

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN PELAYANAN IGD
RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan



Oleh:

Rofinus Putra Katoda Dari Ilahi

KP.21.01.522

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA**

2025



SKRIPSI

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN DENGAN PELAYANAN IGD DI RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA YOGYAKARTA

Disusun Oleh : Rofinus Putra Katoda Dari Ilahi

KP 21.01.522

Telah Dipertahankan di depan dewan penguji pada
tanggal... 11 Agustus 2015

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Anida, S.Kep., Ns., M.Sc.

Pembimbing Utama/Penguji I

Nur Yeti Syarifah, S.Kep., Ns., M.Med.Ed

Pembimbing Pendamping/Penguji II

Drh. Ignatius Djuniarto, S.Kep., M.M.R

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan
Yogyakarta..... 4..... September 2015

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana



Yuli Ernawati, S., Kep., Ns., M.Kep





PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rofinus Putra Katoda Dari Ilahi

NIM : KP 21.01.522

Program Studi : S1 Keperawatan

Judul Penelitian : Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan IGD Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di STIKES Wira Husada maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh atas karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta,,..... 2025



Rofinus putra katoda dari ilahi

NIM. KP21.01.522



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, karena telah melimpahkan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum RajaWali Citra Yogyakarta”

Skripsi ini disusun sebagai pedoman untuk melanjutkan penulisan dalam rangka penyusunan skripsi Program Studi Keperawatan di STIKES Wira Husada Yogyakarta.

Penelitian ini tersusun atas bantuan dari berbagai pihak, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M.Kep., Ns., M.Kep. selaku Ketua Program Studi Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
2. Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku ketua Program Studi Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
3. Nur Yeti. Syarifah., S. Kep., Ns., M., Med., Ed selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Drh. Ignatius Djuniarto.,S.,Kep., M.,M.,R., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah banyak membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anida., S. Kep., Ns., M., Sc., selaku dosen penguji yang telah banyak memantau memberikan masukan dan dukungan kepada penelita dalam menyusun skripsi ini.
6. Terima kasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua penulis Bonefasius Radu Kaka dan Almh Rosalia Tamo Ina yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dukungan, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat membanggakan.
7. Terima kasih penulis ucapkan kepada pemilik gelar S, Ak dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan masukan dan dukungan kepada penulis.

Penulis sudah menyusun skripsi ini dengan optimal, namun penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari

pembimbing, agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bagi pembaca sekalian.

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN PELAYANAN IGD RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA YOGYAKARTA

Rofinus Putra Katoda Dari Ilahi¹, Nur Yetti Syarifah², Ignatius Djuniarto³

INTISARI

Latar Belakang: Instalasi gawat darurat (IGD) merupakan bagian/unit di rumah sakit yang menyediakan penanganan kegawat daruratan bagi pasien menderita sakit dan cedera, yang dapat membahayakan kelangsungan hidupnya. Instalasi gawat darurat merupakan pelayanan 24 jam. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan. Hasil survei mengenai kepuasan pasien di RSUD Raja Wali Citra pada tahun 2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang bervariasi pada beberapa unsur pelayanan.

Tujuan: Untuk mengetahui adakah hubungan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Raja wali citra.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif korelasi, secara kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah responden 246 di Instalasi Gawat Darurat Rumah sakit umum Raja wali citra

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara pelayanan IGD dan kepuasan pasien ($p = 0,000$, $\alpha = 0,05$). Mayoritas responden (46,3%) menyatakan puas terhadap pelayanan IGD 46,7% responden menilai pelayanan baik.

Kesimpulan: Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dan pelayanan di IGD RSUD Raja Wali Citra. Temuan ini mengimplikasikan perlunya menjaga dan meningkatkan standar pelayanan IGD.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan IGD, Instalasi Gawat Darurat

¹ Mahasiswa Prodi Keperawatan Program Sarjana STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Dosen Prodi Keperawatan Program Sarjana STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen Prodi Keperawatan Program Sarjana STIKES Wira Husada Yogyakarta

THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT SATISFACTION LEVEL AND EMERGENCY DEPARTMENT SERVICES AT RAJAWALI CITRA GENERAL HOSPITAL YOGYAKARTA

Rofinus Putra Katoda Dari Ilahi¹, Nur Yetti Syarifah², Ignatius Djuniarto³

Abstract

Background: An emergency department (IGD) is a section/unit in a hospital that provides emergency care for patients suffering from illness and injury, which can endanger their survival. Emergency installation is a 24-hour service. A service is said to be good by the patient is determined by the fact whether the service can meet the patient's needs by using the perception of the service received, satisfactory or disappointing, as well as the length of service time. The results of a survey on patient satisfaction at Raja Wali Citra Hospital in 2024 show varying levels of satisfaction in several service elements.

