

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Undang-undang No. 44 Tahun 2009, menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komperhensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat.

2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Rumah Sakit Umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan. Dimana untuk menyelenggarakan fungsinya, maka rumah sakit umum menyelenggarakan kegiatan :

- a. Pelayanan medis.
- b. Pelayanan dan asuhan keperawatan.
- c. Pelayanan penunjang medis dan non medis.
- d. Pendidikan, penelitian dan pengembangan.

e. Pelayanan kesehatan kemasyarakatan dan rujukan.

f. Administrasi umum dan keuangan.

Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada pasien akan menimbulkan suatu kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan oleh pasien. Maka manfaat pengukuran kepuasan pasien antar lain:

1. Mengetahui kekurangan masing-masing tingkat kelemahan penyelenggaraan pelayanan.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
5. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara pelayanan public pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Sedangkan menurut undang-undang RI No 44 tahun 2010 tentang rumah sakit, fungsi rumah sakit yaitu:

- a. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan tingkat ketiga sesuai kebutuhan medis.

- b. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.2 Mutu Pelayanan

2.2.1 Definisi Mutu Pelayanan

Pelayanan gawat darurat yang diberikan harus memenuhi mutu pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan kepuasan yang didapatkan pelanggan sepenuhnya (Tampubolon, 2020).

2.2.2 Dimensi mutu pelayanan

Mutu merupakan konsep yang komprehensif dan multidimensional. Lori DiPrete Brown *et al.* dalam *QA Methodology Refrement Series* dalam Bustami (2011) mengemukakan bahwa kegiatan penjaminan mutu menyangkut satu atau beberapa dimensi mutu yaitu:

1. Kompetensi teknik, yaitu berupa ketrampilan, kemampuan, dan penampilan petugas, manajer dan staf pendukung, serta bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal kepatuhan, ketepatan, kebenaran, dan konsistensi.

2. Akses terhadap pelayanan, adalah pelayanan kesehatan tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial dan budaya, ekonomi, organisasi atau hambatan Bahasa.
3. Efektivitas merupakan kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada.
4. Hubungan antar manusia (human relation), berkaitan dengan interaksi antar petugas dengan oetugas dan petugas dengan pasien/masyarakat. Bentuk dari hubungan antar manusia ini antar lain dapat berupa menghargai, menjaga rahasia, menghormati, mendengarkan keluhan, esponsif, dan memberikan perhatian.
5. Efisiensi, merupakan dimensi yang penting dari kualitas karena efesiensi akan mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan. Apalagi sumber daya kesehatan pada umumnya terbatas.
6. Kelangsungan pelayanan, berarti pelanggan akan menerima pelayanan lengkap yang dibutuhkan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu.
7. Keamanan, berarti mengurangi resiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan. Apapun yang dilakukan dalam pelayanan baik di puskesmas maupun rumah sakit atau di pelayanan lainnya.
8. Kenyamanan, merupakan dimensi mutu yang tidak berkaiatan langsung dengan efektivitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (pasien) untuk mau datang memperoleh pelayanan berikutnya. Dimensi kenyamanan

berkaitan dengan penampilan fisik tempat pelayanan, peralatan medis dan non medis, kebersihan, sarana yang tersedia.

2.3 Kepuasan Pasien

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh sebab itu kepuasan pasien adalah suatu tolak ukur kualitas pelayanan yang dirasakan pasien dibagi dengan apa yang menjadi kebutuhan pasien, keinginan pasien dan harapan dari pasien itu sendiri (Nurlina, 2018). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit (Tampubolon, 2020). Kepuasan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah puas merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, senang, kelegaan dan kenyamanan). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan serta nyaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Nurlina, 2018).

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini adalah pasien. Merupakan hal penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan memakai terus-menerus terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan

pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan.

2.3.2 Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi (Dewi Nurlina, 2018). Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan konsumendan akan memberikan berbagai manfaat seperti :

- a. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan
- b. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*)
- c. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan dan layanan pelanggan).
- e. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
- f. Meningkatkan toleransi harga (terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok.
- g. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions* dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan brand

- h. Meningkatkan bargaining power relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis dan saluran distribusi.

