

Dikirim : 15 Mei 2021
Direvisi : 20 Juni 2021
Disetujui : 15 Juli 2021

IVJ
(Initium Variety Journal)
Online ISSN 2798-6934
Jurnal homepage : <https://journal.medinerz.org>

INITIUM VARIETY JOURNAL

<https://journal.medinerz.org/index.php/IVJ>

e-ISSN : 2798-6934

Keywords : service quality, therapeutic communication, patient satisfaction.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

Korespondensi Penulis:
Ellys Meitati Hutabarat
Elysmeitatihutabarat@gmail.com



PENERBIT

Literasi Cahaya Pustaka

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSBP BATAM TAHUN 2020

Sri Muharni¹, Utari Christya Wardhani², Ellys Meitati Hutabarat³
^{1,2,3} Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Awal Bros Batam

e-mail : Elysmeitatihutabarat@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is the output of health services, patients compare what they get with what they expect. Patient satisfaction in emergency services is influenced by several factors including service quality and therapeutic communication. The phenomenon found in the RSBP IGD in 2020 was found by patients stating they were not satisfied with the services provided because of the lack of responsiveness of nurses and poor communication. This study was conducted to determine the factors related to patient satisfaction in the ER RSBP Batam 2020. This study used a cross sectional design. This study uses a total sampling technique of sampling. The data were processed using the Chi-Square statistical test. The results of the univariate analysis showed that 65.7% of patients felt that the quality of service provided by the ER RSBP nurses was in a good category, and 51.4% of nurses' communication in the ER RSBP to patients was in a good category and 54.3% of patients were satisfied with the health services provided. . The results of the bivariate analysis showed that there was a relationship between service quality and patient satisfaction in the ER Batam RSBP in 2020 with a p-value of 0.000 (<0.05) and there was a relationship between therapeutic communication and patient satisfaction in the ER RSBP Batam in 2020 with a p-value 0.004 (<0.05). It is hoped that nurses can improve the quality of service and good communication in the ER so that patient satisfaction in the ER RSBP Batam is well maintained.

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan keluaran dari layanan kesehatan, pasien membandingkan apa yang diperoleh dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan pasien dipelayanan gawat darurat dipengaruhi beberapa faktor diantaranya kualitas layanan dan komunikasi terapeutik. Fenomena yang ditemukan di IGD RSBP tahun 2020 ditemukan pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan karena kurang tanggapnya perawat dan komunikasi yang kurang baik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD RSBP Batam 2020. Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional. Penelitian ini menggunakan teknik penarikan sampel total sampling. Data diolah menggunakan uji statistik Chi-Square. Hasil analisa univariat menunjukkan bahwa 65,7% pasien merasakan kualitas pelayanan yang diberikan perawat IGD RSBP dengan kategori baik, dan 51,4 % komunikasi perawat di IGD RSBP kepada pasien dalam kategori baik serta 54,3% pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil analisa bivariat menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSBP Batam Tahun 2020 dengan nilai p-value 0,000 ($<0,05$) dan ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di IGD RSBP Batam Tahun 2020 dengan nilai p-value 0,004 ($<0,05$). Diharapkan perawat dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi yang baik di IGD sehingga kepuasan pasien di IGD RSBP Batam tetap terjaga dengan baik.

1. PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai tempat pemberhentian dan rujukan pertama pasien. Seluruh petugas di ruang IGD khususnya perawat harus selalu siap untuk melayani pasien, karena keadaan pasien di ruang IGD sangat beraneka ragam mulai dari kondisi gawat, darurat, gawat darurat dan bahkan tidak gawat ataupun darurat sekalipun (Kruse et al., 2017). Unit ini memiliki tujuan utama yaitu menerima, melakukan triase, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu (Nurlina et al., 2019). Bermula dari kejenuhan para pekerja medis, banyak pekerja medis yang mengundurkan diri, dan terjadi kesalahan medis (salah mendiagnosis, salah melakukan tindakan) dimana menurut Lowry (2009) kesalahan yang sering terjadi di ruang Instalasi Gawat Darurat

(IGD), berpotensi membahayakan keselamatan pasien dan kebanyakan disebabkan oleh kesalahan sumber daya manusianya (human error). Sebesar 85% kesalahan dilakukan oleh para perawat, 13% oleh dokter spesialis dan dokter residen; dan 2% oleh petugas administrasi. Akibat dari kesalahan-kesalahan ini, sebesar 44% berdampak buruk bagi instansi rumah sakit yang bersangkutan; dan sisanya berdampak buruk bagi pasien. (Wowor, 2019). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. (Kemenkes RI, 2016)

