

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERCUTANEOUS CORONARY INTERVENTION DAN ANGIOGRAFI DI RUANGAN CATH-LAB MURNI TEGUH MEMORIAL HOSPITAL

Akti Ancha<sup>1</sup>, Dior Manta Tambunan<sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Murni Teguh

\*Koresponding: dior.endlessbay@gmail.com

### Abstract

*Health services in hospitals as the front line play a very high role in the satisfaction received by patients, as well as PCI and angiography services. The level of satisfaction can be identified based on the dimensions of tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. The purpose of this study is to analyze the level of patient satisfaction with PCI and angiography services. This research method is quantitative research with a descriptive design using a cross sectional approach. The research was conducted in the Murni Teguh Memorial Hospital Cath-Lab Room. Total population of 162 patients and samples were 62 respondents using accidental sampling technique. The data used are primary data and secondary data. The analysis was carried out in a univariate manner presented in the frequency distribution table. This study shows that patient satisfaction based on tangible (physical evidence) of PCI and Angiography services in the Murni Teguh Memorial Hospital Cath-Lab unit is mostly in the satisfied category (56.5%), based on responsiveness (responsiveness) the category feels satisfied (67.7%), based on reliability in the satisfied category (69.4%), based on assurance in the satisfied category (64.5%), based on empathy in the satisfied category (58.1 %). Overall, the level of patient satisfaction with PCI and Angiography services in the Murni Teguh Memorial Hospital Cath-Lab Room, the majority were satisfied (85.5%), a small portion were quite satisfied (14.5%). It is concluded that patients are satisfied with PCI and angiography services in the Murni Teguh Memorial Hospital Cathlab Room based on tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. It is recommended for future researchers to add variables to the factors related to the level of patient satisfaction with nurse services.*

**Keywords:** Angiography, Patient Satisfaction, Percutaneous Coronary Intervention

### Abstrak

Pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai lini terdepan berperan sangat tinggi atas kepuasan yang diterima oleh pasien, demikian juga pada pelayanan PCI dan angiografi. Tingkat kepuasan dapat diidentifikasi berdasarkan dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan PCI dan angiografi. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital. Jumlah populasi sebanyak 162 pasien dan sampel diperoleh sebanyak 62 orang. Penarikan sampel secara *accidental sampling*. Data yang digunakan data primer dan data sekunder. Analisis dilakukan secara univariat yang disajikan dalam tabel distribusi frekuensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan *tangible* (bukti fisik) terhadap pelayanan PCI dan Angiografi di Ruang Cath-Lab Murni Teguh Memorial Hospital sebagian besar pada kategori merasa puas (56,5%), berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap) kategori merasa puas (67,7%), berdasarkan *reliability* (kehandalan) pada kategori puas (69,4%), berdasarkan *assurance* (jaminan) pada kategori merasa puas (64,5%),

berdasarkan *empathy* (empati) kategori merasa puas (58,1%). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan PCI dan Angiografi di Ruang Cath-Lab Murni Teguh Memorial Hospital, sebagian besar merasa puas (85,5%), sebagian kecil cukup puas (14,5%). Maka dapat disimpulkan bahwa pasien puas terhadap pelayanan PCI dan angiografi di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital berdasarkan *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital

**Kata Kunci:** Angiografi, Kepuasan Pasien, *Percutaneous Coronary Intervention*

## PENDAHULUAN

*Percutaneous Coronary Intervention* dan Angiografi (Kateterisasi Jantung) merupakan salah satu penanganan secara invasif untuk pasien penderita Penyakit Jantung Koroner (PJK) yang disebabkan oleh aterosklerosis (Marbun & Tambunan, 2023; Sidauruk & Tambunan, 2023; Tambunan & Marbun, 2023). Pelayanan di rumah sakit termasuk layanan keperawatan yang berkualitas dapat menjadi faktor penentu dalam tingkat kepuasan pasien (Butar-Butar & Simamora, 2016). Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu organisasi akan memberikan kepuasan bagi pelanggan (Pratiwi & Susanto, 2016). Pelayanan keperawatan yang diberikan semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien (Butar-Butar & Simamora, 2016).

Pelayanan keperawatan sebagai lini terdepan berperan sangat tinggi atas kepuasan yang diterima oleh pasien (Philip, 2014). Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya saat ini masih menjadi masalah. Data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia didapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Hafid, 2014).

Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan

kepuasan pasien >80% dengan angka komplain 4–5 kasus/bulan (Klaipetch, 2016). Penelitian yang dilakukan Asmawi dan Kondo (2019) di Rumah Sakit TK.II Marthen Indey mendapatkan hasil bahwa pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan perawat sebanyak 36,5% di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). Penelitian Purba, Kumaat dan Mulyadi (2015) di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou mendapatkan hasil bahwa jumlah pasien yang merasa kurang puas berjumlah 20% terhadap respon time perawat di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). Belum ada penelitian sebelumnya dilakukan di ruang Cathlab tentang kepuasan pasien.