2.4 Penelitian Terkait

Penelitian yang penulis lakukan berjudul “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan IGD” Adapun beberapa literatur yang memiliki kesamaan tema yang penulis baca serta disusun dan dijelaskan dalam bentuk narasi sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Jurnal 1

Judul Literatur	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo
Ditulis Oleh	Hagus Wiyono
Universitas	Muhammadiyah Surakarta
Tahun	2013

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Analisa data pada penelitian ini adalah bivariat. Untuk dapat menguji dan menganalisa data digunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan uji Kesenjangan/Gap.

Gambaran tingkat kenyataan pelayanan yang diterima responden sebagian besar dalam kategori puas yaitu sebanyak 86 responden (86%) dan tidak puas sebanyak 14 responden (14%). Tingkat kenyataan pelayanan adalah persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka rasakan selama menjalani perawatan di instalasi gawat darurat RSUD Sukoharjo. Kondisi ini menunjukkan

bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan di IGD RSUD Sukoharjo.

Gambaran tingkat harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima sebagian besar dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 51 responden (51%) dan puas sebanyak 49 responden (49%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki harapan yang baik terhadap pelayanan IGD RSUD Sukoharjo.

Abstrak:

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberikan pertolongan. penanganan pasien gawat darurat di instalasi gawat darurat ada filosofinya yaitu Time Saving is Life Saving artinya bahwa semua tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif serta efisien. Hal ini dikarenakan bahwa pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. Karakteristik pekerjaan perawat IGD menyebabkan seringkali perawat lebih memperhatikan proses penyelamatan pasien dibandingkan interaksi dengan pasien dan keluarga pasien, sehingga memungkinkan persepsi pasien atau keluarga pasien terhadap pelayanan perawat menjadi kurang baik. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo, Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sample penelitian adalah pengunjung IGD RSUD Sukoharjo yakni sebanyak 100 responden dengan teknik Accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis

menggunakan uji importance performance analysis (IPA) dan uji kesenjangan/gap. Hasil penelitian (1) tingkat kenyataan pasien sebagian besar adalah puas, (2) tingkat harapan pasien sebagian besar adalah sangat puas, (3) dimensi pelayanan yang harus ditingkatkan dalam peningkatan pelayanan di IGD RSUD Sukoharjo adalah perawat memberikan informasi sebelum pelayanan, pasien menyapa dengan ramah, perawat mendengar keluhan pasien, perawat bersikap sabar dalam memberikan penyuluhan, perawat bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, perawat berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan penyuluhan. Kesimpulan: tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD RSUD Sukoharjo adalah sedang yaitu pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan berwujud (*tangible*), dan empati (*empathy*), sedangkan pada dimensi keandalan (*reliability*) adalah sangat puas.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pasien, Instalasi Gawat Darurat

Tabel 2. 2 Jurnal 2

Judul Literatur	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Kegawatdaruratan Di Unit Gawat Darurat
Ditulis Oleh	Endang Soelistiyowati, Irine, Sulvie Surdianto
Universitas	Keperawatan Poltekkes Kemenkes Surabaya
Tahun	2020

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pasien merasa puas dengan tindakan kegawatdaruratan di UGD RS. Bhakti Rahayu Surabaya, karena sebagianh besar pasien (55%) yang menyatakan puas, hal ini disebabkan karena tindakan di UGD sangat cepat dalam melakukan pemeriksaan serta pelayanan kegawatdaruratan.

Didapatkan bahwa sebagian besar pasien (55%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan rumah sakit apabila dikaitkan dengan dimensi *tangibles*, dan hampir setengahnya pasien (45%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan RS. Bhakti Rahayu Surabaya untuk dimensi *Tangibles*. Artinya bahwa sebagian besar pasien sudah merasa puas untuk fasilitas yang tersedia di RS. Bhakti Rahayu Surabaya. Tetapi masih terdapat hampir setengahnya pasien yang menyatakan tidak puas terhadap fasilitas yang dimiliki RS Bhakti Rahayu.

