

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan Keperawatan**

##### **2.1.1 Kualitas**

Kualitas merupakan standar yang ditetapkan pada sebuah proses pelayanan kesehatan, baik hasilnya dapat berupa barang atau jasa menurut Awaludin & Perceka, (2019). Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan pegawai dalam memenuhi standar pelayanan dan mengevaluasi layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pendapat lain tentang kualitas bahwa kualitas layanan dipandang sebagai kualitas *ideal* atau baik apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, begitu juga sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan *negatif* atau buruk (Susatyo and Herlambang, 2016). Apabila layanan yang diberikan tidak sesuai harapan, maka pasien akan merasa kecewa, Sebaliknya layanan yang diberikan apabila sesuai atau melebihi harapan maka akan timbul (Supartiningsih, 2017).

##### **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pasien, maka

kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang *ideal*. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk (Marquis, L and Huston, 2012). Kualitas pelayanan Rumah sakit adalah derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, *efisien*, dan *efektif* serta diberikan secara aman dan memuaskan secara wajar. Sedangkan menurut (fandy tjiptono, 2014) definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan.

### **2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan**

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan standar pelayanan keperawatan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Luan, 2018). Penilaian kualitas pelayanan keperawatan dapat dilihat dari lima dimensi dengan menerapkan konsep “*RATER*”

#### **1. Daya tanggap (*Responsiveness*)**

Pegawai / perawat dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan

penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima.

2. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kepastian atas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

3. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

5. Keandalan (*Reliability*)

Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak *positif* atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri dan professional atas uraian kerja yang ditekuninya (Nursalam, 2016)

#### **2.1.4 Tujuan Dari Pelayanan Keperawatan**

Tujuan dari pelayanan keperawatan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kemampuan masyarakat secara menyeluruh dalam memelihara kesehatannya untuk mencapai derajat kesehatan yang *optimal* secara mandiri, sehingga pelayanan kesehatan sebaiknya tersedia, dapat dijangkau, dapat diterima oleh semua orang. Jenis pelayanan keperawatan diantaranya adalah pelayanan kesehatan tingkat pertama (*primary health care*) yang ditujukan pada pelayanan kesehatan. Kedua (*secondary health care*) adalah pelayanan kesehatan masyarakat yang memerlukan rawat inap dan memerlukan dan penanganan khusus (Rahayu, S., 2018).

#### **2.1.5 Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan**

Mutu pelayanan keperawatan sebagai alat ukur atau *indikator* dari kualitas pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu faktor penentu *citra instansi* pelayanan kesehatan di masyarakat. Mutu pelayanan keperawatannya sendiri dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kemenkes, (2008) menetapkan indikator mutu pelayanan keperawatan meliputi.

1. Ketepatan Identifikasi Pasien Ketepatan perawat dalam mengidentifikasi identitas pasien dalam pelayanan dengan tepat.
2. Kepatuhan dalam pelaksanaan standar pelayanan Kepatuhan terhadap clinical pathway adalah kepatuhan para staf medis/ DPJP dalam menggunakan clinical pathway untuk memberikan asuhan klinis pasien secara terstandarisasi dan terintegrasi sehingga dapat meminimalkan adanya variasi proses asuhan klinis.
3. Kepuasan Pasien Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan Pasien.
4. Rasio terhadap Biaya Operasional (PB) Biaya Operasional merupakan seluruh biaya yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Ketepatan Waktu Pelayanan Terselenggaranya pelayanan kegawat daruratan yang cepat, responsive dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat.

#### **2.1.6 Syarat Pokok Mutu Pelayanan Keperawatan**

Persyaratan pokok bagi pemberi jasa pelayanan kesehatan dalam memberikan layanan keperawatan, sehingga mempengaruhi pilihan masyarakat dalam menentukan pilihannya, yaitu sebagai berikut (Pertiwati & Alfianur, 2018):

1. Ketersediaan dan Kestinambungan Pelayanan Tersedianya pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat secara berkesinambungan (*sustainable*)

dan semua jenis serta keberadaannya dalam masyarakat ada pada tiap saat dibutuhkan.

