

## GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEGAWAT-DARURATAN DI UGD PUSKESMAS GUNUNG SARI KABUPATEN SERANG

**Erna Lestari\*, Eli Amaliyah**

*Program Studi DIII Keperawatan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*

Email : ernalestari57@gmail.com

### ABSTRAK

Di Indonesia, Puskesmas merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama. Konsep puskesmas dilahirkan tahun 1968. Dalam konteks otonomi daerah seperti saat ini, Puskesmas mempunyai peran yang sangat vital sebagai institusi pelaksana teknis. Dalam pasal 32 Undang – Undang No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan baik pemerintah maupun swasta wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi penyelamatan nyawa pasien dan pencegahan kecacatan terlebih dahulu. Sehingga dalam hal ini puskesmas membuka pelayanan kegawat-daruratan. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kegawatdaruratan di UGD Puskesmas Gunung Sari Kabupaten Serang. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif analitik yaitu untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kegawat daruratan di UGD Puskesmas Gunung Sari. Analisa data dilakukan untuk melihat gambaran kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi keandalan responden merasa cukup puas (76,7%), dimensi daya tanggap responden menyatakan cukup puas (73,3%), pada dimensi keamanan responden merasa cukup puas (60%), pada dimensi empati responden merasa cukup puas (86,7%), pada dimensi bukti fisik responden merasa cukup puas (73,3%). Dari hasil uji statistik, sebagian besar responden menyatakan cukup puas (66,7%) dengan pelayanan di UGD Puskesmas Gunungsari.

**Kata Kunci :** *Kepuasan, Puskesmas, UGD*

---

### PENDAHULUAN

Dalam pasal 32 Undang – Undang No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan baik pemerintah maupun swasta wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi penyelamatan nyawa pasien dan pencegahan kecacatan terlebih dahulu<sup>1</sup>. Sehingga dalam hal ini puskesmas membuka pelayanan kegawat-daruratan. Unit gawat darurat ditingkat puskesmas lebih sederhana daripada UGD rumah sakit baik dari kasus maupun peralatan yang tersedia. UGD memang diharuskan selalu siap 24 jam untuk rumah sakit, klinik 24 jam maupun puskesmas rawat inap. Kasus – kasus yang ditangani di puskesmas sesuai dengan standar kompetensi puskesmas sebagai penyedia pelayanan tingkat pertama sehingga kasus yang ditangani terbatas. Meski di UGD puskesmas sebatas melayani pasien dengan kasus – kasus terbatas di penyedia pelayanan klinik tingkat pertama, tetapi pelayanannya menjadi sangat penting karena merupakan pintu gerbang paling awal dalam menangani pasien di daerah terpencil dan aksesnya jauh dari rumah sakit<sup>2</sup>.

Kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan kegawat-daruratan dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, penyedia pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang bermutu lebih tinggi dibandingkan dengan mutu pelayanan yang diharapkan pasien secara konsisten dan terus menerus. Sebuah pelayanan yang mampu membuat pasien untuk berkunjung kembali memanfaatkan jasanya maka dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien pertama kali datang sampai pasien meninggalkan tempat pengobatan.

### METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif analitik yaitu untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kegawat daruratan di UGD Puskesmas Gunung Sari. Penelitian bertempat di UGD Puskesmas Gunung Sari. Penelitian berlangsung dari bulan Oktober – Desember 2018. Jumlah responden yang digunakan

sebanyak 30 orang dengan kriteria pasien dewasa dan kesadaran kompos mentis.

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan 27 pernyataan. Responden diminta untuk memilih pernyataan sesuai dengan yang dialaminya dengan tingkatan sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk melihat distribusi frekuensi kepuasan pasien UGD puskesmas gunungsari.

## HASIL

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden adalah berjenis kelamin perempuan (56,7%), dalam rentang umur kurang dari 30 tahun (46,7%), pendidikan terakhir SMA/ MA/ sederajat (50%) dan memiliki pekerjaan sebagai non PNS (96,7%).