Abstrak:

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, dengan rancangan cross sectional, yang bertujuan mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap tindakan kegawatdaruratan di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya. Sebagai populasi pada penelitian ini adalah semua pasien di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya bulan Juli 2013, dengan target populasi 60 orang pasien yang mengalami gangguan Airway, Breathing, Circulation, penurunan kesadaran dan EKG di UGD Rumah Sakit Bhakti Rahayu pada bulan Juli 2013, semuanya dijadikan subyek penelitian. Data dikumpulkan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Hasilnya dianalisis secara deskriptif, di mana diketahui bahwa sebagian besar pasien di UGD RS Bhakti Rahayu Surabaya menyatakan puas terhadap tindakan kegawatdaruratan dan sebagian besar pasien menyatakan bahwa tindakan kegawatdaruratan di UGD RS Bhakti Rahayu Surabaya adalah termasuk baik. Sehingga disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit agar tetap memperhatikan semua aspek yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2. 3 Jurnal 3

Judul Literatur	Tingkat Kepuasan Pasien Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung
Ditulis Oleh	Jenny Tampubolon, Untung Sudharmono
Universitas	Advent Indonesia
Tahun	2018

Literatur jenis penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Dengan sampel berjumlah 269 responden yang diambil dengan teknik accidental sampling.

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan rumah sakit advent bandung menunjukkan bahwa 59% (174 orang) merasa sangat puas, 33% (99 orang) merasa puas, 6,4% (19 orang) merasa cukup. 1% (3 orang) merasa sangat kurang puas, 0,6% (1 orang) merasa kurang puas.

Abstrak:

Pendahuluan: Layanan instalasi gawat darurat (IGD) merupakan pintu utama masuk rumah sakit bagi sebagian besar pasien. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kepuasan pelanggan, yaitu apabila pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan yang didapatkan di IGD rumah sakit Advent Bandung. Tingkat kepuasan diukur dengan lima dimensi utama mutu pelayanan keperawatan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Realibilitas/keandalan (*realibility*), (2) Daya Tanggap (*responsiveness*), (3) Jaminan (*assurance*), (4) Empati

(*empathy*), (5) Bukti fisik (*tangible*). Metode: penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 269 responden yang diambil dengan teknik accidental sampling. Hasil: Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan rumah sakit advent bandung menunjukkan bahwa 59% (174 orang) merasa sangat puas, 33% (99 orang) merasa puas, 6,4% (19 orang) merasa cukup. 1% (3 orang) merasa sangat kurang puas, 0,6% (1 orang) merasa kurang puas. Kesimpulan: Nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat rumah sakit Advent Bandung sebesar 92% (273 orang), dan tingkat ketidakpuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan instalasi gawat darurat rumah sakit Advent Bandung memiliki rata-rata 8%. Diskusi: Tingkat kepuasan pasien dan keluarga merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan, data kepuasan pasien ini menjadi dasar dalam evaluasi pelayanan sehingga pelayanan kepada pelanggan dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: Instalasi Gawat Darurat, Kepuasan, Pelayanan

Tabel 2. 4 Jurnal 4

Judul Literatur	Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang
Ditulis Oleh	Ani Septiani
Universitas	Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang
Tahun	2018

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), serta jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD

Kabupaten Sumedang. Jenis penelitian yang dilaksanakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif korelasional dengan pendekatan study penampang (cross sectional)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat penulis simpulkan adalah dari kelima variabel dalam tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sumedang yang diteliti, diketahui ternyata seluruhnya mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan secara umum di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sumedang dengan hasil uji secara rinci sebagai ; dimensi *tangible* (p value = 0,000), dimensi *empathy* (p value = 0,000), dimensi *Reliability* (p value = 0,001), dimensi *Responsiveness* (p value = 0,000) dan dimensi *Assurance* (p value = 0,00)

Abstrak:

Rumah sakit sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Setiap rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuannya serta membuat, melaksanakan dan menjaga standar pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien. Dalam lingkup pelayanan di rumah sakit pelayanan di unit gawat darurat menjadi hal yang sangat vital. Unit Gawat Darurat berperan sebagai gerbang utama jalan masuknya penderita gawat darurat. Tingkat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh komponen kualitas pelayanan yang ada. Strategi usaha yang ditetapkan pada komponen kualitas pelayanan secara otomatis akan berpengaruh terhadap kemampuannya dalam menarik dan

mempertahankan pelanggan dalam hal ini pasien yang mendapatkan di IGD. Konsekuensinya bagi penyedia layanan jasa termasuk pelayanan jasa kesehatan gawat darurat rumah sakit harus memberikan suatu prioritas perbaikan dalam kinerja usaha melalui peningkatan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), serta jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang.