2. (acceptable). Kewajaran dan Penerimaan Masyarakat Pelayanan kesehatan mampu beradaptasi dengan lingkungan dan masyarakat setempat (wajar) serta diterima serta (acceptable) oleh masyarakat.
3. Kemudahan Transportasi Ke Tempat Pelayanan Pusat pelayanan kesehatan mudah dijangkau oleh masyarakat dengan menggunakan alat transportasi yang tersedia.
4. Terjangkau Pelayanan kesehatan yang terjangkau (affordable) adalah pelayanan kesehatan yang mudah diakses oleh masyarakat, dekat pemukiman masyarakat, dan biaya pelayanan disesuaikan dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

### **2.1.7 Prinsip Kualitas Pelayanan**

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasak, karyawan, dan pelanggan. Enam prinsip pokok tersebut menurut (Tjiptono and Chandra, 2012).

1. Kepemimpinan, strategi kualitas perusahaan harus merupakan *inisiatif* dan komitmen dari manajemen puncak.

2. Pendidikan, semua personal perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.
3. Perencanaan, proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. Review, proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah organisasi.
5. Komunikasi, implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan.
6. Penghargaan dan pengakuan (total human reward), Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

#### **2.1.8 Aspek Kualitas Pelayanan Keperawatan**

Menurut Karaca *et al*(2018) menjelaskan bahwa hubungan komunikasi antara perawat dan pasien merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Perhatian perawat merupakan aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan, sehingga pasien lebih membutuhkan perhatian perawat mengenai *instruksi, interaksi* dalam pelayanan keperawatan

## **2.2 Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit**

### **2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien/konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk atau jasa yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2015). Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Dan apabila kinerja sesuai dengan apa yang konsumen / pasien harapan maka konsumen akan merasa puas.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan nya dengan yang diharapkan nya (Mezemiret *al*, 2014). Kinerja perawat yang andal, mandiri, dan professional akan membuat pasien merasa puas melalui asuhan keperawatan yang diberikan dan pasien akan membuat kesan tersendiri tentang bagaimana pasien ditangani dari awal datang ke rumah sakit sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Suwardana, 2014).

### **2.2.2 Dimensi Kepuasan Pasien**

(Satrianegara, 2014) menjelaskan bahwa ada dua dimensi kepuasan kepuasan pasien yaitu: Kepuasan pasien yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode *etik profesi*, hubungan dokter-pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan *kompetensi* teknis, *efektivitas* pelayanan, dan keamanan tindakan. Kepuasan yang mengacu pada penerapan

semua persyaratan pelayanan kesehatan, ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, *efisiensi*, dan mutu pelayanan kesehatan.

### **2.2.3 Prinsip Kepuasan Pasien**

Menurut (Sudaryono, 2016) ada sepuluh prinsip kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan untuk merebut hati mereka agar dapat memenangkan persaingan, yaitu:

1. Memulai dengan percaya akan pentingnya kepuasan pelanggan, menanam kepuasan menuai laba.
2. Memilih pelanggan dengan benar untuk membangun kepuasan pelanggan.
3. Memahami harapan pelanggan, mengontrol harapan, dan menggali harapan pelanggan adalah kunci.
4. Mencari faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan: faktor-faktor pendorong, kepuasan dimulai dari pabrik, dimensi kualitas produk dimensi kualitas pelayanan.
5. Faktor emosional (estetika, self expressive value dan brand personality) adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
6. Pelanggan yang complain (kepuasan melalui complain, menangani keluhan dengan sistem, efektivitas penanganan complain) adalah pelanggan yang loyal.
7. Garansi kepada pelanggan adalah lompatan yang besar dalam kepuasan konsumen atau pelanggan.

8. Mendengarkan suara pelanggan melalui pengukuran kepuasan pelanggan memanfaatkan hasil riset kepuasan pelanggan dan performance importance mapping.
9. Peran karyawan (empowerment dan teamwork) sangat penting dalam upaya memuaskan konsumen atau pelanggan.
10. Kepemimpinan (peran pemimpin dalam kepuasan pelanggan, kultivasi kepemimpinan untuk kepuasan pelanggan) adalah teladan dalam kepuasan pelanggan.

#### **2.2.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Menurut Lupyoadi, (2008). Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, antara lain:

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi social atau self-esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu

produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

### **2.2.5 Indikator Kepuasan Konsumen**

Menurut Purnomo Edwin Setyo (2017). Kepuasan konsumen diukur dari sebaik apa harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi. Menjelaskan indikator kepuasan konsumen, yaitu;

1. Terpenuhinya harapan konsumen

Konsumen merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari suatu produk barang atau jasa.