Hasil penelitian di London dilaporkan 456 insiden yang berhubungan dengan keselamatan pasien selama 54 bulan. Sebagian besar insiden terjadi di ruang rawat (80%). Jenis *insiden* yang paling sering terjadi adalah kesalahan pengobatan (62%). Saat meresepkan 29% dan diikuti 26% komunikasi yang kurang tepat (Scharein & Trendelenburg, 2013).

Pasien yang lebih tua umumnya lebih merasa puas dibandingkan dengan yang lebih muda. Pasien yang lebih tua akan merasa puas dengan pelayanan di rumah sakit karena harapannya lebih rendah (Ozlu & Uzun, 2015). Tidak hanya umur pasien yang mempengaruhi kepuasan tetapi dipengaruhi aspek lain. Kepuasan dipengaruhi oleh umur. Semakin tua umur emosionalnya akan lebih terkontrol, lebih dapat menerima keterbatasan fisik dari

pada orang yang lebih muda. Hal ini karena orang usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien muda (Oroh, Rompas, & Pondang, 2014).

Penelitian ini dilakukan Murni Teguh Memorial Hospital sebagai salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan pada penderita jantung koroner. Menurut data rekam medik Murni Teguh Memorial Hospital bahwa data pasien penyakit jantung koroner yang menjalani kateterisasi jantung di ruangan Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital pada tahun 2017 – 2021 sebagai berikut: tahun 2017 sebanyak 415 pasien. Pada tahun 2018 mengalami penurunan yaitu 116 pasien. Pada tahun 2019 terjadi peningkatan lagi yaitu sebanyak 157 pasien. Pada tahun 2020 mengalami penurunan lagi yaitu sebanyak 435 pasien. Dan pada tahun 2021 pasien dilayani sebanyak 737 pasien. Jika dirata-ratakan maka jumlah pasien per bulan sebanyak 62 orang.

Survei awal peneliti lakukan dengan mewawancarai 10 pasien jantung koroner yang menjalani *Percutaneous Coronary Intervention* dan Angiografi di ruang *Cathlab* Murni Teguh Memorial Hospital tanggal 30 Mei 2022. Peneliti menanyakan tentang kepuasan yang dirasakan pasien selama mendapat pelayanan di Ruang *Cathlab* Murni Teguh Memorial Hospital. Diperoleh hasil sementara bahwa sebanyak 5 orang merasa puas dengan pelayanan di Ruang *Cathlab* Murni Teguh Memorial Hospital sedangkan 5 orang lainnya menyatakan tidak puas. Keluhan yang diutarakan atas ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diterimanya berkaitan dengan tenaga medis kurang ramah, kurang komunikatif dengan pasien, tidak menjelaskan seluruh prosedur pemeriksaan yang dilakukan pada pasien, kurang menunjukkan empati pada pasien.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien *Percutaneous Coronary Intervention* dan Angiografi atau post

kateterisasi jantung di ruang *Cathlab* Murni Teguh Memorial Hospital dengan jumlah selama 3 bulan terakhir rata-rata per bulan sebanyak 162 orang. Jumlah sampel yang diperoleh pada penelitian ini sebanyak 62 orang. Penarikan sampel dengan cara *Purposive Sampling*.

Data yang diperoleh dianalisa secara deskriptif yang disertai dengan bahasan dan kesimpulan. Hasil yang didapat disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik

Karakteristik	f	%
<b>Umur</b>		
20-40 tahun	37	59,7
41-60 tahun	25	40,3
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	26	41,9
Perempuan	36	58,1
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	2	3,2
SMP	10	16,1
SMA	40	64,5
D3/S1	10	16,1
<b>Pekerjaan</b>		
Buruh	9	14,5
Karyawan Swasta	16	25,8
PNS	8	12,9
IRT	23	37,1
Pedagang	6	9,7
Total	62	100,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 20-40 tahun sebanyak 37 orang (59,7%), berumur 41-60 tahun sebanyak 25 orang (40,3%). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 36 orang (58,1%), laki-laki sebanyak 26 orang (41,9%). Responden berpendidikan SMA sebanyak 40 orang (64,5%), sebagian kecil berpendidikan SD sebanyak 2 orang (3,2%). Sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 23 orang (37,1%),

sebagian kecil bekerja sebagai pedagang sebanyak 6 orang (9,7%).

**Analisis Univariat  
Kepuasan Pasien Berdasarkan  
Tangible (Bukti Fisik)**

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan *Tangible*

<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	f	%
Puas	35	56,5
Cukup puas	27	43,5
Tidak puas	0	0,0
Total	62	100,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan *tangible* (bukti fisik) sebanyak 35 orang (56,5%), sebagian kecil responden merasa cukup puas sebanyak 27 orang (43,5%).

**Kepuasan Pasien Berdasarkan  
Responsiveness (Daya Tanggap)**

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan *Responsiveness*

<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	f	%
Puas	42	67,7
Cukup puas	20	32,3
Tidak puas	0	0,0
Total	62	100,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan *responsiveness* (daya tanggap) sebanyak 42 orang (67,7%), sebagian kecil responden merasa cukup puas sebanyak 20 orang (32,3%).

