

TINDAKAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT

Nurses' Actions With Patient Satisfaction In The Emergency Installation Room

Rindi Antika Saputri^{1*}, Baso witman adiaksa², St. Aminah Ali³, Zaenal⁴
^{1,2,3,4} Universitas Islam Makassar

ABSTRAK

Perawat merupakan profesi yang penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien di rumah sakit, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Keterlibatan aktif perawat dalam memberikan layanan asuhan keperawatan berkualitas tinggi secara signifikan meningkatkan pencapaian kepuasan pasien. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Tindakan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. Desain Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain penelitian menggunakan survey analitik dengan pendekatan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah 308 respondent. Hasil Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah menggunakan uji Univariat dan Bivariat. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa tindakan perawat (88.0%) dengan nilai $P=0,000$ ini menunjukkan bahwa nilai $P \leq 0,05$ dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara tindakan perawat dengan kepuasan pasien di ruang instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. Kesimpulan dari hasil penelitian mengenai indikator tindakan ketanggapan merupakan tindakan seberapa cepat respon yang diberikan petugas dan tindakan empati merupakan suatu sikap bagaimana cara untuk membangaun suatu hubungan dan kepercayaan dalam memenuhi kepuasan pasien. Saran Diharapkan tindakan perawat ketanggapan dan empathy tetap dipertahankan dan ditingkatkan penerapan cepat tanggap dalam pelayanan maupun perilaku sifat ramah kepada pasien.

Kata Kunci : Tindakan Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Nurses are an important profession in providing health services to patients in hospitals, which ultimately contributes to patient satisfaction. The active involvement of nurses in providing high-quality nursing care services significantly increases the achievement of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the Relationship between Nurse Actions and Patient Satisfaction in the Emergency Room of the Makassar City General Hospital. This research design is a quantitative study, the research design uses an analytical survey with a cross-sectional study approach. The population in this study was 308 respondents. Results The data obtained in this study were processed using Univariate and Bivariate tests. The results of this study indicate that nurse actions (88.0%) with a P value = 0.000 indicate that the P value ≤ 0.05 from the results of this study it can be concluded that there is a relationship between nurse actions and patient satisfaction in the emergency installation room (IGD) of the Makassar City General Hospital. The conclusion of the results of the study regarding the responsiveness action indicator is an action of how quickly the response is given by officers and empathy is an

attitude of how to build a relationship and trust in meeting patient satisfaction. Suggestion It is expected that the actions of nurses' responsiveness and empathy are maintained and improved in the application of responsiveness in services and friendly behavior towards patients.

Keywords: Nurse Actions, Patient Satisfaction

*Corresponding Author

Email: rindiantikasaputri@gmail.com

Received: 24 September 2024

Accepted: 26 September 2024

Published: 30 September 2024

PENDAHULUAN

Menurut data yang di rilis oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) tahun 2021 kepuasan pasien rumah sakit diberbagai negara mencakup lebih 6 juta pengajuan pasien medis dari 25 negara. Negara dengan kepuasan pasien tertinggi adalah Swedia memiliki indeks kepuasan sebesar 92,37%, Finlandia (92,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%) dan Denmark (89,29%), sedangkan kepuasan pasien terendah adalah It's Kenya. (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021 dalam Karno, 2023).

Menurut DepKes (2015) dalam (Ochie.secret2, 2021) karena layanan dapat didasarkan pada ketaklukan seseorang terhadap orang lain,memenuhi kepuasan pelanggan tidak harus dilakukan dengan mengorbankan citra diri sebaiknya, layanan harus dilakukan dengan cara yang paling menguntungkan bagi seluruh pihak.

Di Indonesia 70% pasien tidak puas dengan pelayanan keperawatan masih menjadi masalah di Indonesia dan negara berkembang lainnya. Oleh karena itu,Kementrian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan standar kepuasan pasien dilayanan Kesehatan secara nasional dengan standar minimal kepuasan pasien kurang dari 95% layanan tersebut dianggap tidak berkualitas atau tidak memenuhi standar minimal. (Lasal et al., 2021)

Di RSUD Kota Makassar pada tahun 2014-2016 jumlah pasien di rsud kota makassar menurun, 8867 pasien, di tahun 2014 sedangkan ditahun 2015 8367 pasien, dan 6072 pasien di tahun 2016.untuk mengetahui kualitas di ruang Igd rsud kota makassar menggunakan indeks kepuasan pasien menurut (Vincent Gaspersz).