2. Sikap atau keinginan menggunakan produk

Sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari, ini berarti bahwa sikap yang berkaitan dengan perilaku membeli terbentuk sebagai hasil dari pengalaman langsung mengenai produk, informasi secara lisan yang diperoleh dari orang lain atau terpapar oleh iklan di media masa, internet dan berbagai bentuk pemasaran langsung.

3. Merekomendasikan kepada pihak lain

Konsumen akan selalu merekomendasikan hasil pengalaman ya kepada orang lain atas apa yang diperoleh dari suatu kualitas produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.

4. Kualitas layanan

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan menyampaikan untuk mengimbangi harapan konsumen.

## **2.3 *Caring* Perawat**

### **2.3.1 Definisi *Caring***

*Caring* secara umum dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi. Dalam keperawatan, *caring* merupakan bagian inti yang penting terutama dalam praktik keperawatan (Morrison, 2008).

### **2.3.2 Perilaku *Caring***

Perilaku *caring* adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam memberikan dukungan individu secara utuh (Waskiyah, 2011). Perilaku *caring* adalah fokus utama dalam praktik keperawatan dan merupakan esensi dari keperawatan. *Caring* mengandung nilai humanistik, menghormati kebebasan manusia, menekankan pada peningkatan kemampuan dan kemandirian, peningkatan pengetahuan dan menghargai setiap orang (Laila, 2011). Definisi Perilaku *caring* menurut peneliti adalah tindakan seseorang seperti sopan, ramah, baik, lemah lembut, penuh perhatian, dan memberikan rasa nyaman terhadap orang lain dengan tulus.

### **2.3.3 *Caring* dan Keperawatan**

*Caring* berkenaan dengan sikap dan emosi perawat dan aktivitas yang dilakukan perawat saat melakukan fungsi keperawatan. *Caring* dalam keperawatan sebagai sebuah proses interpersonal esensial yang mengharuskan perawat melakukan aktivitas peran yang spesifik dalam sebuah cara dengan menyampaikan ekspresi tertentu kepada pasien. Pengaruh *caring* dapat

ditunjukkan dalam potensinya untuk menentukan tingkat asuhan keperawatan yang dapat diterima dan diinginkan dalam dalam situasi praktik. *Caring* begitu penting bagi keperawatan dan sebagai perawat harus mampu menggambarkan peran *caring* perawat secara utuh (Morrison, 2008).

## **2.4 (IGD) Instalasi Gawat Daurat**

### **2.4.1 Definisi IGD**

IGD merupakan adalah bagian/unit dirumah sakit yang menyediakan penanganan kegawat daruratan bagi pasien menderita sakit dan cedera, yang dapat membahayakan kelangsungan hidupnya (Sofyannur. and T. N Handayani, 2018).

### **2.4.2 Pelayanan Instalasi Gawat Darurat**

Fungsi IGD rumah sakit memberikan pelayanan keperawatan bagi pasien kondisi kritis dan membahayakan jiwa dengan memberikan asuhan keperawatan sesuai dengan standar dan *kode etik* keperawatan. Adapun salah satu *parameter* kualitas pelayanan di IGD adalah waktu tanggap (*response time*) (Rahmawati, 2017). *Response time* yang cepat kepada pasien dengan kondisi kristis dalam pelayanan keperawatan di IGD salah satu penentu kepuasan pasien dalam servis di rumah sakit.

### **2.4.3 Tujuan Instalasi Gawat Darurat**

Tujuan IGD (Instalasi Gawat Darurat) adalah dapat mengurangi resiko terjadinya kematian dan kecacatan pada penderita gawat darurat, menerima rujukan pasien, menangani pasien korban bencana dan kecelakaan, pelayanan berkualitas pada masyarakat dengan problem medis akut(Moeloek, 2019).

