



# Jurnal Ilmiah KEPERAWATAN INDONESIA (JIKI)



**Dipublikasikan oleh :**

Program Studi S-1 Keperawatan dan Profesi Ners  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang

JIKI/ Vol.6/ No.2/ Maret 2023

# **Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia (JIKI)**

## **Editor in Chief**

Karina Megasari Winahyu, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Banten, Indonesia

## **Section Editors**

Imas Yoyoh, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Banten, Indonesia

Kartini, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Banten, Indonesia

Hera Hastuti, STIKes Fatmawati, Jakarta, Indonesia

Dhea Natasha, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, Indonesia

Nindita Kumalawati Santoso, Universitas Alma Ata, Yogyakarta, Indonesia

Muflih, Universitas Respati Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

Istianna Nurhidayati, STIKes Muhammadiyah Klaten, Jawa Tengah, Indonesia

## **Staf Editors**

Shieva Nur Azizah Ahmad, Universitas Muhammadiyah Tangerang

Elang Wibisana, Universitas Muhammadiyah Tangerang

Annisaa Fitrah Umara, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Banten, Indonesia

Zulia Putri Perdani, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Banten, Indonesia

Delly Arfa Syukrowardi, Universitas Faletahan, Banten, Indonesia

Dipublikasikan oleh  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang  
Jl. Perintis Kemerdekaan I/ 33, Cikokol, Kota Tangerang  
<http://jurnal.umt.ac.id/index.php/jik/index>

## Hubungan antara Mutu Pelayanan IGD dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RS Mitra Siaga Tegal

Agus Budianto<sup>1</sup>, Siti Mardiyah<sup>2</sup>, Ikawati Setyaningrum<sup>3</sup>

<sup>1</sup>)Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Bhamada Slawi 52416, Tegal, Indonesia

<sup>2), 3)</sup>Dosen Universitas Bhamada Slawi 52416, Tegal, Indonesia

E-mail: [agusbudi71.AB@gmail.com](mailto:agusbudi71.AB@gmail.com)

Diterima: 27 Januari 2023

Disetujui: 29 Maret 2023

### Abstrak

**Latar belakang:** Mutu pelayanan IGD adalah sikap professional yang memberikan perasaan nyaman, terlindungi pada diri setiap pasien yang berkunjung ke IGD dan sedang menjalani proses penyembuhan dimana sikap ini merupakan kompensasi sebagai pemberi layanan dan diharapkan menimbulkan perasaan puas pada diri pasien dan keluarga. Baik buruknya mutu pelayanan tergantung kepada penyedia pelayanan atau pihak rumah sakit dalam memenuhi harapan pasiennya secara konsisten. Bila kinerja sama dengan harapan maka keluarga pasien akan puas, bila kinerja melebihi harapan, keluarga pasien akan senang atau bahagia, namun bila kinerja lebih rendah dari pada harapan, maka keluarga pasien akan merasa tidak puas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan yang terdiri dari lima dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti langsung dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal. **Metode:** Desain penelitian ini adalah survey analitik menggunakan pendekatan *Cross sectional study* dengan jumlah sampel 80 responden. Metode pengumpulan sampel *purposive sampling*. Teknik analisa uji statistik yang dipilih adalah *uji chi square crosstabs*. **Hasil:** Diperoleh hasil mutu pelayanan IGD dalam kategori cukup, dan kepuasan pasien didominasi cukup puas. Ada hubungan yang signifikan dari mutu pelayanan IGD dengan kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Umum Mitra Siaga Tegal diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0.000 (<0.05)$ . **Simpulan:** Mutu pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan keluarga pasien.

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

#### Rujukan artikel penelitian:

Budianto, A., Mardiyah, S., & Setyaningrum, I. (2023). Hubungan antara Mutu Pelayanan IGD dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RS Mitra Siaga Tegal. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia (JIKI)*. Vol.6 (2): 201-209.