Jenis penelitian yang dilaksanakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif korelasional dengan pendekatan study penampang (cross sectional) Hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan uji chi-square, diperoleh hasil ada pengaruh yang signifikan dari tingkat kepuasan terhadap dimensi *Tangible* (p value = 0,000), Empati (0,000), *Reliability* (0,001), *Responsiveness* (0,000) dan *Assurance* (p value = 0,019) terhadap kepuasan secara umum Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. Sedangkan dari kelima dimensi tersebut terbukti variabel *tangible* adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan secara keseluruhan atas pelayanan yang diberikan di IGD RSUD Kabupaten Sumedang.

Tabel 2. 5 Jurnal 5

Judul Literatur	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Yang Berobat Diinstalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sangatta
Ditulis Oleh	Husni Thamrin, Lca Robin Jonathan. Suyatin
Universitas	Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Tahun	2020

Pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap pasien IGD Kepuasan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Data Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, F. uji, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi berganda.

Abstrak:

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap pasien IGD Kepuasan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Data Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, F. uji, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi berganda. Dengan menggunakan analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (nilai P) sebesar $0,003 < 0,05$.

Sementara Reliabilitas tetapi tidak signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (nilai P) sebesar $0,440 > 0,05$. Kepastian berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen terhadap PT nilai signifikansi (nilai P) sebesar $0,164 < 0,05$. *Responsiveness* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi (nilai P) sebesar $0,339 > 0,05$. Untuk empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (P

nilai) sebesar $0,623 > 0,05$. Bukti langsung, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan F hitung sebesar 11.186 dengan angka signifikansi (nilai P) sebesar $0,000 < 0,05$.

Koefisien determinasi yang dihasilkan sebesar 0,34 yang artinya a 34 persen perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel bukti langsung, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama, sedangkan 66 persen sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Berwujud, Keandalan, Jaminan, Responsif, Empati, Konsumen

Kepuasan

Tabel 2. 6 Jurnal 6

Judul Literatur	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang Intalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang
Ditulis Oleh	Rikayoni
Universitas	Akademi Keperawatan Baiturrahmah
Tahun	2016

Literature ini menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menerangkan masalah penelitian dengan melihat Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

Berdasarkan hasil pen elitani tentang Gambaran Kepuasan Pasien Di Ruang Instalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang Tahun 2018 dapat di simpulkan bahwa: Lebih dari setengah 70 (73,7%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi Realibility /

kehandalan. Lebih dari setengah 68 (71,6%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi *Responsiveness* / Cepat Tanggap. Lebih dari setengah 71 (74,7%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi *Empaty*. Lebih dari setengah 74 (77,9%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi *Assurance*. Lebih dari setengah 64 (67,4%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan.

Abstrak:

Tingkat kepuasan merupakan cermin dari kualitas pelayanan di rumah sakit, tingkat kepuasan adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan. Dikatakan puas jika harapan lebih dari kenyataan dan dikatakan tidak puas jika harapan kurang dari kenyataan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang. Desain penelitian yang digunakan deskriptif analitik dengan total responden sebanyak 95 orang. Pengambilan sampel dengan cara accidental sampling. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2019 di Instalasi Unit Gawat darurat. Hasil Univariat di temukan 70 (70%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi kehandalan / realibility. 68 (68%) responden menyatakan puas tentang pelayan kesehatan dalam dimensi *Responsiveness* / cepat tanggap. 71 (71%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi *Empaty*. 74 (74%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam pelayanan dalam dimensi jaminan / *Assurance*. 64 (64%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi *Tangibels* / bukti langsung. Dari hasil penelitian ini diharapkan kepada petugas

yang bekerja di Instalansi Gawat Darurat, Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang. Agar meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pasien, di pertahankan demi mutu pelayanan kesehatan pada umumnya dan keperawatan pada khususnya.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan

Tabel 2. 7 Jurnal 7

Judul Literatur	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di IGD Ponek RSUD Dr. Doris Sylvanus PalangkaRaya
Ditulis Oleh	Istiqomah, Fadhiyah Noor Anisa, Sari Febrianti Matandung
Universitas	STIKES Sari Mulia Banjarmasin, AKBID Sari Mulia Banjarmasin
Tahun	2020

Literatur ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Populasi penelitian adalah semua pasien yang datang ke IGD PONEK. Jumlah sampel 13 orang, terdiri dari 5 orang informan utama dan 8 orang informan triangulasi. Pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi. Tehnik pengolahan dan analisis data melalui 3 tahap, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Tujuannya untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD PONEK RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya ditinjau dari 5 dimensi kualitas jasa, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan metode wawancara mendalam dan observasi.