#### 2.4.4 Perawat IGD

Pemahaman akan prosedur pelayanan, petunjuk teknis, kode etik profesi, kebijakan rumah sakit dan aturan mutlak di miliki oleh seorang perawat IGD, sehingga perawat paham dalam menjalankan tugas dan fungsinya di sebagai perawat IGD. Perawat berhak mendapatkan kepastian hukum, serta harus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dalam meningkatkan *professionalisme* dan pemberian layanan kesehatan, seorang perawat IGD diharuskan memiliki keterampilan kegawatdaruratan dan kompetensi seperti, pelatihan BTCLS, *Nursing Emergency* dan lain sebagainya (Wijaya & Rantung 2015).

#### 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang penulis lakukan berjudul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit”. Adapun beberapa literatur yang memiliki kesamaan tema yang penulis baca yaitu sebagai berikut:

##### Penelitian 1

Juduliterature :Hubungan Mutu Pelayanan keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut.  
Penulis : Andhika Lungguh Perceka  
Nama jurnal : Jurnal Ilmiah Administrasi Publik  
Volume jurnal : JIAP Vol 6, No 2, pp 270-277  
Tahun : 2020  
Universitas :STIKES Karsa Husada, Garut.

Artikel ini (parceka,2020) dipilih oleh penulis untuk diriview karena isi literature berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Topik dalam Artike membahas tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan

pasien di IGD Rumah Sakit. Jurnal ini Membahas kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dan juga membahas identifikasi hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

Keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan sebagai bentuk servis profesional yang menjalankan tugasnya sesuai dengan standar kompetensi keperawatan. Peran perawat di rumah sakit memiliki peran yang strategis dalam manajemen, sehingga proses keperawatan yang dilaksanakan di rumah sakit perlu diperhatikan. Tujuan studi telaahan ini, yaitu mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut.

Digunakan deskriptif, dengan teknik pengambilan sampel secara accidental sampling, jumlah sampel 67 responden, teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Terdapat 86,8% responden menyatakan tidak puas Karena pelayanan kurang baik. Hasil  $p\text{-value}=0,000$ . Dengan taraf kepercayaan 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang IGDRSU Dr. Slamet Garut.

## Penelitian 2

Judul literature: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Gawat Drurat  
 Penulis : Siti Nurhidayah dan Dody Setyawan  
 Nama jurnal : Jurnal Kesehatan  
 Voume Jurnal : Vol XI No 2  
 Tahun : Desember 2019  
 Universitas : Universitas Diponegoro, Semarang Jawa Tengah

Artikel ini (Setyawan, 2019) dipilih oleh penulis untuk diriview karena isi literature berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Topik dalam Artike membahas tentangGambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Gawat Drurat. Jurnal iniMembahas tentang kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien yang dapat membantu menjawab dari rumusan masalah literatur yang sedang penulis kerjakan

**Latar Belakang** kondisi IGD yang ramai, penuh sesak dan ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan perawat, yang mengakibatkan waktu tunggu lama, lingkungan kurang terapeutik dan sikap perawat kurang menanggapi keluhan pasien, sehingga tampak ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Penelitian yang dilakukan di IGD Rumah Sakit Amerika Serikat, menunjukkan 60% pasien mengeluhkan pelayanan perawatan yang tidak sesuai dengan harapannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang.

**Metode Penelitian.**Penelitian ini merupakan kuantitatif deskriptif survey. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Consecutive sampling. Responden penelitian ini adalah 366 pasien di IGD RSUD salah satu Rumah Sakit di Semarang.

**Hasil penelitian.** menunjukkan 55.7% responden merasa puas terhadap pelayanan perawat di IGD. Kepuasan paling tinggi yaitu pada dimensi*tangibles* 84.4%, diikuti dimensi *responsiveness* 81.7%, dimensi *assurance*.

**penelitian 3**

Judul literature : Hubungan Kinerja perawat Dengan kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD GMM Pancaran Kasih Mando  
 Penulis : Rifka E. Rama, Mona Wowor dan Lenny Gannika  
 Nama jurnal : e-journal Keperawatan (e-Kp)  
 Volume : Volume 7 Nomor 1  
 Tahun : 2019  
 Universitas : Universitas Sam Ratulangi, Manado Sulawesi Utara.  
 Artikel ini (Rifka, 2019) dipilih oleh penulis karena isi literature berkaitan

dengan topik yang akan dibahas. Topik dalam Artike membahas tentang Hubungan Kinerja perawat Dengan kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat. Membahas tentang kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien yang dapat membantu menjawab dari rumusan masalah literatur yang sedang penulis kerjakan.

