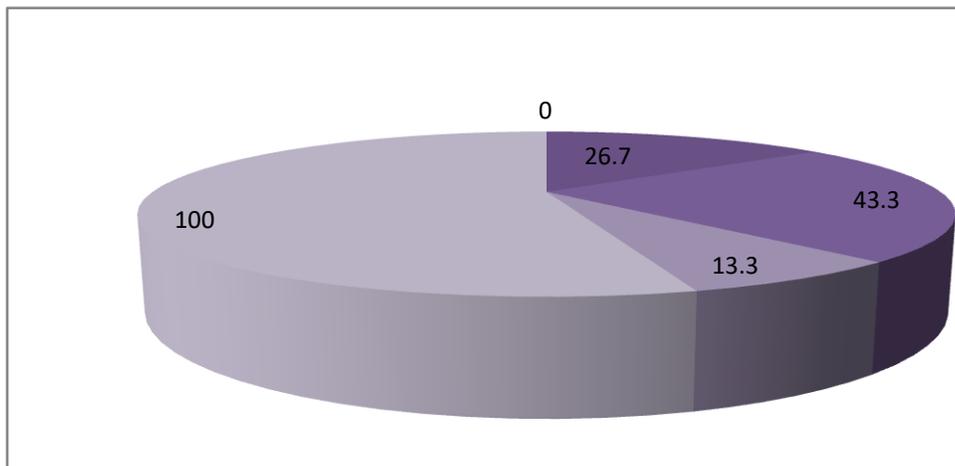
Hal ini bisa terjadi karena masih banyaknya petugas kesehatan dalam hal ini adalah tenaga perawat yang belum memiliki sertifikat kompetensi kegawatdaruratan di ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi.

**Tabel . 4.3**

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Ketanggapan (*Responsiviness*) Terhadap Pelayanan Petugas Kesehatan di Ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi Tahun 2020

No	Kepuasan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	3	10,0
2	Puas	9	30,0
3	Tidak Puas	14	46,7
4	Sangat Tidak Puas	4	13,3
	TOTAL	30	100

**Diagram 4.3**



Berdasarkan dari distribusi frekuensi diketahui bahwa sebagian besar (46,7%) pasien tidak puas terhadap Ketanggapan (*responsiveness*) dalam pelayanan perawat di ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi, Sebagian Kecil pasien yang menyatakan puas adalah (30,0%), dan yang menyatakan sangat puas hanya (10,0%). Sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas (13,3%), Hal ini mungkin

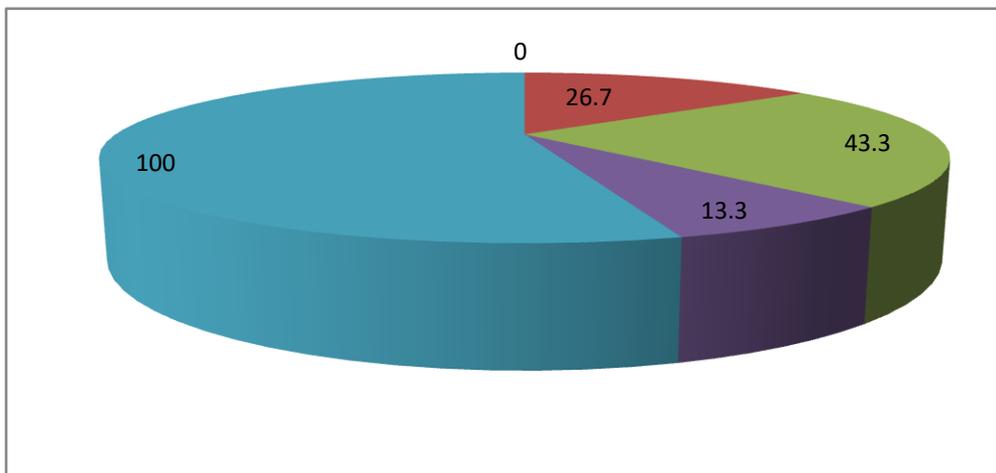
disebabkan karena jumlah tenaga kesehatan yang ada di ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi masih terbatas.