RSUD Kota Makassar merupakan suatu rumah sakit yang dinaungi pemerintah di kota Sulawesi Selatan. Berdasarkan survey data awal diruangan Rekam Medic RSUD Kota Makassar jumlah kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada tahun 2021 sebanyak 2.679 pasien terjadinya penurunan angka kunjungan pasien disebabkan karna adanya kebijakan pemerintah terkait pandemi jika dibandingkan dengan tahun 2020 sebesar 4.026 pasien ,pada tahun 2022 jumlah pasien kunjungan 8526 pasien dan jumlah kunjungan pasien 3(tiga)bulan terakhir pada tahun 2023 mencapai 4.078 pasien. Sedangkan jumlah keseluruhan perawat yang bertugas di ruangan Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebanyak 28 orang dan pelaksanaan survey kepuasan pasien di 3 tahun terakhir pada tahun 2021 tim komite mutu tidak melakukan pengambilan data kepuasan pasien,di tahun 2022 kepuasan pasien sekitar 80,1 dan di tahun 2023 di bulan Juni

sekitar 77,8, Juli sekitar 78,38 dan Agustus sekitar 78,36 mengukur menggunakan Indeks Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar (Rekam Medic Rsud Kota Makassar).

Kepuasan pasien akan memengaruhi kualitas pelayanan keperawatan dan pengakuan perawat terhadap upaya mereka untuk menyelesaikan masalah pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga akan memengaruhi penggunaan rumah sakit oleh pasien dan membuat mereka lebih sering meminta bantuan medis (Husna et al., n.d.) dalam (Dora et al., 2019).

Indikator kepuasan pasien diukur melalui responsif (daya tanggap), (kehandalan), (jaminan), (emphaty), dan (wujud nyata). Menurut penelitian, Kepuasan adalah suatu pengungkapan rasa dalam hati yang selama dirasakan oleh orang baik berupa senang, sedih, atau kecewa terhadap sesuatu yang telah dibayangkan sebelumnya sebagai bagian dari jasa dan pelayanan. Menurut penelitian kepuasan merupakan suatu cara untuk mengekspresikan selama yang dirasakan oleh seseorang baik berupa rasa senang, sedih ataupun kecewa terhadap sesuatu yang telah dipikirkan sebelumnya. Komponen kepuasan pasien yang diukur dalam tindakan pelayanan yang dilakukan di IGD yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud nyata. Menurut penelitian yang dijabarkan oleh Simandalahi dkk tindakan tanggap yang bagus dan cepat tepat sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga. dan dapat terlihat positif pada rumah sakit (Simandalahi, Morika, Sartiwi, & Dewi, 2019 dalam Krismantoro & Siagian, 2023).

Seorang perawat adalah profesi yang penting dalam memberikan tindakan medis pada pasien yang berada di setiap rumah sakit, maupun puskesmas. Dimana dapat menghasilkan kepuasan pasien. Perawat yang aktif dalam pelayanan asuhan keperawatan yang baik dan berkualitas tinggi dapat meningkatkan nilai positif pada kepuasan pasien sehingga rumah sakit terdapat nilai baik dari pasien. Keuntungan ini berasal dari fakta karena perawat tetap bagian Tindakan pelayanan secara konsisten, memberikan tindakan asuhan keperawatan terhadap pasien secara pelayanan perawat berkomitmen menghasilkan kekuatan bagi tenaga kesehatan yang terdiri 40%-60% tenaga yang bertanggung jawab dalam pelayanan rumah sakit (Rizkiawan1* et al., 2019).