**Latar Belakang.** Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan dan perilaku personel kurang memuaskan, kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, biaya terlalu tinggi, dan Promosi/iklan tidak sesuai dengan kenyataan keperawatan yang diberikan.. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

**Metode Penelitian** Desain Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Responden terdiri dari 94 pasien dengan teknik pengambilan sampel dengan cara *Purposive* Sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.

**Hasil** Penelitian uji kolerasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan nilai ( $P=0,000$ ) yang berarti  $H_0$  di terima atau ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

#### penelitian 4

Judul literature :Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasn Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan  
 Penulis :Maimunah  
 Nama jurnal : Jurnal Antara Keperawatan  
 Volume : Vol. 2 No. 2  
 Tahun :2019  
 Universitas :STIKES Abdi Nusantara Jakarta

Artikel ini (Maimunah, 2019) dipilih oleh penulis untuk diriview karena isi literature berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Topik dalam Artike membahas tentang Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasn Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan. Dapat mengetahui faktor faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien,dan dilam jurnal ini juga membahas tentang hubungan kualitas pelayanana keperawatan dengan kepuasan pasien, yang mungkin dapat membantu penulis dalam menjawab rumusan masalah.

**Latar belakang** mutu pelayanan adalah keseluruhan karakteristik jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen,danIGD pelayanan yang utama saat pasien berobat dan mendapatkan pelayanan utama, serta kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan nya dengan apayang diharapkan nya,banyak pasien mengeluhkan sistem pelayanandiIGD RSUD KabupatenBekasi.

**Metode penelitian:** penelitian ini menggukana metode deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu penelitian yang in melihat adakah hubungan

antara kepuasan pelayanan di IGD dengan kualitas, sarana, prasarana dan empati pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Bekasi. Populasi dalam penelitian ini adalah 1/3 dari jumlah pasien yang berkunjung di rumah sakit, dan yang menjadi sampel sebanyak 30 orang. Cara pengumpulan data cara membagikan kuisioner

**Hasil penelitian** : hasil penelitian menunjukkan bahwa yang puas pada pelayanan IGD responden yang puas terhadap pelayanan IGD sebanyak 17 responden (56.7%), dan terkecil pada responden yang tidak puas sebanyak 13 responden (43.3%). Responden sarana yang memadai sebanyak 19 responden (63.3%), dan terkecil pada responden yang tidak memadai sebanyak 11 responden (36.7%). Responden yang empati sebanyak 24 responden (80.0%), dan terkecil pada responden yang tidak empati sebanyak 6 responden (20.0%). Dari 13 responden dengan kepuasan pasien yang puas dilihat dari faktor empati sebanyak 7 responden (23.3%), sedangkan dilihat dari faktor tidak empati sebanyak 6 responden (20.0%). Dari 30 responden diperoleh hasil bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan (sarana, prasarana, empati) dengan kepuasan pasien

## Penelitian 5

Judul literature : Tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan perawat di instalasi gawat darurat rumah sakit Santo Borromeus Bandung.

Penulis : Maria Yunita Indriarini, *et. al*

Nama Jurnal : jurnal Keperawatan

Volume : Volume 4 Nomor 2

Tahun : 2015

Universitas : Fakultas Kedokteran.

Artikel ini (Maria, 2015) dipilih oleh penulis untuk diriview karena isi literature berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Topik dalam Artike membahas tentangTingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan perawat di instalasi gawat darurat rumah sakit. Membahas tentang kualitas pelayanan keperawatan serta kepuasan pasien yang di anggap dapat membatu menjawab dari rumusan masalah.

**Latar Belakang.** Kepuasan adalah penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri,apakah dapat memenuhi tingkat keinginan, hasrat dan tujuan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan keluarga tentang pelayanan perawatdengan menentu kan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan.

**Metode Penelitian.**Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan importance performance analysis. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 322 responden. Data dianalisa dengan diagram cartesius dengan empat hasil kuadran yaitu kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah) dan kuadran D (berlebihan).

**Hasil.**Nilai tingkat kepuasan pada lima dimensi sebagai berikut: dimensi tampilan fisik (tangible) 99%, kehandalan (reliability) 94%, daya tanggap (responsiveness) 93%, jaminan (assurance) 97%, empati (empathy) 95%. penelitian didapatkan perawat sudah sangat baik dalam melakukan pelayanan kepada pasien sehingga tingkat kepuasan keluarga tentang pelayanan perawat sebesar 96% dikategorikan puas.