### Abstract

**Background:** The quality of emergency services is a professional attitude that provides a comfortable, protected feeling for every patient who visits the emergency room and is undergoing a healing process where this attitude is a compensation as a service provider and is expected to create a feeling of satisfaction for the patient and family. Good or bad quality of service depends on the service provider or the hospital in consistently meeting the expectations of its patients. If the performance is equal to expectations, the patient's family will be satisfied, if the performance exceeds expectations, the patient's family will be happy or happy, but if the performance is lower than expectations, the patient's family will feel dissatisfied. **Aim:** This study aims to determine the relationship between service quality, which consists of five dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and direct evidence with the satisfaction of the patient's family in the Emergency Room at Mitra Siaga Hospital Tegal. **Methods:** The design of this research is an analytic survey using a cross sectional study approach with a sample size of 80 respondents. The sample collection method is purposive sampling. The statistical analysis technique chosen was the chi square crosstabs test. **Results:** The results obtained for the quality of emergency room services were in the sufficient category, and patient satisfaction was dominated by quite satisfied. There was a significant relationship between the quality of emergency room services and patient family satisfaction at Mitra Siaga General Hospital Tegal, which obtained a  $p$ -value = 0.000 ( $<0.05$ ). **Conclusion:** Higher quality of emergency room services more likely to increase satisfaction of patient' family.

**Keywords:** Emergency room, Satisfaction, Service quality

### PENDAHULUAN

Rumah Sakit (RS) sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan pada masyarakat yang merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan oleh masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RS mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat Inap dan layanan Gawat Darurat (UU RI No: 44 tahun 2009).

Pelayanan gawat darurat merupakan keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan (Pemenkes RI No: 47 tahun 2018, pasal 1). Layanan gawat darurat sebagai salah satu pintu pertama masuknya pasien ke rumah sakit, secara tidak langsung akan memberikan gambaran tentang pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Bentuk layanan gawat darurat bertujuan untuk menyelamatkan kehidupan penderita (*life saving*), menyelenggarakan pelayanan penyangkutan

untuk kasus-kasus yang membutuhkan pelayanan intensif dan menyelenggarakan informasi medis darurat dalam bentuk menampung serta menjawab semua pertanyaan anggota masyarakat yang ada hubungannya dengan keadaan medis darurat (*emergency medical questions*) (Pemenkes RI No: 47 tahun 2018).

Kepuasan merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Kolter, 2013). Kepuasan keluarga sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi keluarga sebagai penerima asuhan keperawatan, sehingga sebagai pemberi pelayanan dalam hal ini tenaga kesehatan perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan keluarga dalam menerima pelayanan.

Mutu pelayanan IGD merupakan penampilan/kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan IGD yang diberikan. Tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan, sehingga berdampak pada kepuasan keluarga pasien. Kepuasan keluarga pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan keperawatan yang diperolehnya setelah keluarga pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Jadi mutu pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien akan mempengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien (Butar-butar & Roymond, 2016). Menelaah masalah kualitas pelayanan terutama pelayanan kesehatan di IGD tidaklah mudah karena disatu sisi mempunyai tanggung jawab untuk menyelamatkan kehidupan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan secara cepat, tepat dan akurat. Tetapi, di sisi lain juga harus memperhatikan prinsip-prinsip yang sesuai dengan aspek legal dalam memberikan pelayanan IGD di RS.

Pelayanan yang kurang memuaskan dari perawat IGD merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan berkurangnya kunjungan pasien untuk berobat. Pelayanan kesehatan yang optimal yang diberikan oleh perawat akan meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap jasa pelayanan yang diberikan dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak optimal akan memberikan dampak pada angka kunjungan terhadap tempat pemberi pelayanan (Nursalam, 2014).

Kinerja yang diharapkan (*expected service*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived service*) memiliki dimensi yang sama. Dimensi ini dinilai sewaktu pelanggan diminta untuk menyatakan *expected* dan *perceived service* yang diterimanya. Dimensi kualitas kinerja dapat dilihat dari dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication*, dan *Understanding the customer*. Dari sepuluh dimensi ini dikembangkan menjadi 5 dimensi utama yang disebut dimensi *servqual* yaitu

dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* (Berry et. All, 2014 dalam Naomi, 2017). Dimensi *servqual* inilah yang menjadi dasar pasien dan keluarga pasien puas dalam memilih kualitas kinerja pelayanan kesehatan yang mempengaruhi pasien memilih sebuah rumah sakit (Naomi, 2017).