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD PONEK dari dimensi daya tanggap yaitu keramahan dirasakan masih kurang baik, karena harapan pasien terhadap keramahan bidan sangat tinggi dan mempengaruhi sikap pasien terhadap tindakan selanjutnya. IGD

PONEK merupakan pintu awal masuk pasien di mana pasien pertama kali diterima dan dilayani, sehingga jika petugas sudah ramah dalam menerima pasien, maka pasien menjadi siap, tidak takut dan percaya untuk menerima tindakan selanjutnya.

Abstrak:

Latar belakang: Rumah sakit pemerintah sebagai pusat pelayanan kesehatan diharapkan dapat membantu pemerintah dalam akselerasi penurunan angka kematian ibu dan bayi. Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas kinerja pelayanan rumah sakit, khususnya pelayanan kebidanan berdampak kepada kepercayaan masyarakat terhadap tenaga kesehatan. Tujuan: Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD PONEK RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya ditinjau dari 5 dimensi kualitas jasa, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode: Deskriptif eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Populasi penelitian adalah semua pasien yang datang ke IGD PONEK. Jumlah sampel 13 orang, terdiri dari 5 orang informan utama dan 8 orang informan triangulasi. Pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi. Teknik pengolahan dan analisis data melalui 3 tahap, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil: Keramahan bidan menjadi penilaian penting kepuasan pasien dalam interaksi antara bidan dan pasien. Pasien mengharapkan petugas di rumah sakit dapat melayani pasien dengan senyum, ramah dan baik sesuai motto rumah sakit “Bajenta Bajorah”. IGD PONEK merupakan pintu awal masuk pasien di mana pasien pertama kali diterima dan dilayani, sehingga jika petugas sudah ramah dalam menerima pasien, maka pasien

menjadi siap, tidak takut dan percaya untuk menerima tindakan selanjutnya.
 Kesimpulan: Kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD PONEK dari dimensi daya tanggap yaitu keramahan dirasakan masih kurang baik, karena harapan pasien terhadap keramahan bidan sangat tinggi dan mempengaruhi sikap pasien terhadap tindakan selanjutnya.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, 5 Dimensi Kualitas Jasa

Tabel 2. 8 Jurnal 8

Judul Literatur	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Igd di Rumah Sakit Pabatu PTPN IV
Ditulis Oleh	Novita Swanilda Mujita Sitompul
Universitas	Universitas Sari Mutiara Indonesia
Tahun	2018

Abstrak:

The IGD department is identical to the density that causes delays in taking action. This has an impact on patients who have to wait long to be examined and served. Not only that, the hospital experienced a loss of patients because they moved to another hospital or went home. Various conditions faced by nurses in the department of the emergency department cause various problems. Problems that often occur in emergency services include density so that the demand for services exceeds the capacity of the emergency department, the length of waiting time due to overcrowding or emergency activities. The problem of queuing on the emergency room is made worse by the patient waiting (transition patient). ED services in a hospital is one measure of the quality of hospital services in general. IGD is one part of the hospital that takes action based on the triage of the patient's condition (Musliha, 2010). Distribution of triage in patients is very

important to prevent disability and death in patients. Therefore, IGD officers, especially doctors and nurses, must have more speed, skills and preparedness than medical staff in other rooms.

Kata Kunci: *Service, Patient, IGD, Hospital*

Tabel 2. 9 Jurnal 9

Judul Literatur	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Igd Di Rumkital Dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur
Ditulis Oleh	Vriezka Mutiara Arini, Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP
Universitas	Universitas Negeri Surabaya
Tahun	2018

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang menurut Sugiyono (2012:23) dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistiak. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dengan praktik, antara rencana dengan pelaksanaan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Instalasi gawat Darurat di Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.