Tabel 1. Distribusi frekuensi pasien UGD Puskesmas Gunungsari menurut Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan

Variabel	f (n)	%
Jenis kelamin		
a. Perempuan	17	56,7
b. Laki – laki	13	43,3
Umur		
a. < 30 tahun	14	46,7
b. 30 – 45 tahun	13	43,3
c. > 45 tahun	3	10,0
Pendidikan Terakhir		
a. SD/ sederajat	5	16,7
b. SMP/ MTs/ sederajat	5	16,7
c. SMA/ MA/ sederajat	15	50,0
d. D1 – D4/ sederajat	1	3,3
e. S1/ sederajat	4	13,3
Pekerjaan		
a. PNS	1	3,3
b. Non PNS	29	96,7

Pada distribusi tingkat kepuasan, responden yang memiliki kategori puas sebanyak 16,7%, diikuti oleh kategori cukup puas sebanyak 66,7%, dan responden yang menjawab kurang puas sebanyak 16,7%.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien UGD Puskesmas Gunungsari

Kategori	F (n)	%	Mean	SD
Puas	5	16,7		
Cukup Puas	20	66,7	84,93	9,131
Kurang	5	16,7		

puas	
Total	30

Aspek kepuasan terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan, daya tangap, kemanan, empati, dan bukti fisik. Berikut ini distribusi kepuasan pasien menurut dimensi tersebut.

Tabel 3. Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi keandalan

Variabel	Kategori		
	Puas	Cukup puas	Kurang puas
Keandalan	5 (16,7%)	23 (76,7%)	2 (6,7%)

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap dimensi keandalan (76,7%).

Tabel 4. Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap

Variabel	Kategori		
	Puas	Cukup puas	Kurang puas
Daya tanggap	5 (16,7%)	22 (73,3%)	3 (10%)

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap dimensi daya tanggap (73,3%).

Tabel 5. Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi keamanan

Variabel	Kategori		
	Puas	Cukup puas	Kurang puas
Keamanan	6 (20%)	18 (60%)	6 (20%)

Tabel 5 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap dimensi keamanan (60%).

Tabel 6. Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati

Variabel	Kategori		
	Puas	Cukup puas	Kurang puas
Empati	2 (6,7%)	26 (86,7%)	2 (6,7%)

Tabel 6 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap dimensi empati (86,7%).

Tabel 7. Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik

Variabel	Kategori		
	Puas	Cukup puas	Kurang puas
Bukti fisik	4 (13,3%)	22 (73,3%)	4 (13,3%)

Tabel 7 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap dimensi bukti fisik (73,3%).

## PEMBAHASAN

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya<sup>3</sup>. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan<sup>4</sup>. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan – harapannya. Sukar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, karena menyangkut perilaku yang sifatnya sangat subyektif. Kepuasan seseorang terhadap suatu obyek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, sangat tidak puas<sup>5</sup>.

Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama bisa terjadi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien akan berbeda – beda. Hal ini tergantung dari latar belakang pasien itu sendiri, karakteristik individu yang sudah ada sebelum timbulnya penyakit yang disebut dengan *predisposing factor*. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya, sifat umum kesukaan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian seseorang<sup>5</sup>.

Penelitian ini, menunjukkan bahwa lebih banyak responden dengan jenis kelamin perempuan, berusia < 30 tahun dengan pendidikan terakhir SMA/ MA/ sederajat dan memiliki pekerjaan non PNS. Dari hasil uji statistik, didapatkan hasil bahwa sebagian responden memiliki tingkat kepuasan yaitu cukup puas.

Dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Salah satu definisinya, seperti yang dikemukakan oleh Richard Oliver bahwa kepuasan adalah respon pemenuhan

dari konsumen<sup>4</sup>. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa responden sebagian besar memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Hal ini dapat disebabkan karena pengalaman responden sebelumnya yang pernah memanfaatkan pelayanan puskesmas lainnya. Pengalaman merupakan faktor personal dari dalam diri individu dalam mempengaruhi persepsinya terhadap suatu objek atau peristiwa<sup>6</sup>. Selain itu, faktor lain yang membuat tingkat kepuasan ini menjadi cukup adalah keadaan responden dalam mengisi kuesioner yang kurang bersemangat mengingat kondisi pasien dalam ruang UGD. Faktor emosional mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang<sup>7</sup>.

