



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 4411-4419

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2023

Indra Hizkia<sup>1✉</sup>, Floresta Br Sitepu<sup>2</sup>, Stevani Arisna Siahaan<sup>3</sup>

STIKes SANTA ELISABETH MEDAN

Email : [papa\\_genk@yahoo.co.id](mailto:papa_genk@yahoo.co.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat meningkatkan citra yang baik dari layanan kesehatan. Selain itu pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan meningkatkan penggunaan layanan kesehatan. Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima dan adapun munculnya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu adanya kegagalan berkomunikasi antara petugas dan pasien, waktu yang tidak efisien, buruknya kualitas produk atau jasa, harga, kualitas pelayanan, dan biaya tidak sesuai dengan yang diharapkan Tujuan dari penelitian ini adalah Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan Keandalan (reliability), Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan Ketanggapan (responsiveness), Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan Jaminan (assurance), Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan Empati (empathy), Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan Berwujud (tangible). Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel 92 responden. Hasil penelitian didapatkan sebagian besar (58.7%), responden puas pada dimensi tangible sebanyak lebih dari setengah 58.7% responden menyatakan puas pada dimensi reability, sebagian besar 78,3% responden menyatakan puas pada dimensi assurance, sebagian besar 79,3% menyatakan puas pada dimensi empathy, dan lebih dari setengah 71,1% responden menyatakan puas pada dimensi responsiveness. Gambaran Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kesehatan di instalasi gawat darurat padang bulan Medan sebagian besar 71,74% responden merasa puas. diharapkan Puskesmas padang bulan dapat meningkatkan lagi kualitas SDM di dalam pelayanankesehatan.

Kata Kunci : *kepuasan pasien, pelayanan IGD.*

### Abstract

Patient satisfaction with health services can improve good health services image. In addition, patients who are satisfied with health services will increase the use of health services. The indicator of health success services is patient satisfaction. Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services they receive and the emergence of patient dissatisfaction can be caused by several things; a failure to communicate between staff and patients, inefficient time, poor product or service quality, price, service quality, and inappropriate costs with what is expected. The purpose of this study is to identify patient satisfaction in health services based on reliability, identify patient satisfaction in health services based on responsiveness, identify patient satisfaction in health services based on assurance, and identify patient satisfaction in health services. Based on Empathy (empathy), Identifying patient satisfaction in health services based on Tangible (tangible). The research design is descriptive and sampling technique is purposive sampling with 92 respondents. The results show that most (58.7%) respondents are satisfied with the tangible dimension are more than half of 58.7% of respondents are satisfied with the reliability dimension, most of 78.3% of respondents satisfied with the assurance dimension, most of 79.3% satisfied with empathy dimension, and more than half of 71.1% of respondents are satisfied with the responsiveness dimension. Description of Patient Satisfaction with health services, most of the 71.74% of respondents are satisfied. It is hoped that Padang Bulan Health Center can further improve the quality of humanresources.

Keywords: *patient satisfaction, emergency installation service.*

### PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu yang memiliki ketersediaan pelayanan kesehatan yang sangat dekat dengan masyarakat WHO memberikan dukungan kepada negara yang sedang berusaha memastikan seluruh masyarakat yang sedang dalam masa transisi dalam mewujudkan universal health coverage atau Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Permana et al., 2020).

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseiorangan tingkat pertama, dengan lebih meingutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (PEiRMEiNKEiS RI Nomor 43 tahun 2019). Puskesmas mempunyai beberapa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat, salah satu pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah melaksanakan pelayanan rekam medis.

Rekam medis menurut Peirmeinkeis No 24/MEiNKEiS/PEiR/III/2022 adalah dokumen yang beirisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan

lain yang telah diberikan kepada pasien (Keimeinkeis RI, 2022). Rekam medis memuat data sosial maupun data medis yang mencakup mengenai informasi dari segala tindakan dan segala keadaan pasien pada masa lalu maupun masa sekarang. Sebuah dokumen rekam medis berisi berkas keadaan pasien, maka berkas tersebut harus dikelola dengan baik agar dapat digunakan sebagai dasar perawatan bagi pasien.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena untuk mengetahui sejauh mana faktor yang menghambat terlaksananya retensi dan pemusnahan berkas rekam medis. Jika masalah tidak terlaksananya retensi dan pemusnahan berkas rekam medis terus terjadi akan berdampak pada penurunan mutu pelayanan. Dikarenakan berkas rekam medis yang menumpuk memperlambat petugas dalam mencari berkas tersebut, dan pelayanan akan menjadi tidak efektif. Berdasarkan pemaparan masalah diatas, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai "Faktor Yang Menghambat Terlaksananya Retensi Dan Pemusnahan Berkas Rekam Medis Di Puskesmas Kebasen".

#### METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif ini adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien yang berobat di Puskesmas Padang Bulan Medan. Sampel Perhitungan penentuan besar sampel yang digunakan peneliti adalah rumus Vincent.

$$n = \frac{N \times Z^2 P (1-P)}{Nxd^2 + ZxP(1-P)}$$

$$n = \frac{1050(3,8416) \times 0,25}{1050 \times 0,01 - 0,98 \times 0,5}$$

$$n = \frac{1.008,442}{10,5 + 0,49}$$

$$= 91,73$$

$$= 92$$

Jadi jumlah sample dalam penelitian ini 92 orang menerima pelayanan kesehatan universal health covarege (WHO, 2012). Indonesia merupakan salah satu negara Jenis penelitian yang diguakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yaitu kegiatan yang mengeksplorasikan suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam, dan menyertakan berbagai informasi (Sumantri, 2011).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Data Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keandalan (*Reliability*)

Tabel 1 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keandalan (*Reliability*)

Kepuasan	f	%
Cukup Puas Puas	16	17,4
Sangat Puas	52	56,5
	24	26,1
Total	92	100.0

Cukup puas berjumlah 16 orang (17,4%), Puas berjumlah 52 orang (56,5%), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 24 orang (26,1%). Data Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Ketanggapan (*responsiveness*)

Tabel2 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Ketanggapan (*responsiveness*)

Kepuasan	F	%
Cukup Puas	16	17,4
Puas	66	71,7
Sangat Puas	10	10,9
Total	92	100.0

Cukup puas berjumlah 16 orang (17.4%), Puas berjumlah 66 orang (71.7%), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 10 orang (10.9%) Data Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Jaminan (*assurance*).

Tabel 5.3 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Jaminan(*assurance*)

Kepuasan	f	%
Cukup	14	15.2
Puas Puas	71	77,2
Sangat Puas	7	7,6
Total	92	100.0

Cukup Puas berjumlah 14 orang (15.2%), Puas berjumlah 71 orang (77,2), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 7 orang (7,6%).

Data Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Empati (*empathy*)  
Tabel 5.4 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Empati (*empathy*)

Kepuasan	f	%
Cukup Puas Puas	15	16,3
Sangat Puas	69	75,0
	8	8,7
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>

Cukup Puas berjumlah 15 orang (16.3%), Puas berjumlah 69 orang (75,0), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 8 orang (8,7%).

Data Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Berwujud (*tangible*)  
Tabel 5 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Berwujud(*tangible*)

<b>Kepuasan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Cukup Puas	27	29,3
Puas	60	
Sangat Puas	5	65,2
		5,4
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>

Cukup Puas berjumlah 27 orang (29,3%), Puas berjumlah 60 orang (65,2), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 5 orang (5,4%).

## PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keandalan (*Reliability*)

Menurut asumsi Masyarakat (2019) menunjukkan bahwa responden mayoritas merasa puas karena waktu pelayanan yang cepat. Menurut Imran et al (2021) pengaruh kualitas pelayan dimensi reliability terhadap kepuasan pasien,Dimana semakin tinggi dimensi keandalanyang diberikan, maka semakin tinggi pula kepusan pasien.

Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Ketanggapan (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh pasien yang gambaran kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di unit gawat darurat puskesmas padang bulan medan berdasarkan responsiveness yaitu cukup puas berjumlah 16 orang (17.4%), Puas berjumlah 66 orang (71.7%), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 10 orang (10.9%). pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 8 orang (8,7%). Menurut Effendi (2020) Empati (*Empathy*) adalah merupakan upaya petugas kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus pada pasien secara individual dengan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien.

Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Jaminan (*assurance*).

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh dari pasien yang gambaran kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di unit gawat darurat puskesmas padang bulan medan berdasarkan assurance yaitu Cukup Puas berjumlah 14 orang(15.2%), Puas berjumlah 71 orang (77,2), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 7 orang (7,6%). kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan perilaku.

Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh pasien yang gambaran kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di unit gawat darurat puskesmas padang bulan medan berdasarkan empathy yaitu Cukup Puas berjumlah 15 orang(16.3%), Puas berjumlah 69 orang (75,0), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 8 orang (8,7%). Menurut Effendi (2020) Empati (*Empathy*) adalah merupakan upaya petugas kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus pada pasien secara individual dengan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien

Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Berwujud (*Tangible*)

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh pasien yang digambarkan kepuasan di unit gawat darurat puskesmas padang bulan medan berdasarkan tangible yaitu Cukup Puas berjumlah 27 orang (29,3%), Puas berjumlah 60 orang (65,2), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 5 orang (5,4%). ruang pemeriksaan, dan laboratorium), kemampuan sarana dan prasarana yang tersedia (peralatan pemeriksaan, sistem kelistrikan, dan lainnya), dan penampilan dari para petugas kesehatan.

## SIMPULAN

1. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di instalasi gawat darurat Puskesmas padang bulan Menurut Fendi (2020) assurance berdasarkan Keandalan (reliability) yaitu cukup puas berjumlah 16 orang (17,4%), Puas berjumlah 52 orang (56,5%), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 24 orang (26,1%).
2. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di unit gawat darurat puskesmas padang bulan medan berdasarkan responsiveness yaitu cukup puas berjumlah 16 orang (17,4%), Puas berjumlah 66 orang (71,7%), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 10 orang (10,9%).
3. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di unit gawat darurat puskesmas padang bulan medan berdasarkan assurance yaitu Cukup Puas berjumlah 14 orang (15,2%), Puas berjumlah 71 orang (77,2%), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 7 orang (7,6%).
4. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di unit gawat darurat puskesmas padang bulan medan berdasarkan empathy yaitu Cukup Puas berjumlah 15 orang (16,3%), Puas berjumlah 65 orang (79,0%), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 8 orang (8,7%).
5. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di unit gawat darurat puskesmas padang bulan medan berdasarkan empathy yaitu Cukup Puas berjumlah 27 orang (29,3%), Puas berjumlah 60 orang (65,2%), dan pasien yang gambaran kepuasan sangat puas berjumlah 5 orang (5,4%).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggreni, D. (2022). Penerbit STIKes Majapahit Mojokerto BUKU AJAR.
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38.  
<https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellen Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.  
<https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Fitria, R., Zakiyah, A., Sudarsih, S., STIKes Bina Sehat PPNI

- Mojokerto,K., & Keperawatan STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan TingkatKepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lespadangan.1–13.
- Gunawan, U. I. (2021). PATIENT ' S SATISFACTION TOWARDS HEALTH SERVICES IN THE PRATAMA CLINIC
- LATAR BELAKANG Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi derajat kesehatan masyarakat , di mana keberadaan fasilitas kesehatan sangat menentukan dalam pelayanan . 8(1),44–53.
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389.  
<https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Julianti, N. F., Chotimah, I., & Kholidjah Parinduri, S. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Laboratorium di Puskesmas Kemang Kabupaten Bogor Tahun 2020. *Promotor*, 5(6), 474. <https://doi.org/10.32832/pro.v5i6.8751>
- Maharina, F. D. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Cililin. *Jurnal Kesehatan*, 10(1), 84– 89.  
<https://doi.org/10.55912/jks.v10i1.54>
- Masyarakat, J. K. (2019). No Title. 7. Nursalam. (2015). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*.
- Nursalam. (2020). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan* (Suwartono (ed.); Edisi 3). Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879), 2004–2006.
- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312.  
<https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13>
- Salamah, U., Purwanti, E., & Novyriana, E. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Igd Rs Pku Muhammadiyah Gombong. *Proceeding of The URECOL*, 205–212.
- Sesilia, A. P. (2020). Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi ( Tele-Health ) di Masa Pandemi COVID-19 : Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Patient satisfaction use Technological Health Service ( Tele- Health ) during the COVID-

19 pandemic : Mediating ef. Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan, 1(3), 251–260.

Syafriana, S., Sukandar, I., & Listiawaty,

R. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. Jurnal Kesmas Jambi, 4(2), 17–26. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>

Vanchapo, A. R. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia (Issue October).

Yudanisa, P., Rachmi, A., Yunus, A., Romadhona, N., & Susanti, Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan The Level of BPJS Participant on the Quality of Pharmaceutical Services in Outpatient Installation. Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JKS), 1(20), 174–178.