Indonesia adalah negara bagian Asean yang memiliki banyak sekali kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat. Data kunjungan tahun 2017 mencapai 6.402.205 pasien (13,3 %) dari total seluruh kunjungan di RS Umum. Jumlah yang signifikan ini kemudian memerlukan perhatian yang cukup besar dengan pelayanan pasien gawat darurat. (Kemenkes RI, 2018)

Kunjungan pasien IGD di RSBP Kota Batam selama tahun 2020 mulai dari bulan Januari-Desember rata-rata 35 pasien perhari. Jumlah kunjungan lima bulan terakhir (Agustus-Desember) mencapai 4.586 kunjungan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Badan Pengusahaan (RSBP) Kota Batam pada bulan November tahun 2020 didapatkan bahwa data kunjungan pasien di IGD RSBP Kota Batam yaitu 1021 kunjungan dengan rata-rata kunjungan pasien perhari mencapai 35 pasien. Jumlah perawat di IGD RSBP Kota Batam yaitu 19 orang dengan kualifikasi Ners 6 orang dan D3 Keperawatan 13 orang. Dari hasil wawancara/ Hasil survei pendahuluan secara acak yang dilakukan pada bulan Januari tahun 2021 dengan 10 orang pasien yang telah berkunjung ke IGD RSBP Kota Batam ditemui adanya pasien yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan dilakukan yaitu sebanyak 3 orang. Pasien tersebut mengatakan tidak puas karena kurang tanggapnya perawat dan komunikasi yang kurang baik.

Dengan jumlah kunjungan IGD RSBP Kota Batam Pada Tahun 2020 sebanyak 11.107

pasien per tahun dan jumlah tempat tidur sebanyak 20 buah, diharapkan mampu meminimalkan intra hospital delay (keterlambatan yang terjadi di dalam rumah sakit) untuk menghindari kepadatan pasien di IGD dan tingginya angka komplain terhadap pelayanan IGD RSBP Kota Batam.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. *Variabel independent* dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan dan komunikasi terapeutik sedangkan *variabel dependen* yaitu kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret tahun 2021. Tempat penelitian adalah di Rumah Sakit BP Batam. Jumlah sampel dalam penelitian ini 35 pasien yang berkunjung ke IGD RSBP Batam. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrument kualitas layanan berjumlah 24 item pernyataan dan instrument komunikasi terapeutik berjumlah 16 item pernyataan..

3. HASIL

1. Analisa Univariat

a. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Lama Bekerja dan Pendidikan Perawat di IGD RSBP Kota Batam Tahun 2020

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Lama Bekerja dan Pendidikan di IGD RSBP Kota Batam Tahun 2020

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Perempuan	20	57.1
	Laki-Laki	15	42.9
Usia	10-30 Tahun	8	22.9
	31-40 Tahun	6	17.1
	41-50 Tahun	12	34.3
	>50 Tahun	9	25.7
	Pekerjaan	Swasta	11
Pendidikan	Wiraswasta	10	28.6
	Pelajar	3	8.6
	PNS	3	8.6
	Tidak bekerja	8	22.9
Pendidikan	SD	1	2.9
	SMP	7	20

SMA	20	57.1
Perguruan Tinggi	7	20

b. Gambaran Kualitas Layanan di IGD RSBP Batam Tahun 2020

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan di IGD RSBP Batam Tahun 2020

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	%
Baik	23	65.7
Tidak Baik	12	34.3

c. Gambaran Komunikasi Terapeutik di IGD RSBP Batam Tahun 2020

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik di IGD RSBP Batam Tahun 2020

Keselamatan Pasien	Frekuensi	%
Baik	52	54.7
Kurang Baik	43	45.3

d. Gambaran Kepuasan Pasien di IGD RSBP Kota Batam Tahun 2020

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Keselamatan Pasien di IGD RSBP Batam Tahun 2020

Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Puas	19	54.3
Tidak Puas	16	45.7

2. Analisa Bivariat

a. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSBP Kota Batam Tahun 2020

Tabel 1
Hubungan Kualitas Layanan Dengan
Kepuasan Pasien di IGD RSBP Kota Batam
Tahun 2020

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				total		p
	Puas		Tidak Puas		n	%	
Baik	n	%	N	%	n	%	0.000
	18	78.3	5	21.7	23	100	
Tidak Baik	1	8.3	11	91.7	12	100	
Total	19	54.3	16	45.7	35	100	

b. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSBP Batam Tahun 2020

Tabel 2
Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan
Kepuasan Pasien di IGD RSBP Kota Batam
Tahun 2020