Faktor-faktor yang menunjukkan kepuasan pasien termasuk pendekatan dan sikap perawat, emosi pasien saat kunjungan pertama kualitas informasi, kontrak masa tunggu, dan sarana public yang tersedia, oleh karena itu kualitas pelayanan keperawatan rumah sakit dapat diukur dari kepuasan pasien (Andhika Lungguh Perceka a, 2020). Kepuasan pasien dapat menguntungkan berbagai manfaat, seperti hubungan yang lebih baik pada pasien. Dengan memberikan kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan pasien, sehingga pasien puas dengan pelayanan yang didapatkan dan pasien tidak ragu berkunjung kembali ke rumah sakit tersebut. (de Steenwinkel et al., 2022; dalam Rudiyanto1 et al., 2023).

Ketika pasien puas dengan layanan medis yang diberikan, hal ini dapat berdampak positif pada proses pemulihan pasien, kepercayaan diri mereka dalam

memberikan perawatan, dan evaluasi mereka terhadap perilaku staf perawat di unit gawat darurat (Rama et al., 2019).

METODE

Desain Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain penelitian menggunakan survey analitik dengan pendekatan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah 308 respondent. Hasil Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah menggunakan uji Univariat dan Bivariat, menggunakan uji statistik Chi-square dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$.

HASIL

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	n	%
0-5 Tahun	1	3
6-11 Tahun	21	6.8
12-25 Tahun	96	31.2
26-45 Tahun	138	44.8
46-65 Tahun	48	15.6
>66 Tahun Keatas	4	1.3
Total	308	100.0

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 1 frekuensi pada tabel umur menunjukkan bahwa besar responden berada di kelompok usia dewasa 26-45 tahun, masing-masing dengan 44.8% dari total sampel. Kelompok usia remaja 12-25 tahun diwakili masing dengan 31.2% responden, sedangkan mereka yang berusia lansia 46-65 tahun hanya 15.6%, dan 66 tahun keatas sekitar 1.3%. Ini menunjukkan bahwa sampel di dominasi oleh individu yang berusia dewasa antara 26-45 tahun.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	n	%
L	173	56.2
P	135	43.8
Total	308	100.0

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan table 2 frekuensi pada tabel jenis kelamin menunjukkan bahwa responden Sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dengan masing-masing kelompok memiliki 173 orang atau 56.2% sedangkan kelompok perempuan memiliki 135 orang atau 43.8%. dari total sampel ini menunjukkan bahwa sampel penelitian memiliki representasi yang tidak seimbang antara laki-laki dan perempuan.

Tabel 3 Karakteristik Respondent Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	n	%
Berkerja	128	41.6
Tidak Berkerja	180	58.4

Total	308	100.0
-------	-----	-------

Sumber: Data primer 2024

Responden lebih banyak yang tidak bekerja berjumlah 180 orang (58.4%) dan yang bekerja berjumlah 128 (41.6%). Dari total tabel dilihat frekuensinya bahwasanya lebih tinggi sampel bekerja dibandingkan yang tidak bekerja.

Tabel 4 Distribusi Tindakan Ketanggapan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat

Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak tanggap	7	2.3	29	99.4	36	11.7	0.000
Tanggap	3	1.0	269	87.3	272	88.3	
Total	10	3.2	298	96.8	308	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4 yang menunjukkan hubungan antara tindakan ketanggapan perawat dengan kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar, dapat diinterpretasikan bahwa dari total 308 pasien, sebanyak 269 pasien (87.3%) merasa puas dengan pelayanan perawat, sementara 7 pasien (2.3%) merasa tidak puas. Dari 269 pasien yang mendapat pelayanan dari perawat yang tanggap, 269 pasien (87.3%) merasa puas dan 3 pasien (1.0%) merasa tidak puas. Sebaliknya, dari 29 pasien yang mendapat pelayanan dari perawat yang tidak tanggap, 29 pasien (9.4%) merasa puas dan 7 pasien (2.3%) merasa tidak puas. Secara keseluruhan, terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap perawat yang tanggap dan tidak tanggap, dengan nilai P Value sebesar 0.000 yang menunjukkan hubungan ini sangat signifikan secara statistik.

Kesimpulannya, ketanggapan perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Makassar. Perawat yang tanggap cenderung meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dengan perawat yang tidak tanggap.