Abstrak:

Salah satu indikator kesejahteraan masyarakat adalah kesehatan masyarakat. Kesehatan mempunyai fungsi mendasar, karena apabila kesehatan terganggu maka indikator masyarakat yang lain, seperti ekonomi dan pendidikan, akan terganggu dan sulit untuk dipenuhi. Harapan dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya

salah satunya diwujudkan dengan adanya penelitian di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya. Dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan IGD di Rumkital Dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia serta pengendalian dengan teknik Incidental Sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan pada BAB IV maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumkital Dr. Ramelan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur dinyatakan sangat memuaskan. Hal tersebut dilihat dari perolehan presentase sebesar 83,28% yang berada pada interval 83%-100% dengan kategori sangat memuaskan. Peneliti menggunakan variabel tunggal dalam penelitian ini, yaitu variabel kepuasan masyarakat. Untuk mengukur kepuasan masyarakat, peneliti menggunakan Sembilan indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014. Adapun perolehan presentase sembilan indikator tersebut yaitu indikator persyaratan

sebesar 87%, indikator prosedur sebesar 80,83%, indikator waktu sebesar 80,52%, indikator biaya/tarif sebesar 88,54%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 81,04%, indikator kompetensi pelaksanaan sebesar 84,22%, indikator perilaku pelaksana sebesar 83,68%, indikator maklumat pelayanan sebesar 82,81%, dan indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebesar 82,92%.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kepuasan Pelayanan, IGD Rumkital Dr. Ramelan

Tabel 2. 10 Jurnal 10

Judul Literatur	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tni Ad Tk Iv 02.07.04 Bandar Lampung
Ditulis Oleh	Dewi Nurlina
Universitas	Institut Kesehatan Helvetia Medan
Tahun	2018

Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan cross sectional yaitu suatu penelitian yang menyangkut bagaimana faktor-faktor dipelajari dengan menggunakan pendekatan retrospektif dengan melihat ke belakang tentang riwayat status paparan penderita yang dialami oleh obyek.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara Data primer yaitu menggunakan kuesioner untuk pasien, dimana peneliti terlebih dahulu memberikan penjelasan singkat tentang pengisian kuesioner yang telah disediakan dengan menggunakan instrument yang telah disediakan.

Abstrak:

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat. Semakin meningkatnya kunjungan pasien di

IGD Rumkit TNI AD Tk IV Bandar Lampung pada tahun 2016 yaitu rata-rata sebanyak 40 sampai 45 orang perhari, menyebabkan IGD menjadi semakin padat dan seringkali pasien atau keluarga harus menunggu lama di antara satu proses dengan proses lainnya. Kepuasan pasien adalah keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh sebab itu kepuasan pasien adalah suatu tolak ukur kualitas pelayanan yang dirasakan pasien dibagi dengan apa yang menjadi kebutuhan pasien, keinginan pasien dan harapan dari pasien itu sendiri. Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di IGD Rumkit TNI AD Tk IV Bandar Lampung yaitu keterampilan petugas, prosedur pelayanan, kenyamanan lingkungan dan waktu tanggap. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross section. Jumlah sampel 96 pasien yang datang ke IGD Rumkit TNI AD Tk. IV 02.07.04 Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan metode purposive sampling menggunakan kuesioner yang sudah di uji validitas dan reliabilitas. Data yang didapat selanjutnya dilakukan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Keterampilan petugas kesehatan di IGD Rumkit TNI AD Tk. IV 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017 termasuk dalam kategori tidak mampu yaitu 66,7% (nilai $p = 0,000$), prosedur pelayanan termasuk dalam kategori tidak mudah yaitu 65,6% (nilai $p = 0,000$), kenyamanan lingkungan termasuk dalam kategori tidak nyaman yaitu 62,5 (nilai $p = 0,000$)%, waktu tanggap termasuk dalam kategori tidak cepat 63,5% (nilai $p = 0,000$) dan kepuasan pasien IGD Rumkit TNI AD Tk. IV 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017 termasuk dalam kategori tidak puas yaitu 67,7% responden. Ada hubungan

signifikans keterampilan petugas kesehatan, kenyamanan lingkungan, prosedur pelayanan dan waktu tanggap dengan kepuasan pasien IGD Rumkit TNI AD Tk. IV 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017. Waktu tanggap adalah faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien IGD Rumkit TNI AD Tk. IV 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017.

Kata Kunci: Instalasi Gawat Darurat, Kepuasan Pasien