Pada dimensi keandalan, mayoritas responden menyatakan cukup puas terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan di UGD Puskesmas Gunungsari. Hal ini mungkin bisa terjadi karena tingkat pendidikan petugas puskesmas UGD mayoritas D3 Keperawatan. Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat, dapat dipercaya dan tepat waktu<sup>8</sup>. Hasil yang menyatakan cukup puas terhadap dimensi ini bisa terjadi mungkin karena kurangnya petugas UGD puskesmas untuk setiap *shift* nya sedangkan pasien yang datang ke UGD bisa melebihi 1 atau 2 orang yang ingin segera ditangani oleh petugas kesehatan.

Pada dimensi daya tanggap, sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap sikap petugas dalam merespon keluhan pasien. Daya tanggap merupakan kemampuan atau keinginan petugas untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pasien<sup>8</sup>. Hasil yang menunjukkan cukup puas ini mungkin bisa disebabkan oleh karena jam operasional UGD hanya jam 07.00 – 14.00 WIB sedangkan pasien sakit bisa terjadi kapan saja dan membutuhkan pelayanan UGD.

Pada dimensi keamanan, mayoritas responden menyatakan cukup puas terhadap keramahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya petugas UGD puskesmas. Keamanan mencangkup pengetahuan dan keterampilan petugas kesopanan dan

keramahan petugas, memiliki rasa hormat dalam melakukan pelayanan<sup>9</sup>. Keyakinan atas kecepatan dan ketepatan dalam melakukan pekerjaan serta keyakinan atas kemampuan petugas dalam memberikan informasi dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas dan kemudahan prosedur<sup>10</sup>. Hasil pada dimensi ini mungkin bisa disebabkan karena apa yang diharapkan oleh pasien seperti informasi yang diharapkan dari petugas tidak semua diterima oleh pasien. Demikian juga akan ketrampilan atau kompetensi yang dimiliki oleh petugas kesehatan secara individu tidak sama dalam menerapkan dan belum adanya standar operasional yang baku di Puskesmas Gunung Sari tersebut.

Pada dimensi empati, mayoritas responden menyatakan cukup puas terhadap perhatian petugas kesehatan kepada pasien. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya tenaga medis yang melayani dan memberikan perhatian kepada banyaknya keluhan pasien UGD Puskesmas. Pasien yang merasa adanya keluhan terhadap pelayanan dirinya apabila diperhatikan cenderung akan merasa puas<sup>10</sup>. Dari hasil secara keseluruhan dari penyebaran kuesioner tentang dimensi empathy menunjukkan secara mayoritas menyatakan cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas unit gawat darurat pada saat datang membutuhkan pertolongan, sesuai dengan definisi kepuasan konsumen adalah tingkan perasaan konsumen.

Pada dimensi bukti fisik, mayoritas responden menyatakan cukup puas terhadap wujud nyata UGD Puskesmas. Menurut Parasuraman bukti fisik didefinisikan sebagai wujud nyata atau penampilan produk yang meliputi kualitas fisik, kualitas peralatan, dan kerapuhan penampilan petugas.

## KESIMPULAN

Sebagian besar responden menyatakan cukup puas (66,7%) dengan pelayanan di UGD Puskesmas Gunungsari. Dimensi keamanan memiliki nilai cukup puas terendah dari lima dimensi yang dinilai yaitu 60%. Dimensi empati merupakan dimensi yang

memiliki nilai cukup puas terbesar dari lima dimensi yang dinilai yaitu 86,7%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia
- Kotler, P .1997. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesembilan*. Jakarta : PT.Indeks
- Musliha. 2010. *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta : nuha medika
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Pohan, Imbalo.S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Simamora, Bilson. 2003. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Subekti, Dede. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009*. Tesis. Universitas Diponegoro
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Wospakrik, Frengki. 2010. *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi Fisik terhadap Peran Perawat dalam Pelaksanaan Personal Hygiene di Ruang Bedah dan Penyakit Dalam RSUD Kabupaten Nabire*. Fakultas Kedokteran UGM. Yogyakarta