

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP TINDAKAN KEGAWATDARURATAN DI UNIT GAWAT DARURAT

Endang Soelistiyowati, Irine , Sulvie Surdianto  
Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Surabaya  
Alamat E-mail:

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, dengan rancangan *cross sectional*, yang bertujuan mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap tindakan kegawatdaruratan di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya. Sebagai populasi pada penelitian ini adalah semua pasien di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya bulan Juli 2013, dengan target populasi 60 orang pasien yang mengalami gangguan *Airway, Breathing, Circulation*, penurunan kesadaran dan EKG di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu pada bulan Juli 2013, semuanya dijadikan subyek penelitian. Data dikumpulkan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Hasilnya dianalisis secara deskriptif, di mana diketahui bahwa sebagian besar pasien di UGD RS Bhakti Rahayu Surabaya menyatakan puas terhadap tindakan kegawatdaruratan dan sebagian besar pasien menyatakan bahwa tindakan kegawatdaruratan di UGD RS Bhakti Rahayu Surabaya adalah termasuk baik. Sehingga disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit agar tetap memperhatikan semua aspek yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## Kata kunci:

## PATIENT SATISFACTION LEVEL OF ACTION IN EMERGENCY UNIT

## ABSTRACT

*This research is a descriptive research, with a cross-sectional design, which aims to find a picture of patient satisfaction with emergency measures in the ER Bhakti Rahayu Hospital Surabaya. As the population in this study were all patients in the ED Bhakti Rahayu Hospital Surabaya in July, 2013, with a target population of 60 patients with impaired Airway, Breathing, Circulation, loss of consciousness and ECG in the ER Bhakti Rahayu Hospital in July 2013, all used as research subjects. Data were collected using a questionnaire instrument. The results were analyzed descriptively, where it is known that the majority of patients in the ER Bhakti Rahayu Surabaya satisfy with the emergency action and most of the patients stated that the emergency measures in the ER Bhakti Rahayu Surabaya is included balk. So it is advisable to the hospital management to keep attention to all aspects that may affect patient satisfaction.*

**Keywords:** *Saving Time , Live Saving*

## PENDAHULUAN

Profesionalisme dalam pelayanan keperawatan di Unit Gawat Darurat atau disingkat UGD dapat dicapai dengan mengoptimalkan peran dan fungsi perawat, terutama peran dan fungsi mandiri perawat dalam tindakan kegawatdaruratan. Kegawatan adalah suatu keadaan yang menimpa seseorang yang dapat menyebabkan sesuatu yang mengancam jiwanya dalam arti memerlukan pertolongan tepat, cermat dan cepat bila tidak maka seseorang tersebut dapat mati atau

menderita cacat (Instalasi Rawat Darurat RSU Dr. Soetomo-FK Unair Surabaya, 1987; 2008),

Sedangkan tindakan kegawatdaruratan adalah tindakan penyelamatan akut atau segera yang dilakukan untuk menghentikan proses yang menuju kematian dan kecacatan, yang pada hakekatnya adalah tindakan membebaskan jalan nafas atau *Airway*, memberikan bantuan nafas atau *Breathing*, melakukan pijat jantung dan reperfusi atau *Circulation*, melakukan penilaian kesadaran atau *Dissability*, memberikan obat-

obat emergency *atau Drug*, pemberian arus listrik pada jantung *atau Defibrilasi*, mengelola rekaman jantung atau *Elektokardiografi*, (Instalasi Rawat Darurat RSU Dr. Soetomo-FK Unair Surabaya, 1987; 2008).