## Penelitian 6

Judul literature : Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di unit gawat darurat rumah sakit chaya kawaluyan.  
Penulis : Yosi Maria Wijaya.,S.Kep  
Nama Jurnal : ejournal Keperawatan (e-Kp),  
Volume : 2  
Tahun : 2017  
Universitas : STIKES Aisyiyah Bandung.

Artikel ini (Yosi, 2017) dipilih oleh penulis untuk diriview karena isi literature berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Topik dalam Artike membahas tentang Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasn pasien di unit gawat darurat rumah sakit. Karna jika dilihat dari rumusan masah yang ada, caring perawat termasuk dalam kategori dimensi mutu pelayanan yaitu empati dan reability, dirasa dapat membantu menjawab dari tujuan khusus.

**Latar Belakang.**Perilaku caring adalah tindakan yang dilakukan dengan tulus dan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan harapan. Dampak caring dapat menentukan tingkat asuhan keperawatan yang dapat diterima dan diinginkan pasien dalam situasi praktik.

**Metode Penelitian.**Jenis penelitian ini adalah analisis korelatif dengan pendekatan crosssectional. Teknik sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah 98 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner.

**Hasil** Berdasarkan penelitian diperoleh 60,2% responden mengatakan perilaku caring perawat baik dan 59,2% mengatakan puas. Uji chi-square menunjukkan ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan

pasien false emergency, p value = 0,019. Saran kepada perawat di unit gawat darurat untuk mengikuti pelatihan dan seminar tentang caring secara berkala.

**Kesimpulan.** Hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien *false emergency* di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan diperoleh  $pvalue=0,019 \leq \alpha=0,05$ .

### Penelitian 7

Judul literature : Hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien Di Unit Gawat Darurat RSUD.S.K. Lerik Kota Kupang.  
 Nama penulis : Renaldi Saputra  
 Nama Jurnal :Journal Keperawatan  
 Volume :  
 Tahun : 2017  
 Universitas : STIK Sint Carolus.

Artikel ini (Saputra, 2017) dipilih oleh penulis untuk diriview karena isi literature berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Topik dalam Artike membahas tentang Hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien Di Unit Gawat Darurat.Jurnal ini Membahas kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dan juga membahas identifikasi hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

**Tujuan:** Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien Di Unit Gawat Darurat RSUD.S.K. Lerik Kota Kupang.

**Metode:** Desain penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan crostectional. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel 194 orang.Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disusun sendiri oleh peneliti. Analisa Univariat dalam bentuk

distribusi frekuensi dan Analisa data bivariat dengan Uji Kendall dengan ketentuan bermakna jika  $p$  value  $<0,05$ .

**Hasil:** Dimensi *reliability* baik 91,8%, *responsiveness* baik 84,5%, *assurance* baik 91,8%, *empathy* 76,3%, *tangible* 95,9%, dan mutu pelayanan 66,5%. Uji *Bivariat* menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara *reliability* ( $p$  value 0,002), *responsiveness*, ( $p$  value 0,000), *assurance* ( $p$  value 0,000), *empathy* ( $p$  value 0,000) *tangible* ( $p$  value 0,021), dan mutu pelayanan secara umum ( $p$  value 0,000).

## Penelitian 8

Judul jurnal : Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit umum Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya .

Penulis : Eva Prilelli Baringbing

Nama Jurnal : Jurnal Surya Medika (JSM)

Volume jurnal : Vol 6 No 1

Tahun : 2019

Universitas : STIKES Eka Harap, Palangka Raya.

Artikel ini (Eva, 2019) dipilih oleh penulis untuk diriview karena isi literature berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Topik dalam Artike membahas tentang Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit. Karna jika dilihat dari rumusan masalah, caring perawat termasuk dalam kategori dimensi mutu pelayanan yaitu empati dan reability, dan dirasa dapat membantu menjawab dari tujuan khusus.

