

ABSTRACT

Service quality is the overall service characteristics that indicate its ability to satisfy consumer needs. Patient satisfaction is the level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expects. The purpose of this literature review research is to determine the effect of service quality on patient satisfaction in the Emergency Room at the Hospital with a literature review approach. This literature review study was obtained from searching scientific research articles from 2010-2020 using Google Scholar, Garuda Ristekbrin, and Indonesian One Search. There are 9 journals, 1 final project or thesis that matches the criteria according to inclusion. Various articles obtained stated that the hospital had implemented service quality in accordance with the RATER theory which included: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of this literature review study state that 7 out of 10 journals have an influence on service quality on patient satisfaction in the emergency department. 7 out of 10 journals state that patient satisfaction lies in the indicator of satisfaction with the quality of services provided in the emergency department. 8 out of 10 journals state that the quality of service in the emergency department is good. It is expected that the hospital agency will improve the quality of services in the Emergency Room, superiors will apply reward and punishment to officers in order to increase patient satisfaction in the Emergency Installation.

Keywords : Quality of Service, Patient's Satisfaction, Emergency Room

ABSTRAK

Mutu pelayanan adalah keseluruhan karakteristik jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan dari penelitian *literature review* ini untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit dengan pendekatan *literature review*. Studi *literature review* ini diperoleh dari penelusuran artikel penelitian ilmiah dari rentang tahun 2010-2020 dengan menggunakan *Google Scholar*, *Garuda Ristekbrin*, dan *Indonesian One Search*. Terdapat 9 jurnal, 1 tugas akhir atau skripsi yang sesuai dengan kriteria sesuai inklusi. Berbagai artikel yang didapatkan menyatakan bahwa Rumah Sakit sudah menerapkan mutu pelayanan sesuai dengan teori RATER yang meliputi: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil dari penelitian *literature review* ini menyatakan bahwa 7 dari 10 jurnal mempunyai pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat. 7 dari 10 jurnal menyatakan bahwa kepuasan pasien terletak pada indikator puas dengan mutu pelayanan yang diberikan di instalasi gawat darurat. 8 dari 10 jurnal menyatakan bahwa mutu pelayanan di instalasi gawat darurat sudah baik. Diharapkan pihak instansi Rumah Sakit meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Instalasi Gawat Darurat, atasan memberlakukan *reward and punishment* kepada petugas guna meningkatkan kepuasan pasien yang ada di Instalasi Gawat Darurat.

Kata kunci : **Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, IGD**