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				total		P
	Puas		Tidak Puas		n	%	
Baik	n	%	N	%	n	%	0.00
	1	77.	4	22.	1	10	
Tidak Baik	4	8	2	8	0	4	
Tidak Baik	5	29.	12	70.	1	10	
		4	6	7	0		
Total	1	54.	16	45.	3	10	
	9	3	7	5	00		

4. PEMBAHASAN

1. Gambaran Kualitas Layanan di IGD RSBP Batam Tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pasien mengatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 23 orang (65,7%) dan sisanya 12 orang (34,4%) dalam kategori tidak baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien di Instalasi Gawat Darurat RSBP mengatakan kualitas pelayanan perawat adalah baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartikanuri (2019) di RSBK yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara signifikan mempunyai pengaruh terhadap tingkat

kepuasan pasien. Hal ini mempunyai arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak RS maka kepuasan pasien di RS juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan pihak RS maka kepuasan pasiennya akan semakin menurun.

Penelitian ini didapatkan hasil bahwa faktor-faktor dimensi ServQual, meliputi dimensi responsiveness, reliability, assurance, tangible dan empathy berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSBP. Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas diri setiap pasien. Berdasarkan penelitian, dapat diketahui bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan (dimensi responsiveness, reliability, assurance, tangible dan empathy) maka semakin baik pula kepuasan pasien yang timbul.

2. Gambaran Komunikasi Terapeutik di IGD RSBP Batam Tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pasien mengatakan komunikasi terapeutik perawat paling banyak dalam kategori baik sebanyak 14 orang (77,8%) dan sisanya 4 orang (22,2%) dalam kategori tidak baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien di Instalasi Gawat Darurat RSBP mengatakan komunikasi terapeutik perawat adalah baik. Berdasarkan hasil penelitian terdapat pasien yang menyatakan komunikasi terapeutik pada kategori tidak puas, hal ini harus mendapat perhatian serius dari perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik saat kontak antara pasien dan perawat. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan terdapat 2 perawat yang tidak mengucapkan salam, tidak menunjukkan dukungan emosional dan tidak menyimpulkan proses dan hasil berdasarkan tujuan awal. Menurut asumsi peneliti komunikasi yang disampaikan kepada responden belum optimal dalam mencapai tujuan dari komunikasi itu sendiri, dimana tujuan komunikasi secara umum diantaranya komunikasi tersebut harus dimengerti dan dipahami oleh lawan bicara, dapat diterima dengan baik, dan membuat lawan bicara dalam hal ini adalah pasien agar termotivasi untuk sembuh.

3. Gambaran Kepuasan Pasien di IGD RSBP Batam Tahun 2020.

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSBP sebanyak 19 orang (54,3%) dan sisanya 16 orang (45,7%) merasa tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien di Instalasi Gawat Darurat RSBP sebagian besar merasa puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien yang dilakukan oleh Vina (2018), dimana hasil dari penelitian yang didapatkan sebanyak 78,03% responden merasa sangat puas dan 26,32% responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Rolan, dkk (2019) menyatakan bahwa dari 103 responden, 52 responden (50,5%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya pemberian pelayanan kepada pasien di IGD kurang mendapatkan perhatian lebih dan kurang tanggapnya dalam memberikan pelayanan.

Menurut asumsi peneliti tingkat kepuasan yang baik ini dikarenakan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama di RSBP sudah sesuai atau bahkan melampaui sehingga mereka memberikan penilaian sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak IGD RSBP. Apabila kualitas jasa memenuhi harapan, maka pasien akan merasa senang dan menilai kualitas pelayanan tersebut tinggi sehingga dapat menciptakan rasa puas terhadap penyedia jasa.

4. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien di RSBP Kota Batam Tahun 2020

Hasil tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 23 pasien mendapatkan kualitas pelayanan baik terdapat 14 orang (78,3 %) mengatakan puas dan terdapat 5 orang (21,7%) mengatakan tidak puas sedangkan dari 11 pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan tidak baik terdapat 11 orang (91,7 %) mengatakan puas dan terdapat 1 orang (8,3%) mengatakan tidak puas. Berdasarkan hasil uji chi square didapatkan hasil Asymp. Sig (2-sided) $0,004 < 0,05$ artinya nilai p

$< \alpha (0,05)$ Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “Ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSBP Kota Batam” adalah diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwanti (2018) yang menyatakan ada hubungan signifikan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Wisata Dau Malang dengan menggunakan uji korelasi pearson didapatkan bahwa $p \text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,050$. Didapatkan sebagian besar 70 (72,2%) responden yang mendapatkan pelayanan baik dan sebagian besar 58 (59,8%) pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat. Kemudian penelitian sejalan yaitu Sugiarto (2019) tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang Marwah RSI PKU Ahmadiyah Kabupaten Bojonggede dengan uji Chi Square diperoleh $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$. Dan dikuatkan penelitian Butar-butar (2016) tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Asih Kabupaten Tapanuli Selatan, dengan uji Chi Square diperoleh $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$.

Asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan gawat darurat melalui 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles yang diberikan oleh petugas kesehatan khususnya perawat di Instalasi Gawat Darurat RSBP dipersepsikan baik. kualitas pelayanan akan semakin memuaskan pasien jika pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sudah memenuhi atau melampaui harapan pasien.

5. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di IGD RSBP Batam Tahun 2020.

Hasil tabulasi silang antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 18 pasien yang merasa komunikasi terapeutik baik terdapat 14 orang (77,8 %) mengatakan puas dan terdapat 4 orang (22,2%) mengatakan tidak puas sedangkan dari 17 pasien yang merasa komunikasi terapeutik tidak baik terdapat 12 orang (70,6 %) mengatakan puas dan terdapat 5 orang (29,4%) mengatakan tidak puas. Berdasarkan hasil uji chi square didapatkan hasil

Asymp. Sig (2-sided) $0,004 < 0,05$ artinya nilai $p < \alpha$ (0,05) Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “Ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSBP Kota Batam” adalah diterima.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriani (2018), yang menyatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal Tjan Barat Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru berdasarkan nilai p -value $(0,000) < \alpha$ (0,05). Hasil ini juga sesuai dengan penelitian Aswad (2019), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H Chasan Boesoirie Ternate berdasarkan nilai p -value $(0,000) < \alpha$ (0,05).

Asumsi peneliti komunikasi yang baik akan meningkatkan pelayanan kesehatan maka pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh perawat dapat memenuhi harapan pasien, sehingga pasien mendapatkan kepuasan, dan dapat memberikan efek positif terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit.

5. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat RSBP tahun 2020 sebagian besar berada dalam kategori baik yaitu sebesar 65,7%. Komunikasi Terapeutik yang diberikan oleh perawat kepada pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat RSBP tahun 2020 lebih dari separuh berada dalam kategori baik yaitu sebesar 51,4%. Tingkat Kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat RSBP tahun 2020 menyatakan lebih dari separuh dalam kategori puas yaitu sebesar 54,4%. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSBP Kota Batam Tahun 2020 berdasarkan nilai p -value $(0,000) < \alpha$ (0,05). Ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSBP Kota Batam Tahun 2020 berdasarkan nilai p -value $(0,004) < \alpha$ (0,05).

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Kemenkes RI. (2018). Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar 2018. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kemenkes RI, U. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan RI No.43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. *31 Agustus 2016*.
- Kruse, C. S., Krowski, N., Rodriguez, B., Tran, L., Vela, J., & Brooks, M. (2017). Telehealth and patient satisfaction: A systematic review and narrative analysis. In *BMJ Open*. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-016242>
- Notoadmojo, S. (2011). Kesehatan Masyarakat Ilmu dan seni. Jakarta PT. Rineka Cipta
- Notoatmodjo (2007). Promosi Kesehatan dan Ilmu Prilaku. Jakarta: PT Rineka. Cipta.
- Notoatmodjo (2013). Ilmu Kesehatan Masyarakat. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo (2014). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT Rineka. Cipta
- Nurlina, D., Rifai, A., & Jamaluddin, J. (2019). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk Iv 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(03), 78–88. <https://doi.org/10.33221/jikm.v8i03.299>
- Republik Indonesia (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 *Pelayanan Gawat Darurat*. Jakarta.
- Republik Indonesia, (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 *tentang Keselamatan Pasien*, Jakarta.
- Santoso (2017). *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*.(Skripsi). Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Wowor, M. (2019). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Hubungan Kinerja*

Dikirim : 15 Mei 2021
Direvisi : 20 Juni 2021
Disetujui : 15 Juli 2021

IVJ
(Initium Variety Journal)
Online ISSN 2798-6934
Jurnal homepage : <https://journal.medinerz.org>

*Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di
Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim
Pancaran Kasih Manado, 7(1), 1–7.*

- WHO (2010). Collaborating with WHO. International Nursing Conference: Cebu City.
- WHO (2017). Nine life saving patient safety solution. <http://www.who.int>. diperoleh 16 Februari 2011 .