

ABSTRAK

Kepuasan ialah suatu keadaan yang dirasakan pasien setelah dia menemukan hasil yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan pasien ialah pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan apa yang mereka butuhkan dan yang di inginkan. Pelayanan yang kurang cepat atau waktu tanggap lama dapat menyebabkan pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ada 5 yaitu dimana sikap *caring* dan pendekatan perawat dengan pasien pada saat memberikan asuhan keperawatan, pengetahuan dari perawat, prosedur administrasi, fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit dan keterampilan perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik sampling yaitu *purposive sampling*, dimana populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Instalasi Gawat Darurat dengan jumlah 2.829 dan sampel sebanyak 97 pasien. Instrumen yang digunakan dengan kategori *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphaty*, dan *Reliability* berupa kuesioner kepuasan pasien. Berdasarkan hasil yang diperoleh data kepuasan pasien dengan kategori sangat puas sebanyak 87 responden (89,7%). Pasien puas dengan pelayanan yang diberikan perawat sebagian besar disebabkan oleh perawat memberi informasi dengan jelas dan mudah dimengerti (*Responsiveness*), sebelum melakukan tindakan perawat menjelaskan tujuan tindakan yang akan dilakukan (*Assurance*), perawat yang menjaga kerapihan dan penampilannya (*Tangibles*), adanya perawat yang sering melihat dan memeriksa keadaan pasien (*Emphaty*) dan perawat melapor segala perubahan pasien (*Reliability*). Diharapkan kepada Rumah Sakit harus mampu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang professional khususnya di ruangan Instalasi Gawat Darurat.

Kata Kunci : Instalasi Gawat Darurat, Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan.

Sumber : 21 Jurnal (2015-2022)

6 Buku (2015-2022)

2 Skripsi (2021-2022)

ABSTRACT

Satisfaction is a state felt by the patient after he found results that met his expectations. Patient satisfaction is the service provided to patients with what they need and want. Services that are not fast or long response times can cause patients to feel dissatisfied with nursing services. There are 5 factors that influence patient satisfaction, namely where the caring attitude and approach of nurses to patients when providing nursing care, knowledge of nurses, administrative procedures, facilities provided by the hospital and skills of nurses. This study aims to determine the description of patient satisfaction with nursing services in the emergency department. The type of research used was descriptive quantitative with a sampling technique, namely purposive sampling, where the population in this study were all patients in the Emergency Room with a total of 2,829 and a sample of 97 patients. The instrument used in the Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, and Reliability categories is a patient satisfaction questionnaire. Based on the results obtained by patient satisfaction data in the very satisfied category, there were 87 respondents (89.7%). Patients are satisfied with the services provided by nurses mostly because nurses provide information clearly and easily understood (Responsiveness), before taking action nurses explain the purpose of actions to be taken (Assurance), nurses maintain tidiness and appearance (Tangibles), there are nurses who often see and check the patient's condition (Empathy) and the nurse reports all changes in the patient (Reliability). It is expected that the hospital must be able to maintain and improve the quality of professional nursing services, especially in the Emergency Room.

Keywords: Emergency Room, Nursing Services, Patient Satisfaction.

Source : 21 Journals (2015-2022)

6 Books (2015-2022)

2 Thesis (2021-2022)