Objective: To find out if there is a relationship between patient satisfaction level and services at the emergency room of Raja Wali Citra General Hospital.

Methods: This study is a study with a descriptive method of correlation, quantitatively with a *cross sectional approach* with a total of 246 respondents in the Emergency Installation of Raja wali Citra General Hospital

Results: The results showed a significant relationship between emergency room services and patient satisfaction ($p = 0.000$, $\alpha = 0.05$). The majority of respondents (46.3%) expressed satisfaction with the emergency room services, 46.7% of respondents rated the service as good.

Conclusion: This study concludes that there is a significant relationship between patient satisfaction and service at the emergency room of Raja Wali Citra Hospital. These findings imply the need to maintain and improve the standard of emergency room services.

Keywords: Patient Satisfaction, Emergency Department Services, Emergency Installation

¹*Student of Nursing Study Program Student STIKES Wira Husada Yogyakarta*

²*Lecturer of Nursing Study Program Student STIKES Wira Husada Yogyakarta*

³*Lecturer of Nursing Study Program Student STIKES Wira Husada Yogyakarta*

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
INTISARI	vii
Abstract.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah	6
C. Tujuan penelitian	6
D. Manfaat penelitian	6
E. Ruang lingkup.....	7
F. Keaslian penelitian.....	8
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan teori.....	12
B. Kerangka Teori Penelitian	28
C. Kerangka Konsep Penelitian.....	29
D. Hipotesis	29
BAB III	30
METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Defenisi operasional.....	33
E. Instrumen penelitian.....	34
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	34
G. Pengolahan dan Analisa Data.....	35
H. Jalannya penelitian.....	36
I. Etika Penelitian	37

BAB IV.....	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitan	40
B. Pembahasan.....	44
b. Pelayanan IGD	49
3) Anlisa bivariat	51
a. Hubungan amtdara variabel kepuasan pasien dan pelayanan IGD	51
C. Keterbatasan Penelitian.....	54
BAB V	55
KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	62
IDENTITAS RESPONDEN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	33
Tabel 3. 2 Kisi-kisi kuesioer	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Penelitian	40
Tabel 4. 2 Kepuasan Pasien	42
Tabel 4. 3 Pelayanan IGD	43
Tabel 4. 4 Hasil analisis spearman rank.....	45
Tabel 4. 5 <u>Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan IGD</u>	<u>45</u>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori Penelitian	28
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan	63
Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan RSUD RajaWali Citra Yogyakarta	64
Lampiran 3 Surat Permohonan Menjadi Asisten	66
Lampiran 4 Surat Persetujuan Menjadi Responden	67
Lampiran 5 Surat Keterangan Etik.....	68
Lampiran 6 Surat ijin permohonan penelitian.....	69
Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian	70
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	71
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 10 Analisa data	79
Lampiran 11 Turnitin	82
Lampiran 12 Implementation Of Agreement. . .	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke instalasi Gawat Darurat yang tinggi. Di Indonesia data kunjungan pasien ke IGD di Indonesia pada tahun 2020 sebanyak 8.597.000 Juta (15,5% dari total seluruh kunjungan). Jumlah rumah sakit umum sebanyak 2.247 dan rumah sakit khusus sebanyak 587 dari total 2.834 rumah sakit, pada tahun 2021 sebanyak 10.124.000 (18,2% dari total kunjungan) dan pada tahun 2022 sebanyak 16.712.000 (28,2% dari total kunjungan (Kemenkes RI, 2022)).

Menurut undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, dikatakan bahwa rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna dalam bentuk layanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar yang ditetapkan dan perlu dijaga kualitas pelayanannya. Mutu pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari beberapa indikator, termasuk cakupan jumlah kunjungan pasien rawat inap dan rawat jalan serta gawat darurat. (Elfreda et al., 2023). Upaya yang dilakukan rumah sakit guna meningkatkan pelayanan kesehatan adalah dengan menerapkan program keselamatan pasien yang berfungsi untuk memberikan jaminan rasa aman dan nyaman terhadap pasien (Rahmatulloh et al., 2022).