Sedangkan menurut Philip Kotler dalam Wijono, D, 1999, kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Perawat sebagai mayoritas pemberi pelayanan kesehatan, terutama dalam tindakan kegawatdaruratan, perawat dituntut untuk terus meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan melalui pembelajaran maupun pelatihan-pelatihan secara terus-menerus dan berkelanjutan, hal ini selain untuk menjaga kualitas hidup pasien juga untuk memberikan kepuasan konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah sakit adalah institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan banyaknya rumah sakit swasta yang berdiri, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang layanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien pada pelayanan di ruang rawat inap RS. Bhakti Rahayu oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Unair pada tahun 2012 dari 54 pasien didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien dilihat dari lima aspek, dimana untuk aspek *tangibles* yakni ketersediaan sarana prasana hampir sebagian adalah 48% mengatakan puas, untuk aspek *reliability* atau pelayanan akurat, terpercaya, konsisten, dan kesesuaian adalah sebesar 60% mengatakan puas, ketiga aspek *responsiveness* atau ketanggapan dan tanggung jawab adalah sebesar 50% mengatakan puas, keempat aspek *assurance* atau jaminan dan kepastian adalah sebesar 50% mengatakan puas, dan kelima aspek *empathy* atau kepedulian adalah sebesar 54% mengatakan puas.

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien atau keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarga, perhatian terhadap keluhan,

kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita serta jerih payah yang telah atau harus dialami guna memperoleh hasil tersebut (Soejadi, 1996)

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal yaitu mengidentifikasi siapa pelanggannya, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitasnya, memahami strategi kualitas layanan pelanggan, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor (Wiyono, 2000):

Rumah sakit Bhakti Rahayu Surabaya merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di kota Surabaya selain RSI, RSAL, RS. Bhayangkara. Rumah sakit Bhakti Rahayu merasakan persoalan yang sama dengan rumah sakit lain yaitu persaingan yang ketat. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pihak rumah sakit selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding rumah sakit lain untuk mencapai kepuasan pasien di rumah sakit. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah aspek pelayanan di Unit Gawat Darurat terutama dalam tindakan kegawatdaruratan.

Berdasarkan sasaran mutu tahun 2012 yang dicanangkan oleh komite keperawatan Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya sebesar 70 – 80% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adanya masalah dalam pemberian jasa pelayanan kesehatan di UGD tentu diperlukan usaha yang maksimal untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang sangat baik, sehingga diharapkan tingkat kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan di UGD terutama dalam hal tindakan kegawatdaruratan mencapai *excellent*.

Hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada bulan April 2013 terhadap 15 pasien responden yang dipilih secara acak di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya, tingkat kepuasan pasien dari lima aspek yang pertama yaitu *tangibles*, sarana prasana yang ada adalah sebesar 75,6% merasa puas dan 24,4% merasa tidak puas, kedua aspek *reliability* atau pelayanan akurat, terpercaya, konsisten, dan kesesuaian adalah sebesar 78,7% merasa puas dan 21,3% merasa tidak puas, ketiga aspek *responsiveness* atau ketanggapan dan tanggung jawab adalah sebesar 76,8% merasa puas dan 23,2% merasa tidak puas, keempat aspek *assurance* atau jaminan dan kepastian adalah sebesar 77,5% merasa puas dan 22,5% merasa tidak puas, kelima aspek *empathy* atau kepedulian adalah sebesar 79,4% mengatakan puas dan 20,6% merasa tidak puas.

Dari uraian tersebut, maka dipandang perlu dilakukan penelitian tentang "Kepuasan pasien

terhadap tindakan kegawatdaruratan di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya”.

Tujuan umum penelitian ini adalah diketahuinya kepuasan pasien terhadap tindakan kegawatdaruratan di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya. Sedangkan tujuan khusus penelitian ini adalah: 1) mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap 5 dimensi yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*, 2) mengidentifikasi tindakan kegawatdaruratan di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya, 3) mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien dengan tindakan kegawatdaruratan di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Gambaran Umum Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya yang terletak di Jalan

