

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN GAWAT DARURAT DAN GAWAT NON DARURAT TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI UGD RS. BAPTIS BATU**

Erlin Kurnia  
Diba Yusanto

**ABSTRACT**

**Background** : The differences of the satisfaction level among emergency and non emergency patient family become one of important problems in Emergency Unit Batu Baptist Hospital. The purpose of this research is for comparing the satisfaction level among emergency and non emergency patients family to the health service quality given by Emergency Unit at Batu Baptist Hospital.

**Method** : this research was comparative study. The population are all of the patient family in Emergency Unit. The quantity of the sample are 100 responses that was taken by accidental sampling. The independent variable is health service quality. The dependent variable was satisfaction level of emergency and non emergency patient is family. The data was analyzed by “Wilcoxon Test” with mean level  $\alpha \leq 0,05$ . The result of this research showed that there was no difference of satisfaction level between emergency and non emergency patients family. The result of statistic test “Wilcoxon” is  $p = 0,465$  and  $p \geq \alpha$ , so that  $H_0$  is accepted.

**Conclusion** : The conclusion of this research is the same satisfaction between emergency and non emergency patient family. It is very satisfy result so that the health service quality at Emergency Unit in Batu Baptist Hospital have been suitable with the patient and customer hopes.

**Key word** : The satisfaction of emergency and non emergency patient is family, health service quality, Emergency Unit.

**PENDAHULUAN**

Mutu pelayanan kesehatan ini terdiri dari aplikasi ilmu kedokteran dan teknologi dalam suatu cara, yang memaksimalkan manfaatnya terhadap kesehatan tanpa menambah resikonya. Salah Satu aplikasi pelayanan kesehatan adalah dalam bentuk pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruang Unit Gawat Darurat. Keperawatan juga membantu individu melakukan terapi yang ditentukan dan menjadi mandiri sesegera mungkin (Carpenito, 2000). Oleh karenanya, derajat mutu pelayanan yang disediakan diharapkan memberikan keseimbangan yang paling baik antara resiko dan manfaat.

Di ruangan Unit Gawat Darurat dibutuhkan pelayanan yang cepat, tepat dan benar serta memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang baik. Karena pelayanan di Unit Gawat Darurat ini membutuhkan prioritas dan penilaian klinis pasien. Pelayanan pada pasien gawat darurat tentu lebih diprioritaskan

daripada pasien gawat non darurat. Pasien gawat adalah pasien yang mengancam jiwa seseorang yang perlu dievaluasi dan penanganan segera. Dalam pelayanannya perawat harus mampu memberikan kepuasan kepada pasien dengan memberikan pelayanan yang bermutu tanpa membedakan gawat darurat maupun gawat non darurat. Dengan tidak hanya melihat dari segi finansial untuk keuntungan rumah sakit. Karena pasien datang mencari kesembuhan dan kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diberikan rumah sakit kepadanya.

Berdasarkan data Rekam Medik Rumah Sakit Baptis Batu, pasien Unit Gawat Darurat pada tahun 2007 adalah sejumlah 4.825 pasien yang terdiri dari 1.951 pasien gawat darurat dan 2.874 pasien gawat non darurat. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan

memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Pelayanan diberikan tanpa membedakan status ekonomi, sosial, budaya maupun akses lainnya. Pelayanan kesehatan yang bermutu juga diberikan tanpa membedakan pasien gawat darurat maupun gawat non darurat. Diharapkan pelayanan kesehatan yang dilakukan terhadap keluarga pasien gawat darurat maupun gawat non darurat di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Baptis Batu memberikan output kepuasan yang sama.

## METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian “komparatif”. Penelitian komparatif difokuskan untuk mengkaji perbandingan terhadap efek pada kelompok subyek tanpa adanya suatu perlakuan atau rekayasa dari peneliti. Populasinya adalah seluruh keluarga pasien UGD baik gawat darurat maupun gawat non darurat. Besar sampelnya 50 keluarga pasien gawat darurat dan 50 keluarga pasien gawat non darurat.

Penelitian ini menggunakan teknik *consecutive Sampling*, Uji “Mann Whitney” untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan antara variabel 1 dan variabel 2.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Data Umum

#### 1.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Keluarga Pasien Gawat Darurat dan Gawat Non Darurat di UGD RS Baptis Batu**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	66	66 %
2	Perempuan	34	34 %
	Jumlah	100	100 %

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa lebih dari 50 % responden adalah laki-laki yaitu sejumlah 66 responden (66 %).