**Kepuasan Pasien Berdasarkan  
Reliability (Kehandalan)**

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan *Reliability*

<i>Reliability</i> (Kehandalan)	f	%
Puas	43	69,4
Cukup puas	19	30,6
Tidak puas	0	0,0
Total	62	100,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan *reliability* (kehandalan) sebanyak 43 orang (69,4%), sebagian kecil responden merasa cukup puas sebanyak 19 orang (30,6%).

**Kepuasan Pasien Berdasarkan  
Assurance (Jaminan)**

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan *Assurance*

<i>Assurance</i> (Jaminan)	f	%
Puas	40	64,5
Cukup puas	22	35,5
Tidak puas	0	0,0
Total	62	100,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan *assurance* (jaminan) sebanyak 40 orang (64,5%), sebagian kecil responden merasa cukup puas sebanyak 22 orang (35,5%).

**Kepuasan Pasien Berdasarkan  
Empathy (Empati)**

**Tabel 6.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan *Empathy*

<i>Empathy</i> (Empati)	f	%
Puas	36	58,1
Cukup puas	26	41,9
Tidak puas	0	0,0
Total	62	100,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan *empathy* (*empati*) sebanyak 36 orang (58,1%), sebagian kecil responden merasa cukup puas sebanyak 26 orang (41,9%).

### Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan PCI dan Angiografi

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Kepuasan Pasien Rawat Inap	f	%
Puas	53	85,5
Cukup puas	9	14,5
Tidak puas	0	0,0
Total	62	100,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan percutaneous coronary intervention dan angiografi sebanyak 53 orang (85,5%), sebagian kecil responden merasa cukup puas sebanyak 9 orang (14,5%).

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Penelitian terdahulu berkaitan dengan karakteristik pasien karakteristik jantung dilakukan oleh (Masriani et al., 2020) di IPJT RSSA Malang menunjukkan bahwa setengah dari responden berusia >56 tahun yaitu sebanyak 8 responden (50%). Berdasarkan pendidikan, hampir setengah responden berpendidikan SMP, yaitu sebanyak 6 responden (40%). Sedangkan distribusi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar tidak bekerja, yaitu sebanyak 6 responden (38%). Selanjutnya, hampir seluruh responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 14 responden (87%).

Penelitian yang dilakukan oleh Prabandari, Widyastuti dan Wardani (2022) di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta bahwa jumlah pasien kateterisasi jantung laki – laki 2,5 kali lipat

lebih banyak daripada responden wanita, jumlah laki-laki sebanyak 72%, dan perempuan 28%. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 52%, SMA sebanyak 36%, dan SMP sebanyak 72%.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Isnadiya, Ryandin dan Utomo (2018) pada pasien yang akan menjalani PCI di SMC RS Telogorejo diketahui pada kedua kelompok bahwa jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki (54.1%) dengan usia terbanyak adalah 56-65 tahun (50%), tingkat pendidikan responden paling banyak yaitu SMA (66.7%) dengan pekerjaan terbanyak pada kedua kelompok yakni tidak bekerja (66.7%).

Karakteristik pasien kateterisasi jantung dapat beragam, termasuk faktor-faktor seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Pasien kateterisasi jantung dapat berada dalam berbagai rentang usia, mulai dari anak-anak hingga usia lanjut. Penyakit jantung dan kebutuhan akan kateterisasi jantung tidak terbatas pada kelompok usia tertentu. Namun, risiko penyakit jantung biasanya meningkat seiring bertambahnya usia. Berdasarkan jenis kelamin baik laki-laki maupun perempuan dapat menjadi pasien kateterisasi jantung. Meskipun penyakit jantung sering kali dikaitkan dengan laki-laki, namun penyakit jantung juga merupakan penyebab utama kematian pada perempuan (Kato, 2020).

Berdasarkan pendidikan, tingkat pendidikan pasien kateterisasi jantung dapat bervariasi. Pengetahuan tentang penyakit jantung dan faktor risiko yang berkaitan dengan gaya hidup sehat dapat berbeda-beda antara individu dengan tingkat pendidikan yang berbeda. Berdasarkan pekerjaan, pekerjaan pasien kateterisasi jantung dapat beragam, tergantung pada latar belakang pekerjaan mereka. Beberapa pekerjaan atau gaya hidup tertentu dapat meningkatkan risiko penyakit jantung, misalnya pekerjaan

yang melibatkan tekanan kerja tinggi, paparan bahan kimia berbahaya, atau gaya hidup yang kurang aktif (Gupta, 2020).

Menurut peneliti, berdasarkan hasil penelitian ini bahwa pasien kateterisasi jantung di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital ditemukan dalam berbagai kelompok usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Meskipun demikian, terdapat beberapa faktor yang mungkin menjelaskan mengapa sebagian besar pasien kateterisasi jantung di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital berada dalam kategori tersebut. Pada rentang usia ini di atas 40 tahun, risiko penyakit jantung mulai meningkat. Faktor-faktor seperti pola makan yang tidak sehat, kurangnya aktivitas fisik, stres, merokok, dan faktor genetik dapat berperan dalam meningkatkan risiko penyakit jantung. Pada usia 20-40 tahun, beberapa kondisi seperti kelainan jantung bawaan, penyakit jantung koroner awal, dan penyakit jantung rematik mungkin dapat mengarah pada kebutuhan akan kateterisasi jantung. Pada usia 41-60 tahun, faktor risiko seperti hipertensi, diabetes, obesitas, dan peningkatan kolesterol sering kali menjadi lebih umum. Hal ini dapat memicu perkembangan penyakit jantung yang membutuhkan intervensi kateterisasi jantung.