Efek kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan menentukan keberadaan RS dalam jangka panjang terhadap kunjungan pasien. Kepercayaan pelanggan atau pasien terhadap pelayanan dapat tercipta dengan terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Keluarga pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila puas, maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika merasa tidak puas, maka akan membentuk persepsi yang kurang baik kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Hayasa, 2013). Apabila keluarga pasien dan pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Otani, et al, 2015).

Penelitian yang dilakukan Naomi (2017) tentang pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan dengan *importance-performance analysis* didapatkan pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat, kemampuan perawat dan dokter untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, keterampilan dan kemampuan para perawat dalam bekerja, kebersihan dan kerapihan ruangan dan perhatian terhadap keluhan keluarga merupakan faktor yang menjadi pasien puas akan pelayanan dan menjadi alasan pasien untuk memilih rumah sakit. Sedangkan penelitian yang dilakukan Purwanto, dkk (2012), mengatakan kinerja perawat erat hubungan dengan kepuasan pasien dan keluarga, di karenakan semakin baik kinerja perawat maka akan meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga dengan nilai *p-value* 0,002. Data Kemenkes RI tahun 2018, masih ditemukan adanya keluhan adanya ketidakpuasan keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menunjukkan 67% klien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi IGD RS Mitra siaga Tegal didapatkan 6 orang anggota keluarga tampak marah-marah kepada dokter dan perawat, 9 orang keluarga menolak pasiennya dicurigai covid-19 dan dilakukan isolasi pada pasien, 3 orang keluarga menolak untuk pembatasan keluarga menemani pasien ke dalam ruangan IGD. Berdasarkan wawancara juga dilakukan dengan 10 orang keluarga pasien yang berkunjung berobat ke IGD mengatakan 4 orang keluarga pasien tidak puas terhadap kinerja perawat, diantaranya 2 orang keluarga mengatakan perawat lambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga pasien menunggu terlalu lama, 2 orang mengatakan perawat tidak jelas memberikan informasi, dan

pengulangan pemasangan infus. Saat ditanyakan tentang harapan pasien, 7 orang keluarga pasien mengatakan harapannya perawat dapat merespon dan cepat dalam menanggapi keluhan dari pasien. 3 orang keluarga pasien berharap perawat dapat memberika informasi yang jelas kepada keluarga pasien terhadap prosedur pelayanan yang akan dia terima oleh pasien. Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti melakukan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan IGD dengan kepuasan keluarga pasien di ruang IGD RS Mitra Siaga Tegal.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *deskriptif correlational* yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel dengan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan salah satu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen yang hanya satu kali dalam pengambilan data penelitian (Nursalam, 2013). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan IGD dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Kedua variabel ini di ukur dalam waktu yang bersamaan.

Peneliti melakukan penelitian dibantu oleh enumerator yang berjumlah 4 orang. Enumerator adalah seorang kepala *shift* yang bertanggung jawab saat kepala ruang tidak ada. Tugas dari enumerator adalah membagikan kuesioner dan membantu menjelaskan apabila ada keluarga yang belum memahami kuesioner. Kuesioner mutu pelayanan IGD diadopsi dari penelitian Fitri, A (2015). Sedangkan kuesioner kepuasan keluarga pasien diambil dari penelitian Paisal, A (2016). Kuesioner diisi pada saat keluarga pasien menjelang pindah ke ruang rawat inap setelah semua pelayanan di IGD selesai. Setelah kuesioner diisi oleh responden, peneliti mengecek kembali kelengkapan kuesioner yang telah diisi oleh responden agar hasil lebih akurat. Setelah kuesioner terisi semua, peneliti mengucapkan terimakasih kepada responden, kemudian peneliti melakukan analisis dari data yang sudah terkumpul. Data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan dan diperiksa kelengkapannya. Kemudian data dientri dan ditabulasi ke dalam komputer. Setelah data di dapatkan, peneliti kemudian melakukan analisis, mengukur dan mengevaluasi.