**Latar Belakang.** Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah merupakan hak setiap pasien. Hal ini memacu para penyelenggara pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit untuk secara serius berupaya meningkatkan mutu pelayanan

yang diberikan. Masih ditemukan, perawat kurang informative, dan perawat jarang memberikan penjelasan kepada sebelum melakukan tindakan keperawatan, perawat kurang terampil menangani pasien (*Reliability*), dan kurangnya respon cepat tanggap (*Responsiveness*) perawat dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang memperhatikan pasiennya (*Empathy*), kurang ramah. Sehingga pasien dan keluarga pasien memberikan penilaian kurang baik.

**Metode Penelitian.** Menggunakan desain penelitian *cross sectional* dengan teknik pengambilan sampel aaccidental sampling. Responden penelitian berjumlah 93 responden merupakan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Dr. Doris Sylvanus. Analisis bivariat yang digunakan analisis *chi square*. Menunjukkan bahwa *caring* perawat dengan kepuasan pasien (p-value 0,000), adanya hubungan dengan kepuasan pasien.

**Hasil.** pada dimensi kepuasan pasien mayoritas berada pada kategori puas (51,6%) sebanyak 48 orang dan tidak puas sbesar (48,4) sebanyak 45 orang, dari hasil dapat disimpulkan bahwa pasien yang dirawat di rumah sakit telah mendapatkan kepuasan dengan baik. Pada dimensi *caring* perawat nilai  $r=0,000$  ( $p<0,05$ ) yang berarti hipotesa nol ditolak. Yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

## Penelitian 9

Judul literature : Hubungan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Wijaya Kusuma.  
 Penulis : Risza Apriani Fauziyah dan Endiyono  
 Nama Jurnal :Syntax Idea  
 Volume :Vol. 2, No. 6,  
 Tahun : 2020  
 Universitas : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Artikel ini (Endiyono, 2020) dipilih oleh penulis untuk diriview karena isi literature berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Topik dalam Artike membahas tentang hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit. Karna jika dilihat dari rumusan masalah, caring perawat termasuk dalam kategori dimensi mutu pelayanan yaitu empati dan reability, dan dirasa dapat membantu menjawab dari tujuan khusus.

**Latar Belakang** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan caring perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tentara Wijayakusum.

**Metode** yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, pendekatan *cross-sectional* bersifat *correlational*, mencari hubungan antara variable bebas dan terikat dengan uji *chi-square* dengan 99 responden di IGD Rumah Sakit Tentara Wijayakusum.

**Hasil** penelitian menunjukkan bahwa Caring perawat diruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tentara Wijayakusuma sebagian besar pada kategori baik yaitu sebanyak 53 orang (53,5%) dan lainnya pada kategori buruk sebanyak 46 orang (46,5%). pada kategori tidak puas sebanyak 48 orang (48,5%), merasa puas sebanyak 51 orang (51,5%).

## **Penelitian 10**

Judul literature	: Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD CILACAP.
Penulis	: Mesah Joko Purwanto
Nama Jurnal	:Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan,
Volume	:Volume 10, No. 3,
Tahun	: 2014
Universitas	: Poltekkes Kemenkes Semarang

Artikel ini (Purwanto, 2014) dipilih oleh penulis untuk diriview karena isi literature berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Topik dalam Artike membahas tentang Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat. Dimana memiliki kesamaan variabel yang di identifikasi. Membahas tentang kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien yang dapat membantu menjawab dari rumusan masalah literatur yang sedang penulis kerjakan.

**Latar Belakang** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit. Kepuasan pasien ditentukan oleh banyak faktor antara lain aspek kualitas perawatan yang diterima. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien termasuk didalamnya adalah kinerja perawat. Salah satu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit yang memiliki kompleksitas masalah keperawatan yang tinggi adalah di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Mengetahui hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2012.

**Metode Penelitian.** Penelitian ini merupakan penelitian dengan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan itik, Teknik sampling yang digunakan adalah *consecutive* sampling, sejumlah 87 orang.

**Hasil.** Uji analisis yang digunakan adalah analisis *bivariat* dengan uji korelasi rank spearman pada tingkat kemaknaan 95%. Sebagian besar perawat memiliki kinerja yang cukup baik dengan jumlah 65 orang (74,7%) dan sebagian besar pasien menyatakan puas dengan jumlah 72 orang (82,8%). Secara statitik

terdapat hubungan yang lemah antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2012 ( $r = 0,285$ ;  $p_v = 0,008$  pada  $\alpha = 0,05$ ).