Umumnya penyakit jantung sering dianggap sebagai penyakit yang lebih umum pada laki-laki. Namun, fakta menunjukkan bahwa penyakit jantung juga merupakan penyebab utama kematian pada perempuan. Beberapa faktor seperti perubahan hormonal selama menopause, perbedaan gejala penyakit jantung antara pria dan wanita, dan mungkin juga faktor sosial dan perilaku tertentu, dapat menyebabkan lebih banyak perempuan memerlukan kateterisasi jantung.

Selanjutnya, tingkat pendidikan tidak selalu menjadi faktor yang menentukan dalam penyakit jantung. Namun, tingkat pendidikan yang lebih rendah mungkin

dapat terkait dengan kurangnya pengetahuan tentang faktor risiko dan tindakan pencegahan penyakit jantung. Kurangnya kesadaran dan pemahaman tentang gaya hidup sehat, makanan bergizi, dan pentingnya aktivitas fisik yang terkait dengan pendidikan yang lebih rendah dapat berkontribusi terhadap peningkatan risiko penyakit jantung. Tidak bekerja atau menjadi ibu rumah tangga bukanlah faktor risiko langsung untuk penyakit jantung.

### **Kepuasan Pasien Berdasarkan Tangible (Bukti Fisik)**

Penelitian lainnya dilakukan oleh Antari (2019) di UPT Kesmas Payangan, Bali bahwa sebagian besar pasien puas akan *tangibles* sebanyak 84,7%, yang tidak puas sebanyak 15,3%. Penelitian yang dilakukan oleh Yanti (2021) di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara bahwa lebih banyak menyatakan puas terhadap fasilitas, yakni sebesar 85,0% daripada yang menyatakan tidak puas sebesar 15,0%. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, Sunardi, Astuti dan Susilowati (2019) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul mendapatkan hasil bahwa persentase paling tinggi pada dimensi tangible (bukti fisik) adalah 52,50% untuk responden berpersepsi puas. Penelitian Afrilianti (2016) di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon menunjukkan bahwa hasil perbandingan antara tingkat harapan pasien dengan pelayanan (kenyataan) yang diberikan oleh instalasi rawat inap RSUD pada dimensi bukti fisik terdapat salah satu item yang masih belum sesuai harapan pasien, yaitu kebersihan, kerapian, kenyamanan dan ketenangan ruang perawatan.

*Tangible* atau bukti fisik merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan pada pasien rawat inap ataupun rawat jalan. Bukti fisik yang baik dapat menciptakan kesan positif pada pasien dan meningkatkan kepercayaan

mereka pada penyedia layanan (Ozlu & Uzun, 2015).

Menurut peneliti, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan PCI dan angiografi di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*). Beberapa faktor *tangible* yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan PCI dan angiografi yaitu pasien mengharapkan fasilitas yang bersih dan teratur untuk memastikan keamanan dan kenyamanan mereka selama prosedur pelayanan. Peralatan medis yang berkualitas dan *uptodate* dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan dan memberikan rasa aman dalam prosedur medis.

Ketersediaan fasilitas dan layanan tambahan seperti kamar perawatan yang nyaman, obat-obatan yang tepat dan penanganan terhadap keluhan yang mungkin timbul setelah prosedur menjadi salah satu aspek yang menyebabkan pasien puas terhadap dimensi bukti fisik (*tangibles*). Dalam menyediakan pelayanan PCI dan angiografi, penyedia layanan kesehatan harus memastikan bahwa bukti fisik yang baik tersedia dan dikelola dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital.

#### **Kepuasan Pasien Berdasarkan Responsiveness (Daya Tanggap)**

Penelitian yang dilakukan oleh Afrilianti (2016) di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon menunjukkan bahwa hasil perbandingan antara tingkat harapan pasien dengan pelayanan (kenyataan) yang diberikan oleh instalasi rawat inap RSUD Cilegon pada dimensi kehandalan terdapat salah satu item yang masih belum sesuai harapan pasien, yaitu pemeriksaan pasien secara rutin oleh dokter, kehadiran serta ketepatan waktu datang (*visit dokter*). Penelitian lainnya dilakukan oleh Antari (2019) di UPT Kesmas Payangan, Bali bahwa sebagian

besar pasien puas akan *responsiveness* sebanyak 94,1%, sedangkan yang tidak puas sebanyak 5,9%. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, Sunardi, Astuti dan Susilowati (2019) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul mendapatkan hasil bahwa kepuasan responden pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) 55,50% responden berpersepsi puas, selanjutnya 22,25% berpersepsi cukup puas, responden menyatakan sangat puas 22,00% dan 0,25% menyatakan tidak puas.

*Responsiveness* (daya tanggap) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Tjiptono & Diana, 2019). *Responsiveness* atau daya tanggap menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. *Responsiveness* merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk merespon kebutuhan dan permintaan pasien dengan cepat dan efektif. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan meningkatkan daya tanggap penyedia layanan dalam mengatasi kebutuhan pasien, baik sebelum, selama, maupun setelah prosedur (Philip, 2014).