Tabel 5 Distribusi Bivariat Tindakan Perawat Emphaty Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat

Emphaty	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak Emphaty	6	1.9	24	7.8	30	9.7	0.000
Emphaty	4	1.3	274	89.0	278	90.3	
Total	10	3.2	298	96.8	308	100	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 yang menunjukkan hasil uji analisis bivariat tindakan perawat empati dengan kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar, dapat diinterpretasikan bahwa dari total 308 pasien, sebanyak 274 pasien (89.0%) merasa puas dengan pelayanan perawat, sementara 6 pasien (1.9%) merasa tidak puas. Dari 274 pasien yang mendapat pelayanan dari perawat yang menunjukkan empati, 274 pasien (89.0%) merasa puas dan 4 pasien (1.3%) merasa tidak puas. Sebaliknya, dari 24 pasien yang mendapat pelayanan dari perawat yang tidak menunjukkan empati, 24 pasien (7.8%) merasa puas dan 6 pasien (1.9%) merasa tidak puas. Secara keseluruhan, terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap perawat yang menunjukkan empati dan yang tidak menunjukkan empati, dengan nilai P Value sebesar 0.000 yang menunjukkan hubungan ini sangat signifikan secara statistik.

PEMBAHASAN

Ketanggapan perawat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Dari total 308 pasien, 269 (87.3%) merasa puas dengan pelayanan perawat, dengan 269 dari 269 pasien (87.3%) yang mendapat pelayanan dari perawat yang tanggap merasa puas, hal ini disebabkan tindakan yang diberikan perawat berkompentensi dan profesionalisme, selain itu pasien dapat menghargai tanggapan cepat terhadap kebutuhan ketika perawat segera merespon panggilan pasien ini menunjukkan kepedulian dan komitmen terhadap kesejahteraan pasien. Sebaliknya, hanya 29 dari 7 pasien (2.3%) yang mendapat pelayanan dari perawat yang tidak tanggap merasa puas dikarenakan pasien kurangnya pemahaman jika perawat memberikan informasi sehingga merasa tidak cukup dalam tindakan perawat. Perbedaan ini signifikan dengan nilai P Value sebesar 0.000, menandakan bahwa ketanggapan perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pasien dan perawat, termasuk ketanggapan perawat dalam menanggapi kebutuhan pasien. Ketanggapan yang tinggi dari perawat membantu mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan (Effendi¹ & Stella Junita², 2020). Selain itu, studi oleh Yusefi et al., (2022) menemukan bahwa kualitas interaksi perawat yang responsif dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan, khususnya dalam situasi yang membutuhkan tindakan cepat dan tepat. Begitu juga, penelitian oleh Norouzinia et al. (2016) menyoroti bahwa hambatan komunikasi yang dirasakan, termasuk ketanggapan, mempengaruhi kepuasan pasien dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan (Rahanjaan, 2020).

Hal ini sejalan dengan (Gultom et al., 2022) menurut analisis daya tanggap yang berhubungan dengan kepuasan pasien merupakan tenaga medis dalam pelayanan dapat menerima dan melayani yang terbaik. daya tanggap suatu bentuk kesiap siagaan petugas dalam memberikan tindakan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap.

Sesuai dengan teori (Mahmud, 2020) ketanggapan mempunyai kemampuan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan janjinya, kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat atau akurat dan keberadaan petugas kesehatan saat dibutuhkan karena ada beberapa hal tertentu dalam pelayanan petugas kesehatan yang mereka anggap tidak terlambat, baik dan tidak mengecewakan.

Hal ini didukung oleh teori Tjiptono (2007) dalam (Ashari & Valerian, 2019) yang menyatakan aspek dimensi ketanggapan perawat terhadap kebutuhan pasien, dengan adanya kejelasan informasi, ketepatan, kecepatan, dan perawat dapat merespon dengan tepat dan cepat terhadap keluhan pasien.