Penelitian ini dilaksanakan di IGD Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal pada tanggal Juni-Juli 2022. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke IGD RS Mitra Siaga Tegal. Besar populasi adalah rata-rata kunjungan IGD dalam satu minggu sebesar 400 pasien. Berdasarkan rumus Slovin, jumlah sampel penelitian sejumlah 80.

## HASIL

### 1. Tabel Mutu Pelayanan IGD di RS Mitra Siaga Tegal (n=80)

Mutu Pelayanan	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
Baik	19	23.8
Cukup	35	43.8
Kurang	26	32.4

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan IGD di RS Mitra Siaga Tegal menunjukkan dari 80 responden mutu pelayanan terbanyak yaitu cukup 55%-75% sebanyak 35 responden (43.8%) dan dari hasil kuesioner mutu pelayanan yang paling sedikit yaitu mutu pelayanan baik >75% sebanyak 19 responden (23.8%).

### 2. Tabel Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RS Mitra Siaga Tegal (n=80)

Kepuasan Keluarga	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
Puas	5	6.3
Cukup Puas	41	51.3
Kurang Puas	34	42.5

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien di IGD RS Mitra Siaga Tegal menunjukkan dari 80 responden kepuasan keluarga pasien terbanyak yaitu cukup puas 55%-75% sebanyak 41 responden (51.3%) dan dari hasil kuesioner kepuasan keluarga pasien yang paling sedikit yaitu kepuasan keluarga pasien puas >75% sebanyak 5 responden (6.3%).

### 3. Tabel Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat

Mutu Pelayanan	Kepuasan Keluarga Pasien			Total	$X^2$	<i>P Value</i>
	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas			
	N	N	N			
Baik	4	8	7	19	20.98	0.000
Cukup	1	25	9	35		
Kurang	0	8	18	26		
<b>Total</b>	5	41	34	80		

Darurat Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal (n=80)



Berdasarkan tabel 3 menunjukkan hasil uji statistik *Chi-Square* untuk mengetahui ada tidaknya hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal menggunakan *Chi-Square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0.000 > 0.05$  sehingga hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak atau hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima. Dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal.

## PEMBAHASAN

Mutu pelayanan baik dapat tercapai jika *reliability* (keandalan) petugas dalam melayani pasien secara cepat dan tepat, mempunyai daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan, memberikan rasa aman, mempunyai empati, serta bukti fisik terkait fasilitas yang baik. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan memperbaiki kriteria yang masih dianggap urang. Dalam hal ini dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan *homecare* (Anisa, 2017). Setiawan (2018) juga menyebutkan bahwa ada hubungan yang positif antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Konsisten dengan temuan pada penelitian terdahulu yang menemukan kaitan antara mutu layanan dan kepuasan pasien (Butar-Butar & Simamora, 2016; Ryandini & Hakim, 2019). Menurut Teori King (1960), pemenuhan kebutuhan pasien melalui interaksi yang baik antara perawat dan pasien yang tergambar dalam mutu layanan dapat memengaruhi kepuasan pasien (Elon et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan maka kepuasan pasien dan keluarga juga akan meningkat.

Menurut asumsi peneliti, hasil penelitian yang dilakukan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dimana yang berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal. Pada dimensi *reliability* meskipun sikap perawat baik dalam berkomunikasi, terampil, dan memberi pelayanan dengan baik, namun keluarga pasien juga menginginkan informasi yang diberikan oleh perawat tentang anggota keluarga dapat dengan mudah dimengerti, selalu menginformasikan tindakan yang akan dilakukan pada pasien. Dalam indikator daya tanggap / *responsiveness* meskipun perawat tanggap dan siap dalam menangani keluhan, namun keluarga pasien juga menginginkan pelayanan yang cepat akan segala informasi dan menghargai keluarga pasien dengan meminta ijin atas segala tindakan yang diberikan pada pasien. Setiap keluarga pasien mengharapkan

wewenangannya diperhatikan. Keluarga pasien akan merasa puas kalau mereka mendapatkan penghormatan atas segala tindakan pada pasien.