Menurut peneliti, hasil penelitian ini membuktikan bahwa sebagian besar pasien yang mendapatkan pelayanan di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital merasa puas berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap). *Responsiveness* atau daya tanggap sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan PCI dan angiografi di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital. Daya tanggap yang baik dapat memberikan rasa percaya diri pada pasien dan meningkatkan kepercayaan mereka pada penyedia layanan.

Beberapa faktor responsif yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital meliputi kemampuan penyedia layanan dalam memberikan informasi yang jelas dan terperinci tentang prosedur dan pengobatan yang ditawarkan. Ketersediaan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan bantuan dan dukungan setelah prosedur dilakukan, seperti mengikuti-up pasien setelah prosedur.

Dalam menyediakan pelayanan PCI dan angiografi di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital, penyedia layanan kesehatan harus memastikan bahwa mereka responsif dan dapat memberikan dukungan dan perawatan yang diperlukan pada pasien gagal jantung. Kepuasan pasien akan meningkat jika penyedia layanan kesehatan dapat menangani kekhawatiran dan pertanyaan pasien dengan baik serta memberikan bantuan dan dukungan yang dibutuhkan pasien selama dan setelah prosedur. Dengan meningkatkan daya tanggap dalam pelayanan, penyedia layanan kesehatan dapat memastikan bahwa pasien merasa dihargai, dipenuhi kebutuhan mereka, dan memiliki pengalaman yang positif selama dan setelah prosedur. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan membantu membangun hubungan jangka panjang antara penyedia layanan kesehatan dan pasien.

#### **Kepuasan Pasien Berdasarkan Reliability (Kehandalan)**

Penelitian lainnya dilakukan oleh Antari (2019) di UPT Kesmas Payangan, Bali bahwa sebagian besar pasien puas akan *reliability* sebanyak 82,3%, sedangkan yang tidak puas sebanyak 17,7%. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, Sunardi, Astuti dan Susilowati (2019) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul mendapatkan hasil bahwa kepuasan responden pada dimensi *reliability* (keandalan) dengan persepsi puas sebesar 60,50%, responden berpersepsi sangat puas

21,50%, cukup puas 17,75% dan tidak puas sebesar 0,25%. Penelitian yang dilakukan oleh Afrilianti (2016) di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon menunjukkan bahwa hasil perbandingan antara tingkat harapan pasien dengan pelayanan (kenyataan) yang diberikan oleh instalasi rawat inap RSUD Cilegon pada dimensi daya tanggap terdapat salah satu item yang masih belum sesuai harapan pasien, yaitu kecepattanggapan dokter dalam menyelesaikan setiap keluhan dari pasien.

*Reliability* atau kehandalan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. *Reliability* dapat diartikan sebagai kemampuan suatu layanan atau produk untuk memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan dalam setiap kesempatan atau pengalaman (Ozlu & Uzun, 2015).

Menurut peneliti, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien jantung merasa puas terhadap pelayanan PCI dan angiografi di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital. *Percutaneous Coronary Intervention* (PCI) dan angiografi adalah dua jenis pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan sistem kardiovaskular dan digunakan untuk mendiagnosis dan merawat kondisi jantung. Dalam hal ini, kehandalan atau *reliability* sangat penting karena setiap ketidakakuratan atau kesalahan dalam diagnosis atau perawatan dapat memiliki dampak yang sangat serius pada kesehatan pasien. Kehandalan pelayanan PCI dan angiografi dapat membantu pasien jantung merasa aman dalam proses diagnosis dan perawatan. Ketika pasien merasa bahwa prosedur tersebut dilakukan dengan akurasi, ketepatan yang tinggi serta sesuai dengan SPO, mereka akan merasa lebih tenang dan cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Kehandalan juga memastikan bahwa hasil yang diberikan akurat dan dapat diandalkan. Dalam hal ini, pasien jantung di Ruang Cathlab Murni Teguh

Memorial Hospital akan merasa puas ketika mendapatkan hasil yang akurat dan dapat dipercaya dari diagnosis dan perawatan yang mereka terima.

Kehandalan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan PCI dan angiografi di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital. Kehandalan membantu pasien merasa aman, mendapatkan hasil yang akurat, meminimalkan risiko kesalahan, dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan kesehatan dan institusi kesehatan secara keseluruhan.

#### **Kepuasan Pasien Berdasarkan Assurance (Jaminan)**

Penelitian yang dilakukan oleh Antari (2019) di UPT Kesmas Payangan, Bali bahwa sebagian besar pasien puas akan *assurance* sebanyak 92,9%, sedangkan yang tidak puas sebanyak 7,1%. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, Sunardi, Astuti dan Susilowati (2019) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul mendapatkan hasil bahwa persentase paling tinggi pada dimensi *assurance* (jaminan kepastian) adalah 54% untuk responden berpersepsi puas, 29,75% untuk responden berpersepsi sangat puas, 16,25% untuk responden berpersepsi cukup puas dan 0,00% untuk responden berpersepsi tidak puas. Penelitian yang dilakukan oleh Afrilianti (2016) di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon menunjukkan bahwa kepuasan terhadap dimensi jaminan dalam pelayanan rawat inap di RSUD Cilegon dapat ditinjau dari rumah sakit yang membuat pasien terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan, kemampuan perawat dalam memahami pasien dan bersikap ramah, sopan serta berbicara lembut pada pasien serta kemampuan dokter dalam mendiagnosis penyakit dengan benar serta pemeriksaan dengan sopan.