#### 1.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia pada Keluarga Pasien Gawat Darurat dan Gawat Non Darurat di UGD RS Baptis Batu**

No.	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	16 – 25	3	3 %
2	26 – 35	15	15 %
3	36 – 45	52	52 %
4	46 – 55	28	25 %
5	56 ke atas	2	2 %
	Jumlah	100	100 %

Berdasarkan dari data di atas disimpulkan bahwa lebih dari 50 % responden berusia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 52 responden (52 %).

#### 1.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel 3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Keluarga Batu**

No.	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SD	62	62 %
2	SLTP	12	12 %
3	SLTA	17	17 %
4	Akademik / Perg. Tinggi	9	9 %
	Jumlah	100	100 %

Berdasarkan dari data di atas disimpulkan bahwa lebih dari 50 % responden memiliki pendidikan SD yaitu sebanyak 62 responden (62 %).

### 2. Data Khusus

#### 2.1 Kepuasan keluarga pasien gawat darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UGD RS Baptis Batu

**Tabel 1**  
**Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Dokter**

No.	Mutu Pelayanan Kesehatan	Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Dokter	
		Frekuensi	Prosentase
		1	Tidak Puas
2	Kurang Puas	0	0 %
3	Puas	3	6 %
4	Sangat Puas	47	94 %
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan data di atas didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek dokter di UGD RS Baptis Batu, mayoritas responden memberikan penilaian sangat puas dengan prosentase 94 % atau sebanyak 47 responden.

**2) Kepuasan keluarga pasien gawat darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek perawat.**

**Tabel 2**  
**Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Perawat**

No.	Mutu Pelayanan Kesehatan	Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Perawat	
		Frekuensi	Prosentase
		1	Tidak Puas
2	Kurang Puas	0	0 %
3	Puas	11	22 %
4	Sangat Puas	39	78 %
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan data di atas didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien gawat darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UGD RS Baptis Batu

ditinjau dari aspek Perawat, sebagian besar responden memberikan penilaian sangat puas dengan jumlah 39 responden (78 %).

**3) Kepuasan keluarga pasien gawat darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek kecepatan pelayanan penunjang.**

**Tabel 3**  
**Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Kecepatan Pelayanan Penunjang**

No.	Mutu Pelayanan Kesehatan	Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Kecepatan Pelayanan Penunjang	
		Frekuensi	Prosentase
		1	Tidak Puas
2	Kurang Puas	1	2 %
3	Puas	9	18 %
4	Sangat Puas	40	80 %
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan data di atas didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien gawat darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UGD RS Baptis Batu ditinjau dari aspek kecepatan pelayanan penunjang sebagian besar responden memberikan penilaian sangat puas dengan jumlah 40 responden (80 %).

**4) Kepuasan keluarga pasien gawat darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek sarana dan prasarana.**

**Tabel 4**  
**Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Sarana dan Prasarana.**

No.	Mutu Pelayanan Kesehatan	Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Sarana dan Prasarana	
		Frekuensi	Prosentase
		1	Tidak Puas
2	Kurang Puas	0	0 %
3	Puas	5	10 %
4	Sangat Puas	45	90 %
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan data di atas didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien gawat darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek dokter di UGD RS Baptis Batu, ditinjau dari aspek sarana dan prasarana mayoritas responden memberikan penilaian sangat puas dengan 45 responden (90 %).

**2.2 Kepuasan keluarga pasien gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UGD RS Baptis Batu**

**1) Kepuasan keluarga pasien gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek dokter.**

**Tabel 1**  
**Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Dokter**

No.	Mutu Pelayanan Kesehatan	Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Dokter	
		Frekuensi	Prosentase
		1	Tidak Puas
2	Kurang Puas	0	0 %
3	Puas	9	18 %
4	Sangat Puas	41	82 %
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan data di atas didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UGD RS Baptis Batu ditinjau dari aspek dokter, sebagian besar responden memberikan penilaian sangat puas dengan 41 responden (82 %).