Empati perawat juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari 308 pasien, 274 (89.0%) merasa puas dengan pelayanan perawat, dengan 274 dari 274 pasien (89.0%) yang mendapat pelayanan dari perawat yang menunjukkan empati merasa puas, hal ini dilihat dari perilaku perawat sehingga pasien merespon positif terhadap sikap ramah, sopan dan perhatian dari perawat oleh karena itu sikap positif ini memberikan rasa nyaman dan kepercayaan terhadap pasien. Sebaliknya, hanya 24 dari 6 pasien (1.9%) yang mendapat pelayanan dari perawat yang tidak menunjukkan empati merasa puas hal ini dapat memicu karena ekspresi perawat kurang baik terhadap pasien melainkan cara menanggapi keluhan pasien sehingga pasien tampak tidak di perdulikan. Perbedaan ini juga signifikan dengan nilai P Value sebesar 0.000, menunjukkan bahwa empati perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Empati dalam interaksi perawat dan pasien memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang positif dan meningkatkan kepuasan pasien, Ekspresi empati dari perawat membantu pasien merasa lebih nyaman dipahami dan dihargai, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman perawatan mereka secara keseluruhan (Wu, 2021) Penelitian lain oleh McCarthy et al. (2019) menggarisbawahi pentingnya komunikasi empatik dalam meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi ketidakpuasan yang mungkin timbul akibat ketidakpahaman terhadap kondisi pasien). Studi oleh Reynolds dan Scott (2019) juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa empati dalam interaksi perawat-pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi tingkat stres, dan memperbaiki hasil kesehatan (Wu, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Juwita & Octaviyana, 2022) ditetapkan bahwa perawat harus ramah terhadap pasien dan tidak boleh membedakan status social pasien. hal ini menunjukkan mempunyai kemampuan memberikan perhatian empati yang cukup kepada pasien sehingga menimbulkan kepuasan setelah menerima pelayanan, dan hasil pengujian P-value=0,001, sehingga hipotesis sebagai berikut dapat disimpulkan bahwa kita memperoleh ditemukan hubungan antara empati dengan kepuasan keluarga di wilayah puskesmas masjid raya.

KESIMPULAN

Ada hubungan antara Hubungan Tindakan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat

KEPUSTAKAAN

Amir, N., & Purnama, D. (2021). Perbuatan Perawat yang Melakukan Kesalahan dalam Tindakan Medis. *Kertha Wicaksana*, 15(1), 26–36. <https://doi.org/10.22225/kw.15.1.2821.26-36>

- Andhika Lungguh Perceka a. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal BISNIS & KEWIRAUSAHAAN*, 11(2), 134–143. <https://doi.org/10.37476/jbk.v11i2.3095>
- Ashari, M. R., & Valerian, I. (2019). Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poliklinik Lembaga Pemasarakatan Kelas Iia Kota Palu. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 45–55. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/preventif/index>
- Astria Apriliavini Priscila Palenewen, & Dety Mulyanti. (2023). Upaya Peningkatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(1), 53–59. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i1.165>
- Awaluddin. (2020). *HUBUNGAN PENDIDIKAN DAN LAMA KERJA DENGAN TINGKAT KECEMASAN PERAWAT DALAM PENANGANAN PASIEN GAWAT DARURAT*. 6(2), 5–12.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. *Jurnal Kesehatan*, 10, 101–105.
- Effendi1, K., & Stella Junita2. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Engkus1*. (2019). *DI PUSKESMAS CIBITUNG KABUPATEN SUKABUMI THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN CIBITUNG ' S COMMUNITY HEALTH CENTER OF SUKABUMI REGENCY primer yang merupakan salah satu di terapkannya Standar Pelayanan Minimal Cibitung Kabupaten Suka*. 5.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., & ... (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare ...*, 7(2), 1281–1298. <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1671>
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr . Soebandi Jember*. 9(1), 1–13.
- Juwita, E., & Octaviana, C. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care dengan Tingkat Kepuasan Keluarga di Wilayah Puskesmas Mesjid Raya The Relationship between Home Care Service Quality and Family Satisfaction Levels in the Mesjid Raya Health Center Area. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(1), 2615–109.
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi*