*Assurance* atau jaminan dan kepastian adalah salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut

model servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan tepat (Tjiptono & Diana, 2019).

Menurut peneliti, hasil penelitian ini membuktikan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan PCI dan angiografi di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan). Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien berdasarkan *assurance* (jaminan) yaitu kredibilitas penyedia layanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap dimensi *assurance* (jaminan). Hal ini dapat ditingkatkan dengan memberikan informasi yang akurat dan transparan tentang keahlian dan kualifikasi staf medis di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital, serta hasil yang dicapai selama perawatan. Keamanan selama perawatan dan pengobatan, juga privasi pasien merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pasien merasa yakin dan puas bahwa informasi medis mereka dijaga kerahasiaannya dan mereka aman selama dalam masa perawatan di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital.

*Assurance* atau jaminan dan kepastian merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital. Penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kredibilitas penyedia layanan, fasilitas dan peralatan medis yang memadai, komunikasi yang efektif, keamanan dan menjaga privasi pasien selama mendapatkan pelayanan.

#### **Kepuasan Pasien Berdasarkan Empathy (Empati)**

Penelitian yang dilakukan oleh Sari, Sunardi, Astuti dan Susilowati (2019) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran

Bantul mendapatkan hasil bahwa persentase paling tinggi pada dimensi *emphaty* (empati) adalah 58,25% untuk responden berpersepsi puas, 28,25% untuk responden berpersepsi sangat puas, 13,50% untuk responden berpersepsi cukup puas dan 0,00% untuk responden berpersepsi tidak puas. Penelitian yang dilakukan oleh Afrilianti (2016) di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon menunjukkan bahwa hasil perbandingan antara tingkat harapan pasien dengan pelayanan (kenyataan) yang diberikan oleh instalasi rawat inap RSUD pada dimensi empati terdapat salah satu item yang masih belum sesuai harapan pasien, yaitu keramahan petugas registrasi dalam pelayanan. Artinya pasien RSUD Cilegon belum merasa puas terhadap keramahan petugas registrasi. Penelitian yang dilakukan oleh Antari (2019) di UPT Kesmas Payangan, Bali bahwa sebagian besar pasien puas akan *empathy* sebanyak 88,2%, sedangkan yang tidak puas akan *empathy* sebanyak 11,8%.

Empati atau kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan perasaan pasien merupakan salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut model Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk mengenali, memahami, dan merespons kebutuhan dan keinginan pasien dengan tepat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, *empathy* atau empati dapat diartikan sebagai kemampuan staf medis untuk memahami dan merespons kebutuhan fisik dan emosional pasien dengan cara yang positif dan memuaskan.

Menurut peneliti, hasil penelitian membuktikan bahwa pasien jantung yang menjalani PCI dan angiografi di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital merasa puas berdasarkan dimensi empati (*empathy*). Hal ini disebabkan oleh karena layanan kesehatan berdasarkan dimensi empati di Ruang Cathlab Murni

Teguh Memorial Hospital telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh responden. Kemampuan mendengarkan dengan baik merupakan salah satu aspek utama dari *empathy*. Staf medis harus bisa memperhatikan dengan seksama apa yang disampaikan oleh pasien dan merespons dengan baik.

Perhatian terhadap kebutuhan pasien juga sangat penting dalam meningkatkan *empathy* di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital. Staf medis harus tetap memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pasien, serta melakukan tindakan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Sikap sopan dan ramah yang ditunjukkan oleh staf di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital juga dapat meningkatkan *empathy* pasien. Staf medis yang memiliki sikap yang baik dan ramah akan membuat pasien merasa lebih nyaman dan terbuka untuk berbicara tentang masalah kesehatan mereka.

*Empathy* atau kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan dan keinginan pasien sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kemampuan mendengarkan dengan baik, perhatian terhadap kebutuhan pasien, sikap sopan dan ramah, kemampuan berkomunikasi dengan baik, serta responsif terhadap masalah dan keluhan pasien.

### **Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan PCI dan Angiografi**

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suciati (2022) di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien paling banyak responden merasa puas yaitu 73,7%, sedangkan yang tidak puas sebanyak 26,3%. Penelitian Gobel (2022) di Instalasi Farmasi RSUD ZUS Gorontalo Utara bahwa berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden, maka

dapat disimpulkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien berada pada kategori baik yakni dengan persentase rata-rata 81%, sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 19%. Penelitian lainnya dilakukan oleh Antari (2019) di UPT Kesmas Payangan, Bali bahwa sebagian besar pasien rawat jalan puas yaitu 88,2%, yang tidak puas yaitu 11,8%. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mehika, Bayhakki dan Indra (2021) di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien selama dirawat inap di rumah sakit sebagian besar pasien merasa tidak puas (69,8%), sedangkan yang puas 30,2%.