Ketintang Madya I / 16 Surabaya. Di UGD ini dibagi dalam beberapa ruang atau tempat tidur pasien, yaitu: Ruang Resusitasi dengan segala peralatannya sebagai tempat observasi intensive pada pasien yang mengalami kegawatan yang mengancam jiwa, ruang tindakan lengkap dengan peralatannya sebagai tempat tindakan operasi minor, tempat tidur pasien kasus medik berjumlah 3 tempat tidur baik pasien anak atau dewasa, tempat tidur pasien kasus bedah berjumlah 2 tempat tidur baik pasien anak atau dewasa, tempat tidur pasien dengan indikasi *one day care* atau perawatan satu hari berjumlah 2 tempat tidur

### Data Umum

#### Umur

Hampir setengahnya pasien yang dirawat di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya, (30%) berumur 31–40 tahun. Lengkapnya dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Umur pasien yang dirawat di UGD RS Bhakti Rahayu Surabaya, 2013

No.	Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	21-25	12	20
2	26-30	15	25
3	31-40	18	30
4	41-50	9	15
5	51-60	6	10
TOTAL		60	100

### Jenis Kelamin

Sebagian besar pasien yang dirawat di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya, sebagian besar (60%) berjenis kelamin perempuan, hampir setengahnya pasien (40%) adalah laki - laki.

### Pendidikan

Hampir setengahnya pasien yang dirawat di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya, (35%) berpendidikan SMA. Lebih jelasnya di lihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Pendidikan pasien yang dirawat di UGD RS Bhakti Rahayu Surabaya, 2013

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	9	15
3	SMP	12	20
4	SMA	21	35
5	Perguruan Tinggi	18	30
TOTAL		60	100

### Pekerjaan

Hampir setengahnya pasien yang dirawat di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya, (40%)

mempunyai pekerjaan swasta atau karyawan, seperti pada pada tabel 3.

Tabel 3. Pekerjaan pasien yang dirawat di UGD  
RS Bhakti Rahayu Surabaya, 2013

No.	Pekerjaan	Fi	%
1	Tidak Bekerja	15	25
2	Swasta/Karyawan	24	40
3	Wiraswasta	12	20
4	PNS/TNI/Polisi	9	15
TOTAL		60	100

## Data Khusus

### Kepuasan Pasien untuk Dimensi *Tangibles*

Sebagian besar pasien yang dirawat di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya, (55%) menyatakan puas untuk dimensi *Tangibles*. Hampir setengahnya pasien (45%) yang menyatakan tidak puas untuk fasilitas yang ada.

### Kepuasan Pasien untuk Dimensi *Reliability*

Sebagian besar pasien yang dirawat di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya (60%) menyatakan puas untuk dimensi *Reliability*, hampir setengahnya pasien (40%) yang menyatakan tidak puas terhadap dimensi *reliability*.

### Kepuasan Pasien untuk Dimensi *Responsiveness*

Sebagian besar pasien yang dirawat di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya (70%) menyatakan puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit untuk dimensi *Responsiveness*, hampir setengahnya pasien (30%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS untuk dimensi *responsiveness*.

### Kepuasan Pasien untuk Dimensi *Assurance*

Sebagian besar pasien yang dirawat di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya (65%) menyatakan puas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit untuk dimensi *Assurance*, hampir setengahnya pasien (35%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS untuk dimensi *assurance*.

### Tingkat Kepuasan Pasien untuk Dimensi *Empathy*

Sebagian besar pasien yang dirawat di UGD Rumah Sakit Bhati Rahayu Surabaya (75%) menyatakan puas untuk dimensi *Empathy*. Sebagian kecil pasien (25%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS untuk dimensi *empathy*.

### Tindakan Kegawatdaruratan di UGD

Sebagian besar pasien yang dirawat di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya (55%) menyatakan bahwa tindakan kegawatdaruratan yang dilakukan di RS. Bhakti Rahayu Surabaya termasuk kategori baik. Hampir setengahnya pasien (45%) menyatakan bahwa tindakan kegawatdaruratan yang dilakukan di RS. Bhakti Rahayu Surabaya termasuk kategori kurang.

