

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 Sarana dan Prasarana	
		Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Puas	0	0 %
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	0	0 %
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	0	0 %
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^b 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

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.