Dilihat dari indikator jaminan/ *assurance* perawat ramah dan sopan, informasi dapat mudah dipahami, pengetahuan dan ketrampilan baik. Keluarga pasien yang menyatakan pelayanan yang diberikan membuat nyaman, pasien dirawat dengan baik dan yakin kondisi pasien akan semakin membaik. Indikator empati meskipun perawat menginformasikan perkembangan kondisi pasien. Namun ada keluarga pasien yang menginginkan perawat setia mendengar keluhan keluarga, kebutuhan bisa dekat dengan pasien yang lebih lama, perawat tidak membentak saat melayani, memberikan nasehat dan semangat. Indikator bukti fisik/ *tangible* secara penampilan perawat sudah baik, penampilan yang menarik, dengan kesan rapi, bersih, yang bisa dilihat melalui seragam dan kelengkapannya sebagai cermin penerimaan yang baik.

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis didapati bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal memiliki nilai cukup puas 51.3%, dan responden yang kurang puas 42.5%. Sedangkan mutu pelayanan paling banyak yaitu cukup 43.8% dan paling sedikit mutu pelayanan baik 23.8%. Didapati juga bahwa Lima dimensi utama mutu pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal dari indikator pertama sampai indikator ke lima menunjukkan bahwa ke lima dimensi utama mutu pelayanan memiliki pengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan keluarga pasien. Dengan demikian mudahnya sistem mekanisme dan prosedur pelayanan yang dijalankan dapat memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan, dimana kualitas dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan kembali dalam prosedur pelayanan dengan menyediakan fasilitas yang dibutuhkan.

Dapat disimpulkan semakin baik setiap unsur pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula kinerja pelayanan yang didapatkan. Hal ini berkaitan dengan hasil yang didapatkan peneliti bahwa 18 responden responden (69,23%) mengatakan mutu pelayanan yang kurang akan menghasilkan kepuasan keluarga pasien yang kurang puas juga. Oleh sebab itu sebagai pihak rumah sakit sudah seharusnya memberikan mutu pelayanan yang baik kepada pengguna layanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Hal tersebut sesuai dengan standart pelayanan yang dinilai baik dan mutu pelayanan baik. Perlu dilakukan pengkajian lebih dalam lagi mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal menggunakan metode penelitian lainnya, dan apakah hasil yang didapatkan nantinya sama seperti yang dihasilkan peneliti saat ini.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Mutu pelayanan IGD RS Mitra Siaga Tegal berada pada rentang cukup, sedangkan kepuasan keluarga pasien didominasi oleh kategori cukup puas. Analisa data menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal

Diharapkan bagi perawat IGD RS Mitra Siaga Tegal agar meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan pada pasien serta meningkatkan kecepatan (daya tanggap) saat melayani pasien.

## **RUJUKAN**

- Anisa, N. (2017). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RS Tk. IV Madiun. *Skripsi*. STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Kolter, P. (2013). *Manajemen Kualitas Pelayanan: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Pengendalian. Edisi Ke Delapan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi ketiga. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*, Edisi 3.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.
- Elon, Y., Malinti, E., Sihombing, R. M., Rukmi, D. K., Tandilangi, A. A., Rahmi, U., Damayanti, D., Manalu, N. V., Koerniawan, D., & Winahyu, K. M. (2021). *Teori dan Model Keperawatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Hayasa, (2013). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas Surabaya utara.
- Otani, et al. (2015). *How Patient Reaction to Hospital Care Attributes Affect the Evaluation of Overall Quality of Care, Willingness to Recommended, and Willingness to Return*. *Journal of Healthcare Management*. 55(1), 25-38.
- Naomi, P. (2017). Penerapan Manajemen Risiko Perusahaan dan Nilai Perusahaan di Sektor Konstruksi dan Properti. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 167-180.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85-93.
- Setiawan, A.C. (2018). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta BPJS di RSUD Kab. Magelang. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Magelang