## Pembahasan

### Kepuasan pasien untuk Dimensi *Tangibles*

Didapatkan bahwa sebagian besar pasien (55%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan rumah sakit apabila dikaitkan dengan dimensi *tangibles*, dan hampir setengahnya pasien (45%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS. Bhakti Rahayu Surabaya untuk dimensi *Tangibles*. Artinya bahwa sebagian besar pasien sudah merasa puas untuk fasilitas yang tersedia di RS. Bhakti Rahayu Surabaya. Tetapi masih terdapat hampir setengahnya pasien yang menyatakan tidak puas terhadap fasilitas yang dimiliki RS Bhakti Rahayu.

Menurut Supranto, J. (2001), bahwa kepuasan pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni: adanya sumber daya manusia keperawatan yang memadai baik kuantitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan, serta dilengkapi fasilitasnya, misalnya rumah sakit harus dibangun dan dilengkapi dan dipelihara dengan baik untuk menjamin kesehatan dan keselamatan pasiennya dan harus menyediakan fasilitas yang lapang, tidak berdesak-desakan, ruang perawatan yang bersih, lingkungan yang nyaman, kelengkapan peralatan, serta penampilan para petugas.

Memperhatikan hasil penelitian ini bahwa sebagian besar pasien sudah menyatakan puas dan hampir setengahnya pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS. Bhakti Rahayu Surabaya untuk dimensi *Tangibles*. Artinya bahwa sebagian besar pasien sudah merasa puas untuk fasilitas yang tersedia di RS. Bhakti Rahayu Surabaya. Tetapi masih terdapat hampir setengahnya pasien yang menyatakan tidak puas terhadap Rumah Sakit untuk dimensi *Tangibles* yakni fasilitas yang dimiliki RS. Bhakti Rahayu. Hal itu bisa terjadi karena beberapa penyebab yakni: pasien menyatakan puas, karena pasien merasa nyaman dan senang melihat penampilan perawat yang selalu rapi dan bersih, lingkungan pelayanan yang harum, perawatnya yang ramah, tata letak ruang yang dikondisikan supaya *privacy* pasien tetap terjaga serta dalam melakukan pelayanan perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian alat-alat sebelum dan sesudah melakukan tindakan pada pasien. Oleh karena itu perawat seharusnya dapat dalam menciptakan situasi dan kondisi yang kondusif dan nyaman mulai dari cara berpenampilan, kebersihan dan fasilitas yang lengkap dan berfungsi dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga mampu memenuhi harapan yang diinginkan pasien atau konsumen.

Menyatakan tidak puas, mengungkapkan bahwa fasilitas UGD kurang memadai misalnya, adanya alat tindakan yang tidak berfungsi dengan baik. Selain itu ada beberapa bed tempat tidur yang tidak ada bantalnya atau tidak diganti spreinya karena kotor atau terkena darah. Hal ini juga bisa mengakibatkan pasien merasa tidak nyaman saat tidur. Selain itu suhu ruangan (ruang ber AC) juga dapat menentukan tingkat kenyamanan, dimana beberapa pasien di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya mengatakan suhu ruangan kurang dingin. Hal ini bisa membuat pasien merasa kurang nyaman.

### **Tingkat Kepuasan Pasien untuk Dimensi *Reliability***

Berdasarkan data hasil penelitian bahwa sebagian besar pasien (60%) menyatakan puas dan hampir setengahnya pasien (40%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS. Bhakti Rahayu Surabaya untuk dimensi *Reliability*. Artinya bahwa sebagian besar pasien (60%) sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dalam hal kecepatan dan ketepatan, serta jelas dalam memberikan informasi. Tetapi masih terdapat hampir setengahnya pasien (40%) yang tidak puas terhadap Rumah Sakit untuk dimensi *Reliability* yakni pelayanan yang diberikan belum maksimal dalam hal kecepatan dan ketepatan, serta kurang jelas dalam memberikan informasi.