**2) Kepuasan keluarga pasien non gawat darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek perawat.**

**Tabel 2**  
**Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Perawat**

No.	Mutu Pelayanan Kesehatan	Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Perawat	
		Frekuensi	Prosentase
		1	Tidak Puas
2	Kurang Puas	0	0 %
3	Puas	8	16 %
4	Sangat Puas	42	84 %
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan data di atas didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UGD RS Baptis Batu ditinjau dari aspek Perawat, sebagian besar responden memberikan penilaian sangat puas yaitu sejumlah 42 responden (84 %).

**3) Kepuasan keluarga pasien gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek kecepatan pelayanan penunjang.**

**Tabel 3**  
**Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Kecepatan Sarana Penunjang**

No.	Mutu Pelayanan Kesehatan	Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Kecepatan Sarana Penunjang	
		Frekuensi	Prosentase
		1	Tidak Puas
2	Kurang Puas	0	0 %
3	Puas	10	20 %
4	Sangat Puas	40	80 %
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan data di atas didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UGD RS Baptis Batu ditinjau dari aspek kecepatan sarana penunjang sebagian besar responden memberikan penilaian sangat puas dengan jumlah 40 responden (80 %).

**3) Kepuasan keluarga pasien gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek sarana dan prasarana.**

**2.3 Perbandingan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat dan Keluarga Pasien Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UGD RS Baptis Batu**

**Tabel 1**

**Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat dan Keluarga Pasien Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UGD RS Baptis Batu**

No	Keluarga Pasien	Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat dan Keluarga Pasien Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UGD RS Baptis Batu			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Gawat Darurat	29	21	0	0
2	Gawat Non Darurat	34	15	1	0

Berdasarkan data di atas didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien gawat darurat adalah sangat puas = 29 responden, puas 21 responden, kurang puas 0 responden, tidak puas 0 responden. Sedangkan tingkat kepuasan keluarga pasien gawat non darurat adalah sangat puas = 34 responden, puas 15

**Tabel 4**  
**Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Sarana dan Prasarana.**

No.	Mutu Pelayanan Kesehatan	Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Sarana dan Prasarana	
		Frekuensi	Prosentase
		1	Tidak Puas
2	Kurang Puas	0	0 %
3	Puas	5	10 %
4	Sangat Puas	45	90 %
Jumlah		50	100 %

Berdasarkan data di atas didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek dokter di UGD RS Baptis Batu, ditinjau dari aspek sarana dan prasarana mayoritas responden memberikan penilaian sangat puas dengan 45 responden (90 %).

responden, kurang puas 1 responden, tidak puas 0 responden.

**2.4 Aspek Mutu Pelayanan Kesehatan yang dinilai kurang oleh responden yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien**

Berdasarkan prosentase penilaian responden terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

di unit gawat darurat Rumah Sakit Baptis Batu didapatkan bahwa penilaian relative paling rendah diberikan kepada pelayanan dokter dalam meringankan keluhan yaitu 87,5 %. Tentang kepuasan terhadap perhatian dokter selama di UGD yaitu 88,5 %. Kepuasan terhadap dokter yang menangani keluarga yaitu 89.5 %.

**PEMBAHASAN**

**1. Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat dan Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Dokter**

Dari hasil pengumpulan data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien gawat darurat dan gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek dokter sebagian besar memberikan penilaian sangat puas yaitu sejumlah 47 responden ( 94%) untuk keluarga pasien gawat darurat dan sejumlah 41 responden ( 82%) untuk keluarga pasien gawat non darurat.

Secara teoritis menunjukkan bahwa aspek dokter yang meliputi kompetensi, empati dan keandalan adalah sangat penting dan dibutuhkan pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Supriyanto, 2003). Hal ini menunjukkan bahawa pelayanan yang diberikan oleh dokter di UGD RS Baptis Batu pada pasien pengguna jasa layanan sudah seperti apa yang diharapkan dan diinginkan pasien. Karena selain sikap dokter yang ramah, sabar, hati-hati dan cekatan dalam menangani pasien, dokter di UGD RS Baptis Batu juga selalu mendengarkan setiap keluhan pasien dan memberikan jawaban dengan jelas atas pertanyaan yang diajukan oleh pasien sehubungan dengan kesehatannya. Hasilnya, meskipun sangat banyak jumlah pasien yang harus dilayani oleh dokter, tapi karena sikap dan tindakan yang diberikan oleh dokter sesuai dengan apa yang diinginkan pasien, maka keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter di UGD RS Baptis Batu.