Intervensi koroner perkutan atau *Percutaneous Coronary Intervention (PCI)* merupakan prosedur invasif non-bedah dengan tujuan menghilangkan penyempitan atau oklusi arteri koroner dan meningkatkan suplai darah ke jaringan iskemik. Ini biasanya dicapai dengan metode yang berbeda, yang paling umum adalah menggembungkan segmen yang sempit atau memasang stent untuk menjaga arteri tetap terbuka Ahmad, Mehta, Reddivari dan Mungee (2022). Angiografi merupakan prosedur pemeriksaan dengan bantuan foto Rontgen untuk melihat kondisi pembuluh darah arteri dan vena. Angiografi membantu dokter untuk menentukan gangguan dan tingkat kerusakan pembuluh darah. Pada prosedur angiografi, dokter menyuntikkan zat pewarna (kontras) melalui selang tipis, yang disebut dengan kateter, ke pembuluh darah. Dengan zat ini, aliran darah bisa terlihat jelas oleh foto Rontgen. Hasil pemindaian angiografi akan tercetak dalam bentuk foto Rontgen yang disebut angiogram (Gupta, 2020).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sabarguna, 2008). Berbagai persepsi pasien yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan pendapat Wexley dan Yukl, yang mengutip definisi

kepuasan dari porter, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah selisih dari banyaknya sesuatu yang "seharusnya ada" dengan banyaknya "apa yang ada" (Wexley & Yukl, 2005). Seseorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara sesuatu atau kondisi yang diinginkan dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dan semakin banyak hal penting yang diinginkan, semakin besar rasa ketidakpuasan. Secara teoritis, definisi di atas dapatlah diartikan, bahwa semakin tinggi selisih antara kebutuhan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai keinginan pasien dengan pelayanan yang telah diterimanya, maka akan terjadi rasa ketidakpuasan pasien (Kotler & Keller, 2017).

Menurut peneliti, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital merasa puas terhadap pelayanan *percutaneous coronary intervention (PCI)* dan *angiografi*. Hal ini dikarenakan pelayanan *percutaneous coronary intervention (PCI)* dan *angiografi* yang dimiliki perawat sangat penting untuk dijalankan dengan sebaik-baiknya dalam melayani pasien. Semakin baik perilaku pelayanan *percutaneous coronary intervention (PCI)* dan *angiografi* yang dimiliki perawat, maka pasien semakin merasa puas dengan perawat. Kepuasan yang dirasakan pasien meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Ada beberapa alasan mengapa pasien di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital tidak puas dengan pelayanan PCI atau angiografi, meskipun prosedur tersebut dianggap efektif dalam mengobati kondisi jantung yaitu komunikasi yang buruk / kurang baik antara dokter dan pasien, dimana pasien merasa tidak terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau tidak memahami dengan jelas informasi tentang prosedur yang akan dilakukan. Seperti halnya dengan semua prosedur medis, ada risiko efek samping dan komplikasi yang mungkin terjadi selama

atau setelah prosedur, seperti sakit, perdarahan, atau infeksi. Meskipun prosedur PCI dan angiografi dianggap efektif dalam mengobati kondisi jantung, ada kemungkinan bahwa hasilnya tidak memuaskan bagi beberapa pasien.

### KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien berdasarkan *tangible* (bukti fisik) terhadap pelayanan PCI dan Angiografi di Ruang Cath-Lab Murni Teguh Memorial Hospital sebagian besar pada kategori merasa puas (56,5%), sebagian kecil merasa cukup puas (43,5%).
2. Kepuasan pasien berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap) terhadap pelayanan PCI dan Angiografi di Ruang Cath-Lab Murni Teguh Memorial Hospital sebagian besar pada kategori merasa puas (67,7%), sebagian kecil merasa cukup puas (32,3%).
3. Kepuasan pasien berdasarkan *reliability* (kehandalan) terhadap pelayanan PCI dan Angiografi di Ruang Cath-Lab Murni Teguh Memorial Hospital sebagian besar pada kategori merasa puas (69,4%), sebagian kecil merasa cukup puas (30,6%).
4. Kepuasan pasien berdasarkan *assurance* (jaminan) terhadap pelayanan PCI dan Angiografi di Ruang Cath-Lab Murni Teguh Memorial Hospital sebagian besar pada kategori merasa puas (64,5%), sebagian kecil merasa cukup puas (35,5%).
5. Kepuasan pasien berdasarkan *empathy* (empati) terhadap pelayanan PCI dan Angiografi di Ruang Cath-Lab Murni Teguh Memorial Hospital, sebagian besar pada kategori merasa puas (58,1%), sebagian kecil merasa cukup puas (41,9%).
6. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan PCI dan Angiografi di

Ruang Cath-Lab Murni Teguh Memorial Hospital, sebagian besar pada kategori merasa puas (85,5%), sebagian kecil merasa cukup puas (14,5%).

### SARAN

Maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Ruang Cathlab Murni Teguh Memorial Hospital.