Menurut Supranto, J. (2001), bahwa bagi pasien mutu pelayanan yang baik biasanya dikaitkan dengan sembuhnya dari penyakit yang cepat, petugas yang konsisten, pelayanan yang cepat dan tepat, dan informasi yang dapat dipercaya. Dan sebaliknya apabila penyakit yang dideritanya lama tidak sembuh, petugas yang kurang ramah, penanganan penderita yang lambat dan petugas yang tidak tanggap akan dikatakan tidak bermutu walaupun profesional. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa mutu pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien.

Melihat data hasil penelitian yang terulas bahwa sebagian besar pasien (60%) menyatakan puas dan hampir setengahnya pasien (40%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS. Bhakti Rahayu Surabaya untuk dimensi *Reliability*. Artinya bahwa sebagian besar pasien (60%) sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dalam hal kecepatan dan ketepatan, serta jelas dalam memberikan informasi. Tetapi masih terdapat hampir setengahnya pasien (40%) yang tidak puas terhadap Rumah Sakit untuk dimensi *Reliability* yakni pelayanan yang diberikan belum maksimal dalam hal kecepatan dan ketepatan, serta kurang jelas dalam memberikan informasi. Hal itu bisa terjadi karena beberapa penyebab antara lain yaitu: 1) Menyatakan puas, karena setiap pasien yang datang langsung dilayani dengan cepat dan segera sehingga pasien masalahnya cepat tertangani dan tidak lama berada di UGD. 2) menyatakan tidak puas, misalnya dalam memberikan pelayanan perawat kurang memberikan senyum dan kurang ramah. Selain itu juga bisa disebabkan karena

perawat jarang berkomunikasi dengan pasien atau bahkan bersikap acuh terhadap keluhan pasien atau dapat diasumsikan bahwa pasien cerewet yang mana itu terjadi disebabkan karena jumlah tenaga perawatnya yang sedikit dan beban kerjanya banyak, adapun perawat yang bertugas di UGD Rumah sakit Bhakti Rahayu Surabaya dengan jumlah 3 perawat tiap shift bahkan kadang-kadang bisa 2 perawat tiap shift, selain memberikan pelayanan tindakan mereka juga bertugas menyelesaikan status rawat jalan dan rawat inap jika dibutuhkan untuk perawatan lanjutan. Dan bisa juga disebabkan karena kondisi psikologis petugas saat itu, mungkin petugas berangkat kerja sudah ada masalah dari rumah atau rumah tangganya. Petugas yang sebelumnya sudah capek serta petugas yang memiliki sifat *temperamen*, oleh sebab itu dalam melaksanakan tugas apapun selain kita dituntut untuk handal, cekatan, dan konsisten, perawat juga harus siap psikis, siap mental dan kondisi tubuh yang sehat dan segar sehingga tugas dapat dilaksanakan dengan baik.

### **Tingkat Kepuasan Pasien untuk Dimensi *Responsiveness***

Berdasarkan data hasil penelitian bahwa sebagian besar pasien (70%) menyatakan puas dan hampir setengahnya pasien (30%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS. Bhakti Rahayu Surabaya untuk dimensi *Responsiveness*. Artinya bahwa sebagian besar pasien (70%) sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dalam hal kecepatan dan ketepatan, serta jelas dalam memberikan informasi. Tetapi masih terdapat hampir setengahnya pasien (30%) yang tidak puas terhadap Rumah Sakit untuk dimensi *Responsiveness* yakni pelayanan yang diberikan belum maksimal dalam hal kecepatan dan ketepatan, serta kurang jelas dalam memberikan informasi.

Menurut Supranto, J. (2001), bahwa bagi pasien mutu pelayanan yang baik biasanya dikaitkan dengan sembuhnya dari penyakit yang cepat, petugas yang konsisten, pelayanan yang cepat dan tepat, dan informasi yang dapat dipercaya. Dan sebaliknya apabila penyakit yang dideritanya lama tidak sembuh, petugas yang kurang ramah, penanganan penderita yang lambat dan petugas yang tidak tanggap akan dikatakan tidak bermutu walaupun profesional.