- (*Jkf*), 2(2), 172–180. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.356>
- Khoiroh, S. A., Rifai, A., & Afandi, A. T. (2020). *ABSTRAK NURSE ETHICAL DILEMMAS IN INPATIENT WARD of BALADHIKA HUSADA HOSPITAL JEMBER*. 8(2), 121–128. <https://doi.org/10.21776/ub.jik.2020.008.02.9>
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Krismantoro, Y., & Siagian, E. (2023). Emergency Response Time Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Gawat Darurat*, 5(1), 35–42. <https://doi.org/10.32583/jgd.v5i1.1226>
- Lasal, I., Salesman, F., & Petrus S.K.Tage. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BARU DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD KEFAMENANU*. 5. <https://media.neliti.com/media/publications/366986-none-3c3722d4.pdf>
- Mahmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Mariana, D. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Scinece Kesehatan*, 10(2), 145–162. <https://osf.io/4stbx/download>
- Maya Khairani1, Desi Salviana1, A. B. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Mister, M., Susanti, I. H., & Muti, R. T. (2021). Hubungan Beban Kerja dan Burnout dengan Respon Time Perawat di Ruang Melati RSI Banjarnegara. *Seminar Nasional Penelitian dan ...* <https://prosiding.uhb.ac.id/index.php/SNPPKM/article/view/942%0Ahttps://prosiding.uhb.ac.id/index.php/SNPPKM/article/download/942/97>
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi/JIITUJ*, 4(2), 174–186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Ochie.secret2. (2021). Gambaran Kepuasan Pelayanan dan Kepuasan Pasien Overview of Service Satisfaction and Hemodialysis Patient Satisfaction in Hospital X. *Ilmiah Pascasarjana*, 1, 179–184. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/diversity%0AGambaran>
- P, G. R., Windarto, A. P., Irawan, E., & Saputra, W. (2020). *Penerapan Data Mining Menggunakan Algoritma C4 . 5 Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien BPJS*. 2, 376–385.
- Rahanjaan. (2020). *DAERAH LABUANG BAJI Oleh : FRANGKI RAHANJAAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANAKKUKANG PRODI SI-KEPERAWATAN MAKASSAR*.
- Rama, R. E., Wowor, M., & Gannika, L. (2019). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado.

- Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1–7. <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.24348>
- Revisha Ashari Putri, Y. H. S. (2022). Pengaruh kinerja perawat dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD. *Jurnal ilmiah mahasiswa & penelitian keperawatan*, 2, 274–279.
- Rivai, F., Lestari, S., Shaleh, K., Manajemen, B., Sakit, R., & Masyarakat, F. K. (2020). *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 16(1), 38–47.
- Rizal, L. K. (2019). Jenis-Jenis Tindakan Keperawatan Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan. *Keperawatan*, 1–7. <https://osf.io/84msk/download/?format=pdf>
- Rizkiawan1*, R., Novikasari2, L., & Dewi Kusumaningsih. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DAERAH dr. A. DADI TJOKRODIPO KOTA BANDAR LAMPUNG. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 700–714.
- Rudiyanto1, A., Marwiati2*, & Fahrurrozi3, M. (2023). *Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap response time pasien igd*. 5, 32–37.
- S., A. Z., Pasinringi, S. A., & Sari, N. (2022). Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Tahun 2022. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 246–256. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.23370>
- Sari, M., & Subandi, W. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Diliat dari Aspek Tangible dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 3, 1195–1209.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. 6(2), 116–126.
- Situmorang, I. P. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Gawat Darurat : Studi Teoritis. *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)*, 2(2), 42–49.
- Syah, M. (2019). Pentingnya pengetahuan perawat tentang tahapan pengambilan keputusan triage di IGD. *OSF Preprints*, 4(2), 1–9.
- Taekab, A. H., Suryati, C., & Kusumastuti, W. (2022). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jkm, Volume 7*(ISSN: 2356-3346), 31–40.
- TAMBA, T. O. (2020). *Perencanaan Keperawatan Pada Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. 2008. <https://osf.io/preprints/up2g5/%0Ahttps://osf.io/up2g5/download>
- Wu, Y. (2021). Empathy in nurse-patient interaction: a conversation analysis. *BMC Nursing*, 20(1), 1–6. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00535-0>
- Yusefi, A. R., Sarvestani, S. R., Kavosi, Z., Bahmaei, J., Mehrizi, M. M., & Mehralian, G. (2022). Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nursing*, 21(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00906-1>