### REFERENSI

- Afrilianti, A.N. (2016). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode ServQual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon. *Repository Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Ahmad, M., Mehta, P., Reddivari, A.K.R., & Mungee, S. (2022). Percutaneous Coronary Intervention. *StatPearls (Internet)*.
- Antari, N.K.N. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496.
- Asmawi, & Kondoi, H. N. (2019). Kepuasan Keluarga Terhadap Respon Time Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK. II Marthen Indey Jayapura. *Healthy Papua, Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 2(1), 24–32.
- 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), 51 – 64.
- Gobel, N. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah

- Sakit. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 2(2), 110–116.
- Gupta, S. (2020). Role of Coronary CT Angiography in Spontaneous Coronary Artery Dissection. *Radiology: Cardiothoracic Imaging*, 2(6), 1–10.
- Hafid, M.A. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Kesehatan*, 7(2), 368 – 375.
- Isnadiya, A., Ryandin, F.R., & Utomo, T.P. (2018). Pengaruh Emotional Freedom Technique (EFT) Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Percutaneous Coronary Intervention (PCI) Di SMC RS Telogorejo. *Jurnal Ilmu Keperawatan Medial Bedah*, 1(2), 12–24.
- Kato, Y. (2020). Non-contrast Coronary Magnetic Resonance Angiography: Current Frontiers and Future Horizons. *Magnetic Resonance Materials in Physics, Biology and Medicine*, 33(5), 591–612.
- Klaipetch, P. (2016). Nursing Quality Management (Paper Presented At Visiting Study Program Of Quality Nursing Service With Internasional Standard Of Medicine Siriraj Hospital, (Mahidol University). *Bangkok; Faculty of medicine siriraj Hospital, Mahidol University*.
- Kotler, P., & Keller, K. (2017). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). Jakarta: Indeks.
- Marbun, N., & Tambunan, D.M. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kecemasan Pada Pasien Yang Akan Menjalani Tindakan Kateterisasi Jantung/Angiografi Di Ruang Rawatan GB 3 Rumah Sakit Murni Teguh Medan. *Indonesian Trust Nursing Journal*, 1(1), 43-53
- Masriani, L., Handian, F.I., & Kristiana, A. S. (2020). Pengaruh Pemberian Pendidikan Kesehatan Prakateterisasi Jantung Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Instalasi Pelayanan Jantung. *Jurnal Ilmiah Media Husada (JIKMH)*, 9(1), 28–35.
- Mehika, G., Bayhakki, & Indra, R. L. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Penyakit Kronis Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Selama Dirawat Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. *Jurnal Keperawatan Hang Tuah (Hang Tuah Nursing Journal)*, 01(01), 15–30.
- Oroh, M.E., Rompas, S., & Pondang, L. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*, 2(2), 1–7.
- Ozlu, Z. K., & Uzun, O. (2015). Evaluation of Satisfaction with Nursing Care of Patients Hospitalized in Surgical Clinics of Different Hospitals. *Internasional Journal of Caring Sciences*, 8(1), 19–24.
- Philip, N.S. (2014). Exploring Holistic Nurse Manager Roles With New Patient Satisfaction Dimensions And Expectations. *Dissertation, University of Phoenix*.
- Prabandari, A., Widyastuti, C.S., & Wardani, Y. (2022). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kecemasan Pasien Pre-Kateterisasi Jantung Di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan I CARE*, 3(2), 114–125.
- Pratiwi, S., & Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen*

- Muhammadiyah *Magister Administrasi Rumah Sakit*, 2(2), 1–9.
- Purba, D. E., Kumaat, L. T., & Mulyadi. (2015). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di IGD RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado. *EJournal Keperawatan (e-Kp)*, 3(2), 1–7.
- Sabarguna, B.S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Revisi Cetakan 1. Jakarta: Agung Seto.
- Sari, D.T., Sunardi, Astuti, H., & Susilowati, A. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Unit Farmasi Rumah Sakit Santa Elisabeth Gajuran Bantul. *Akfarindo*, 4(1), 20–24.
- Scharein, P., & Trendelenburg, M. (2013). Critical Incidents in a Tertiary Care Clinic For Internal Medicine. *BMC Res Notes*, 6(276), 1–7.
- Sidauruk, F., & Tambunan, D.M. (2023). Hubungan Tingkat Pengetahuan Pasien Dengan Post PCI (Percutaneous Coronary Intervention) Terhadap Tingkat Kecemasan Di ICU/CVCU Murni Teguh Memorial Hospital. *Indonesian Trust Nursing Journal*, 1(2), 85-91.
- Suciati, G. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Repository Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat (PSMKM) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Bina Husada*.
- Tambunan, D. M., & Marbun, N. (2023). Patients who will have an angiography or cateterization procedure: Anxiety factors. *Science Midwifery*, 11(2), 301-308.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran dan Strategi* (Cetakan 2). Yogyakarta: ANDI Press.
- Wexley, K.N., & Yuki, G.A. (1943). *Organizational behavior and personnel psychology*. Alih Bahasa Sobaruddin, M. (2005). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personil*. (Cetakan 1). Jakarta: Rineka Cipta.
- Yanti, N. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara. *Repository Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.