Melihat data hasil penelitian yang terulas bahwa sebagian besar pasien (70%) menyatakan puas dan hampir setengahnya pasien (30%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS. Bhakti Rahayu Surabaya untuk dimensi *Responsiveness*. Artinya bahwa sebagian besar pasien (70%) sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dalam hal kecepatan dan ketepatan, serta jelas dalam memberikan informasi. Tetapi masih terdapat hampir setengahnya pasien (30%) yang tidak puas terhadap Rumah Sakit untuk dimensi *Responsiveness* yakni pelayanan yang diberikan belum maksimal dalam hal kecepatan dan ketepatan, serta kurang jelas dalam memberikan informasi. Hal itu bisa terjadi karena

beberapa penyebab antara lain yaitu: menyatakan puas, karena setiap pasien yang datang langsung dilayani dengan cepat dan segera sehingga pasien masalahnya cepat tertangani dan tidak lama berada di UGD.

### **Tingkat Kepuasan Pasien untuk Dimensi Assurance**

Berdasarkan data hasil penelitian bahwa sebagian besar pasien (65%) menyatakan puas dan hampir setengahnya pasien (35%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS. Bhakti Rahayu Surabaya untuk dimensi Assurance. Artinya bahwa sebagian besar pasien (65%) sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di RS. Bhakti Rahayu Surabaya. Tetapi masih terdapat hampir setengahnya pasien (35%) yang tidak puas terhadap Rumah Sakit untuk dimensi Assurance.

Menurut Kotler dan Tjiptono, (2000), untuk dapat terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu, aspek keamanan tindakan ini harus diperhatikan. Pelayanan kesehatan yang membahayakan pasien bukanlah pelayanan yang baik.

Melihat data hasil penelitian yang terulas bahwa sebagian besar pasien (65%) menyatakan puas dan hampir setengahnya pasien (35%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS. Bhakti Rahayu Surabaya untuk dimensi Assurance. Artinya bahwa sebagian besar pasien (65%) sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di RS. Bhakti Rahayu Surabaya. Tetapi masih terdapat hampir setengahnya pasien (35%) yang tidak puas terhadap Rumah Sakit untuk dimensi Assurance. Hal itu bisa terjadi karena beberapa penyebab yakni: 1) Menyatakan puas, dikarenakan petugas selalu memberikan penjelasan mengenai hasil pemeriksaan fisik, laborat, foto, diagnosa, prognosa, dan kondisi pasien saat itu sehingga harapan pasien dan keluarga terpenuhi. 2) Menyatakan tidak puas, hal ini dikarenakan komunikasi petugas kesehatan di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya yang kurang efektif diantaranya komunikasi mengenai jaminan kesehatan yang mana jaminan kesehatan pasien itu harus dijelaskan meskipun pasien sudah pernah mendapat penjelasan dari perusahaan asuransinya dengan harapan penjelasan perusahaan asuransi dan pihak rumah sakit sinkron, kemudian mengenai peralatan dan fasilitas rumah sakit harus selalu berada ditempatnya sehingga ketika ingin digunakan petugas tidak kebingungan, kemudian seperti alat tindakan harus berfungsi dengan baik sehingga ketika dilihat dan dipakai pasien timbul rasa tenang dan aman.

### **Tingkat Kepuasan Pasien untuk Dimensi Empathy**

Berdasarkan data hasil penelitian bahwa sebagian besar pasien (75%) menyatakan puas dan sebagian kecil pasien (25%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS. Bhakti Rahayu Surabaya untuk dimensi Empathy. Artinya bahwa sebagian besar pasien (75%) sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di RS. Bhakti Rahayu Surabaya. Tetapi

masih terdapat sebagian kecil pasien (25%) yang tidak puas terhadap Rumah Sakit untuk dimensi Empathy.

Menurut Azwar (2008), untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan pasien dituntut kemauan para petugas kesehatan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan yang diajukan pasien, dan pasien dapat informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatannya.