**2. Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat dan Gawat Non Darurat**

**Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Perawat**

Dari hasil pengumpulan data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien gawat darurat dan gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek perawat sebagian besar memberikan penilaian sangat puas yaitu sejumlah 39 responden ( 78 %) untuk keluarga pasien gawat darurat dan sejumlah 42 responden ( 84 %) untuk keluarga pasien gawat non darurat.

Menurut Supriyanto (2003) bahwa kecepatan, respon dan kerjasama perawat dalam membantu menyelesaikan masalah pasien adalah sangat penting. Karena perawat merupakan salah satu petugas kesehatan yang paling dekat dengan pasien dalam hal pemberian pelayanan kesehatan. Selain ramah, sabar juga terampil dalam memberikan tindakan keperawatan, perawat di UGD RS Baptis Batu juga memperhatikan setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien. Sehingga keluarga pasien yang datang memberikan penilaian sangat puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat.

**3. Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat dan Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Kecepatan Sarana Penunjang**

Dari hasil pengumpulan data yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar keluarga pasien gawat darurat maupun gawat non darurat memberikan penilaian sangat puas terhadap kecepatan pelayanan penunjang yaitu sangat puas terhadap kecepatan pelayanan penunjang yaitu keluarga pasien gawat darurat sejumlah 40 responden ( 80%) dan keluarga pasien gawat non darurat sejumlah 40 responden ( 80 %).

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diharapkan dan diperlukan pasien sesuai kebutuhannya dapat dipenuhi (Supriyanto, 2003). Karena kecepatan pelayanan penunjang kesehatan seperti pelayanan petugas laboratorium, radiologi sangat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien dari segi faktor internal.

Untuk memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan oleh keluarga pasien, petugas laboratorium RS Baptis Batu memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti. Di samping itu petugas radiologipun juga cepat, terampil, hati-hati dan ramah dalam memberikan pelayanan. Sehingga keluarga pasien merasa sangat puas terhadap setiap pelayanan yang diberikan oleh sarana penunjang kesehatan.

**4. Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat dan Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Sarana dan Prasarana**

Dari hasil pengumpulan data yang diperoleh mayoritas keluarga pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan memberikan penilaian sangat puas terhadap kualitas sarana dan prasarana kesehatan dengan jumlah 45 responden ( 90%) keluarga pasien gawat darurat dan 45 responden ( 90%) keluarga pasien gawat non darurat.

Menurut Azwar (1996) ketersediaan sarana dan prasarana penunjang kesehatan merupakan salah satu faktor yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Karena sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, keluarga pasien gawat darurat dan gawat non darurat memberikan penilaian sangat puas terhadap kualitas sarana dan prasarana kesehatan di UGD RS Baptis Batu. Di UGD RS Baptis Batu pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan pemeriksaan kesehatan seperti penggunaan peralatan selama tindakan keperawatan yang lengkap, laboratorium dan foto ronsen, karena fasilitas pelayanan tersebut sudah tersedia dalam lingkup RS Baptis Batu. Fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit Baptis Batu ini membuat keluarga pasien merasa sangat puas terhadap sarana dan prasarana yang tersedia.

**5. Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat dan Keluarga Pasien Gawat Non Darurat terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UGD RS Baptis Batu**

Dari hasil pengumpulan data yang diperoleh tingkat kepuasan keluarga baik keluarga pasien gawat darurat maupun keluarga pasien gawat non darurat memberikan penilaian kepuasan yang sama yaitu sangat puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan khususnya di UGD RS Baptis Batu.

**Test Statistics<sup>b</sup> Dengan Menggunakan Mann Whitney**

	Kepuasan
Mann-Whitney U	1135.500
Wilcoxon W	.2410.500
Z	-.941
Asymp Sig (2-tailed)	.347

Didapatkan hasil signifikan 0,347 yang berarti tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara keluarga pasien gawat darurat dan keluarga pasien gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di UGD RS Baptis Batu.

Menurut Djoko Wiyono (2000), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan kesimpulan dari interkasi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, keluarga pasien gawat darurat maupun keluarga pasien non gawat darurat memberikan penilaian yang sama yaitu sangat puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di UGD RS Baptis Batu. Pelanggan sangat puas terhadap kinerja yang diberikan baik dari aspek tenaga (perawat, dokter, petugas laboratorium, petugas radiologi) maupun dari aspek peralatannya (sarana dan prasarana). Hasil yang dirasakan sesuai dengan harapannya.