**Tabel .4.4**

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Jaminan Kepastian (*Assurance*) Terhadap Pelayanan Petugas Kesehatan di Ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi Tahun 2020

No	Kepuasan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	5	16,7
2	Puas	5	16,7
3	Tidak Puas	16	53,3
4	Sangat Tidak Puas	4	13,3
	TOTAL	30	100

**Diagram 4.4**



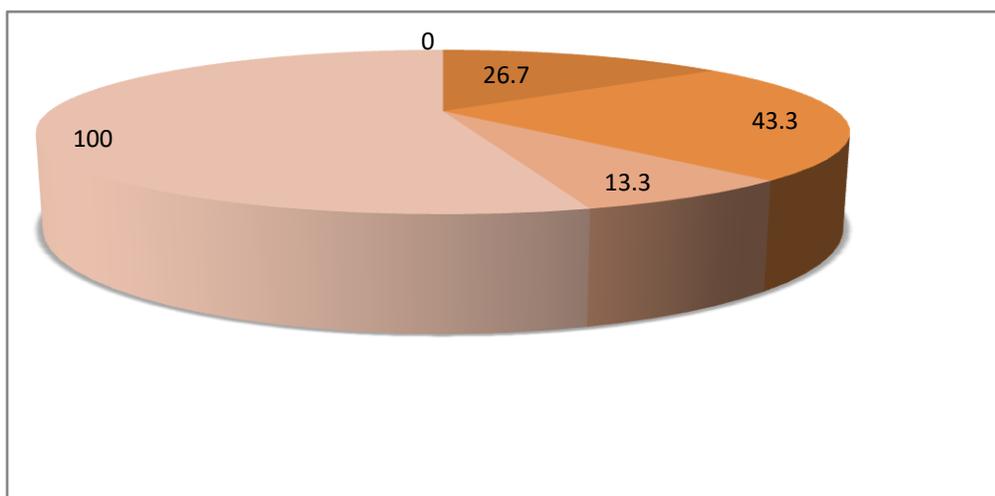
Dari hasil distribusi frekuensi diatas diketahui bahwa sebagian besar (53,3%) pasien tidak puas terhadap Jaminan Kepastian (*assurance*) dalam pelayanan perawat di ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi, Sebagian Kecil pasien yang menyatakan puas adalah (16,7%), dan yang menyatakan sangat puas hanya (16,7%). Sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas

(13,3%).hal ini bisa disebabkan kadang-kadang pasien dan keluarga menunggu prosedur pelayanan di ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi, sehingga menimbulkan kebosanan keluarga dalam menunggu kepastian untuk mendapatkan pengobatan anggota keluarganya yang berada di ruangan IGD.

**Tabel .4.5**  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Perhatian (*Empathy*) Terhadap Pelayanan Petugas Kesehatan di Ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi Tahun 2020

No	Kepuasan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	5	16.7
2	Puas	8	26,7
3	Tidak Puas	13	43,3
4	Sangat Tidak Puas	4	13,3
	TOTAL	30	100

**Diagram 4.5**



Berdasarkan hasil distribusi frekuensi diketahui bahwa sebagian besar (43,3%) pasien tidak puas terhadap Perhatian Perawat

(*empathy*) dalam pelayanan perawat di ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi, Sebagian Kecil pasien yang menyatakan puas adalah (26,7%), dan yang menyatakan sangat puas hanya (16,7%). Sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas (26,7%). Hal ini bisa dikarenakan kurangnya jumlah tenaga kesehatan yang ada di ruang IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi dan banyaknya pasien yang di layani sehingga penggunaan waktu kontan terhadap komunikasi antara petugas dan pasien sangat minimal sekali.

### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan sebagian besar responden kurang puas terhadap keadaan fisik dalam pelayanan perawat diruangan IGD Rumah Sakit Bantuan DKT Kerinci Provinsi Jambi dan sebagian kecil puas terhadap bukti fisik. Dari aspek fisik tersebut responden sebagian besar puas terhadap lingkungan penampilan petugas kesehatan yang bekerja dan penataan alat ruangan di ruangan IGD, seperti

lemari , kursi dan meja tertata rapi tetapi sebagian besar responden masih kurang puas terhadap fasilitas pendukung utama seperti peralatan medis, obat-obatan yang masih minim, sehingga kadang-kadang keluarga pasien yang harus mencari keluar. Melihat uraian diatas kemungkinan penyebabnya kurangnya fasilitas utama di ruangan karena rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit tipe D, dan hanya sebagai tempat pelayanan sementara bagi pasien dan keluarga yang akan berobat ke sana.

Dari aspek keandalan tersebut responden sebagian besar kurang puas terhadap aspek pasien tidak menunggu lama dalam mendapatkan pengobatan, hal ini disebabkan persediaan obat yang masih terbatas, sehingga rumah sakit perlu adanya penambahan pangadaan obat-obatan terutama yang berkaitan dengan obat untuk penanganan pasien gawat darurat, selain itu waktu tunggu pasien

dalam mendapatkan hasil pemeriksaan penunjang laboratorium yang dipengaruhi ketersediaan tenaga dan alat labor yang hanya sesuai dengan standar rumah sakit tipe D.

Dari aspek ketanggapan pasien sebagian besar kurang puas terhadap aspek dokter dan perawat yang kurang cepat dan tanggap mendengarkan keluhan setiap pasien dan menindak lanjuti dengan segera,

Petugas melakukan tindakan tergesa – gesa dikarenakan terkadang jumlah pasien yang masuk ke IGD tidak seimbang dengan jumlah tenaga petugas yang praktik pada saat itu terutama waktu sore dan malam.

Pada aspek jaminan kepastian pasien sebagian besar kurang puas terhadap aspek diagnosis penyakit yang ditentukan

dokter, hal ini karena masih minimnya laboratorium pendukung di rumah sakit untuk dokter dapat menegakkan diagnosis penyakit pasien..

Hal ini dapat diatasi dengan melakukan kerjasama antara rumah sakit dengan laboratorium selain rumah sakit tersebut, seperti laboratorium mandiri di wilayah Kerinci dan sekitarnya.

Kemudian hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien kurang puas terhadap empati atau *empaty* Hal ini mungkin penyebabnya terkadang jumlah tenaga yang bertugas tidak mampu melayani jumlah pasien yang datang pada saat tertentu terutama pada saat hari libur, jumlah tenaga yang jaga dngan jumlah pasien yang datang untuk mendapatkan tindakan tidak seimbang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Harapan pasien dan keluarga kepada pihak Rumah Sakit perlu dilakukan penambahan jumlah tenaga yang bertugas di ruang IGD dan penambahan fasilitas alat medis seperti obat-obatan.

Selanjutnya pihak manajemen perlu meningkatkan kualitas tenaga kesehatan yang bertugas di ruangan IGD dengan memberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan, seminar atau workshop tentang keterampilan kegawat daruratan, sehingga dapat

Peningkatkan kompetensi tenaga kesehatan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan di ruang IGD Rumah Sakit Bantuan Kerinci Provinsi Jambi

## DAFTAR PUSTAKA

Kemenkes RI 2019. *Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. <https://www.kemkes.go.id>

Andhika L.P 2020. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Vol 6, No 2. e-ISSN 2503-2887*. STIKes Karsa Husada, Garut, Jawa Barat, Indonesia.

Azwar Azrul. 2012. *Pengantar Adminstrasi Kesehatan.. Edisi Ke Ketiga*. Binarupa Aksara.

Pohan S.I. 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC Jakarta.

Kottler. P & Kevin L.K.2018. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga.

Notoatmodjo.S 2018. *Promosi Kesehatan Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Penerbit Rinerka Cipta. Jakarta

Notoatmodjo. S. 2018. *Metodologi Penelitian* Penerbit Rinerka Cipta. Jakarta

I Gusti A.D. 2018. *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan* Penerbity Pustaka Panasea.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kesehatan* Cetakan Pertama. Alfabeta Bandung.

Pandji & Anastasi D. 2019. *Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran dan Strategi*. 1st Published.