Melihat data hasil penelitian yang terulas bahwa sebagian besar pasien (75%) menyatakan puas dan sebagian kecil pasien (25%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS. Bhakti Rahayu Surabaya untuk dimensi Empathy. Artinya bahwa sebagian besar pasien (75%) sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di RS. Bhakti Rahayu Surabaya. Tetapi masih terdapat sebagian kecil pasien (25%) yang tidak puas terhadap Rumah Sakit untuk dimensi Assurance. Hal itu bisa terjadi karena beberapa penyebab antara lain yaitu: 1) menyatakan puas, disebabkan karena dalam melakukan pelayanan dan tindakan petugas selalu hati-hati serta selalu mengobservasi dan mendengarkan keluhan pasien meskipun hanya sebentar atau kadang-kadang pasien belum selesai bicara petugas mengatakan sudah cukup dalam mengatakan keluhannya. 2) menyatakan tidak puas, disebabkan karena beban kerja dan kesibukan petugas yang selalu tinggi. Dengan jumlah petugas hanya 3 orang harus menangani pasien ada 10 pasien, yang apabila penuh, di mana 1 pasien resusitasi, 1 pasien tindakan OK minor, 2 pasien bedah dan 6 pasien kasus medik, sehingga petugas tidak mempunyai waktu yang lama untuk setiap pasien mulai dari membina hubungan saling percaya, pengkajian, tindakan dan evaluasi. Sehingga timbul kesan pada pasien bahwa petugasnya kurang peduli dan ramah kepada pasien.

### **Tindakan Kegawatdaruratan di UGD**

Pada penelitian ini didapatkan bahwa sebagian besar pasien yang dirawat di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya (55%) yang menyatakan bahwa tindakan kegawatdaruratan yang dilakukan di RS. Bhakti Rahayu Surabaya termasuk kategori baik, hampir setengahnya pasien (45%) yang menyatakan bahwa tindakan kegawatdaruratan yang dilakukan di RS. Bhakti Rahayu Surabaya termasuk kategori kurang.

Menurut Supranto, J. (2001), secara umum disebut semakin tinggi tingkat pengetahuan dan kompetensi teknis serta pengalaman yang dimiliki oleh perawat maka diharapkan semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya.

Melihat data hasil penelitian yang terulas bahwa sebagian besar pasien yang dirawat di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya (55%) menyatakan bahwa tindakan kegawatdaruratan yang dilakukan di RS. Bhakti Rahayu Surabaya termasuk kategori baik. Dan hampir setengahnya pasien (45%) menyatakan bahwa tindakan kegawatdaruratan yang dilakukan di RS. Bhakti Rahayu Surabaya termasuk kategori kurang.

## Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Tindakan Kegawatdaruratan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pasien merasa puas dengan tindakan kegawatdaruratan di UGD RS. Bhakti Rahayu Surabaya, karena sebagian besar pasien (55%) yang menyatakan puas, hal ini disebabkan karena tindakan di UGD sangat cepat dalam melakukan pemeriksaan serta pelayanan kegawatdaruratan. Hal itu bisa terjadi karena beberapa penyebab yaitu:

1) Menyatakan baik, yang disebabkan karena dari 12 perawat ada 9 perawat yang sudah mengikuti pelatihan PPGD, 10 perawat sudah pelatihan EKG dan rata-rata perawatnya sudah pengalaman kerja 2 tahun sampai 5 tahun. Ada perawat yang sebelumnya bekerja di ICU, ruangan dan pengalaman kerja dari rumah sakit lain. Dan dari 12 perawat tersebut semuanya adalah berpendidikan D III keperawatan. Sedangkan tenaga dokternya adalah dokter umum yang berjumlah 4 orang dengan kualifikasi semuanya sudah pelatihan PPGD, EKG, BCLS dan ATLS selain itu mereka rata-rata sudah berpengalaman 1 tahun sampai 2 tahun diruangan atau dari rumah sakit lain sehingga menurut pasien pelayanan tindakan kegawatdaruratan sudah baik dan terampil.