**6. Aspek Mutu Pelayanan Kesehatan Yang Dinilai Kurang Dari Responden Ditinjau Dari Aspek Dokter**

Dari hasil prosentase penilaian responden terhadap mutu pelayanan kesehatan didapatkan penilaian relatif paling rendah 87,5 % saat dokter meringankan keluhan pasien. Kepuasan keluarga pasien terhadap

perhatian dokter selama di UGD 88,5 %.Kepuasan terhadap dokter yang menangani keluarga yaitu 89.5 %.

Secara teoritis kompetensi, empati, dan keandalan sangat dibutuhkan pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan (supriyanto, 2003). Secara umum penilaian responden terhadap mutu pelayanan kesehatan di unit gawat darurat sudah seperti apa yang diharapkan dan diinginkan pasien. Hanya saja prosentase terendah responden berikan ditinjau dari aspek dokter. Dalam hal ini bisa terjadi adanya kurangnya penjelasan dokter kepada pasien saat dokter akan melakukan tindakan medis. Sikap ini yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien.

Komunikasi yang terapeutik, sikap yang ramah seharusnya diberikan saat dokter melakukan tindakan medis kepada klien. Selain kepuasan pelanggan, pelayanan yang prima dapat memberikan *outcome* yang positif bagi Rumah Sakit.

## KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan keluarga pasien gawat darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UGD RS Baptis Batu ditinjau dari aspek dokter, aspek perawat, aspek kecepatan pelayanan penunjang dan juga aspek sarana prasarana sebagian besar responden memberikan penilaian sangat puas yaitu sebanyak 47 responden (94 %) dari aspek dokter, 39 responden (78 %) dari aspek perawat, 40 responden (80 %) dari aspek kecepatan pelayanan penunjang dan 45 responden (90 %) dari aspek sarana dan prasarana.
2. Tingkat kepuasan keluarga pasien gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UGD RS Baptis Batu ditinjau dari aspek dokter, aspek perawat, aspek kecepatan pelayanan penunjang dan juga aspek sarana prasarana sebagian besar responden memberikan penilaian sangat puas yaitu sebanyak 41 responden (82 %) dari aspek dokter, 42 responden (84 %) dari aspek perawat, 40 responden (80 %) dari aspek kecepatan pelayanan penunjang dan 45 responden (90 %) dari aspek sarana dan prasarana.
3. Tingkat kepuasan keluarga pasien gawat darurat dan keluarga pasien gawat non

darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UGD RS Baptis Batu adalah sama yaitu memberikan penilaian sangat puas. Didapatkan nilai probiotik = 0,465 yang berarti tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara keluarga pasien gawat darurat dan keluarga pasien gawat non darurat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di UGD Rumah Sakit Baptis Batu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ari Kunto, S, (1998). *Proses dan Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* . Jakarta : Rineka Cipta.
- Boswick, John A Jr, (1997). *Perawatan Gawat Darurat*. Jakarta : EGC.
- Carpenito, Lynda Juall, (2000). *Buku Saku Diagnosa Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Djoko Wijono, (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Teori Strategi dan Aplikasi Vol I*. Surabaya : Airlangga Universitas Press.
- Efendi, Nasrul (1998).*Dasar Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta:EGC
- Hidayat, Aziz Alimul, (2006). *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia : Aplikasi Konsep dan Proses Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Hidayat, Aziz Alimul, (2003). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta : Salemba Medika.
- Jastremski, Michael S, (1996). *Prosedur Kedaruratan*. Jakarta : EGC.
- Martin A, (1992). *Strategi Pelayanan Terpadu*. Jakarta : Pelkesi.
- Muninjaya, G, (1999). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Muriel, Skeet, (1993). *Emergency Procedures and First Aid For Nurses*. Edisi 2. Jakarta : EGC.
- Nasution, (2000). *Metode Riset*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, (1993). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Notoatmodjo, (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nursalam dan Pariani, S, (2001). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset*



Keperawatan. Jakarta : CV. Agung Seto.

Nursalam, (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Surabaya : Salemba Medika.

Pohan, Imbalo, S, (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.

Sugiono, (2000). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.

Supranto, J, (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rinaksa Cipta.

Sulastomo, (2003). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Swansburg, Russel. C, (2000). *Pengantar Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. Jakarta : EGC

Tabrani, Rab, (1998). *Agenda Gawat Darurat*. Jilid I. Bandung.