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) sebagian besar pasien menyatakan puas dan hampir setengahnya pasien menyatakan tidak puas untuk dimensi *Tangibles*, 2) sebagian besar pasien menyatakan puas dan hampir setengahnya pasien menyatakan tidak puas untuk dimensi *Reliability*, 3) sebagian besar pasien menyatakan puas dan hampir setengahnya pasien menyatakan tidak puas untuk dimensi *Responsiveness*, 4) sebagian besar pasien menyatakan puas dan hampir setengahnya pasien menyatakan tidak puas untuk dimensi *Assurance*, 5) sebagian besar pasien menyatakan puas dan sebagian kecil pasien menyatakan tidak puas untuk dimensi *Empathy*, 6) sebagian besar pasien menganggap bahwa untuk tindakan kegawatdaruratan yang dilakukan di RS. Bhakti Rahayu Surabaya sudah baik, tetapi hampir setengahnya pasien menganggap bahwa tindakan kegawatdaruratan yang dilakukan di RS. Bhakti Rahayu Surabaya masih kurang baik, 7) sebagian besar pasien sudah merasa puas dengan tindakan kegawatdaruratan yang dilakukan di UGD RS. Bhakti Rahayu Surabaya, sehingga untuk pelayanan kegawatdaruratan sudah baik dan terampil.

Sehingga disarankan: 1) kepada perawat: diharapkan agar lebih *care* dan memperhatikan kepuasan pasien termasuk semua dimensi kepuasan di dalam memberikan pelayanan kesehatan, 2) kepada pihak manajemen di lokasi penelitian: hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan tindakan kegawatdaruratan yang lebih baik, 3) kepada peneliti lain: hasil penelitian ini dapat dijadikan data dasar untuk melakukan penelitian selanjutnya..

## DAFTAR ACUAN

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aru W,dkk. 2006. *Ilmu Penyakit Dalam Jilid II edisi IV*. Jakarta: Pusat Penerbit Dept.IPD.FKUI
- Douglas A Wilkinson dan Marcus W Skinner. 1999. *Primary Trauma Care Manual*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Nursalam(2003). *Konsep dan Penelitian Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Firsariana,J. 2006. *Peran Pengelola Keperawatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Makalah Seminar. Surabaya: tidak diterbitkan
- Huddak dan Gallo. 1997. *Keperawatan Kritis*. Jakarta: EGC
- Jota.Santo.2002. *Diagnosis Penyakit Jantung*. Jakarta: Penerbit Widya Medika
- Lailia(2010). *Teori Pengetahuan*. [www.bidanlia.blogspot.com](http://www.bidanlia.blogspot.com). (diakses tanggal 25 Juli 2010).
- Notoatmodjo, S (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_ (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurahma,E. 2006. *Service Excellent in Nursing*. Makalah Seminar Nasional. Jakarta: tidak diterbitkan
- Nursalam (2003). *Konsep dan Penelitian Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Purnama, Sari, SKP. 2001. *Buku Ajar Keperawatan Kardiovaskuler*. Jakarta: Diktat Pusat Kesehatan Jantung RS Harapan Kita.
- Purnama, S. 2001. *Buku Ajar Keperawatan Kardiovaskuler*. Jakarta: Diktat Pusat Kesehatan Jantung RS Harapan Kita.
- \_\_\_\_\_ 2001. *Buku Ajar Keperawatan Kardiovaskuler*. Jakarta: Diktat Pusat Kesehatan Jantung RS Harapan Kita.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rhineka Cipta

\_\_\_\_\_. 2001. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rhineka Cipta

\_\_\_\_\_. 2001. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rhineka Cipta

Sutrisno, Hadi, *Methodologi Research*, Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta, 1975, hal. 3

Sylvia A price dan Lorraine M Wilson.1995. *Patofisiologi*. Edisi 4 buku II. Jakarta: EGC

\_\_\_\_\_.1995. *Patofisiologi*. Edisi 4 buku II. Jakarta: EGC

\_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

\_\_\_\_\_. 2007. *Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam Jilid I edisi IV*. Jakarta: EGC