Instalasi gawat darurat (IGD) merupakan bagian/unit di rumah sakit yang menyediakan penanganan kegawat daruratan bagi pasien menderita sakit dan cedera, yang dapat membahayakan kelangsungan hidupnya (Perceka, 2020). Instalasi gawat darurat (IGD) merupakan unit bagian dari rumah sakit yang memiliki fungsi layanan keperawatan gawat darurat bagi pasien dengan kondisi kritis atau membahayakan nyawa pasien. Pelayanan

keperawatan di IGD akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mempengaruhi citra rumah sakit.

Instalasi gawat darurat merupakan pelayanan 24 jam di depan yang harus dilayani dengan profesional dan cepat dengan kedatangan pasien dari berbagai tingkat kegawatan. Pasien yang masuk ke IGD rumah sakit tentunya butuh pertolongan yang cepat dan tepat untuk itu perlu adanya standar dalam memberikan pelayanan gawat darurat sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan penanganan yang tepat dan service time yang tepat yaitu waktu yang diperlukan untuk melayani pasien atau memproses sejak pasien masuk IGD sampai pasien diantar ke ruang perawatan (Deli et al., 2020).

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu upaya untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan kesehatan yang dilakukan oleh perawat baik ke perorangan atau masyarakat (Rohita & Yetti, 2017). Salah satu bentuk pelayanan keperawatan adalah pelayanan keperawatan di IGD. Pelayanan di IGD cukup tinggi karena frekuensi kedatangan pasien setiap hari bervariasi dengan jumlah yang relatif banyak dengan berbagai kasus, sehingga perlu penanganan yang cepat, tepat dan komprehensif sebagai tindakan awal. Pelayanan keperawatan juga melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) (Hardyanti & Chalidyanto, 2015).

Kepuasan pasien merupakan perbedaan antara harapan dan untuk kerja yang diterimanya. Pasien akan merasa puas apabila kebutuhannya terpenuhi. Kebutuhan akan harapan akan sehat kembali, harapan akan pelayanan yang baik, sarana dan prasarana yang baik dan tenaga kesehatan yang kompeten merupakan kondisi ideal bagi instansi layanan kesehatan (Harfika & Abdullah, 2017).

Beberapa penelitian tentang kepuasan pasien di ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut menyatakan tidak puas. Kepuasan timbul dengan membandingkan antara jasa yang diterima atau dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila layanan yang diberikan tidak sesuai harapan, maka pasien akan

merasa kecewa. Sebaliknya layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan maka akan timbul kepuasan, (Supartiningsih, 2017).

Menurut data Kementrian Kesehatan RI tahun 2025, masih terdapat keluhan dari pasien dengan anggota keluarganya yang tidak puas dengan pelayanan IGD. Hasil rata-rata data yang diperoleh dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa 67% pasien dan keluarganya masih mengeluh dan tidak puas dengan pelayanan medis yang mereka terima, terutama di ruang gawat darurat.

Jumlah perawat mendominasi tenaga kesehatan di rumah sakit yaitu 40 - 60%. Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang 24 jam penuh memberikan asuhan pemulihan kesehatan pada pasien secara penuh dan memuaskan (Bogar et al., 2017). Sehingga perawat memiliki interaksi yang paling luas dengan pasien dan menjadi salah satu pelayanan utama yang memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan asuhan keperawatan, penyelenggaraan pelayanan kesehatan, mutu pelayanan, dan citra rumah (american nurses Association, 2018).

Rumah sakit umum Raja Wali Citra merupakan rumah sakit swasta kelas D dengan kapasitas 50 tempat tidur yang terdiri dari IGD, Rawat jalan, Rawat inap. RSUD Raja Wali Citra melayani pelayanan IGD yang didukung oleh dokter jaga dan perawat 24 jam, klinik dokter spesialis yang terdiri dari Klinik penyakit dalam, Klinik bedah, Klinik anak, Klinik kebidanan, Klinik mata, klinik THT, Klinik jantung, Klinik Gigi dan mulut. Jumlah perawat sebanyak 52 orang dan jumlah dokter spesialis sebanyak 24 orang, dokter umum sebanyak 13 orang, dan dokter gigi sebanyak 4 orang. Tenaga medis diperoleh data jumlah dokter sebanyak 31 orang dan jumlah tenaga kesehatan non medis sebanyak 20 orang. Jadi total tenaga medis dan non medis adalah 113 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian kepala ruangan IGD RSUD Raja Wali Citra jumlah pasien masuk IGD dari bulan Oktober – Desember 2024 sebanyak 636 pasien yang triase Kuning. Indeks kepuasan pasien IGD Rumah Sakit RSUD Raja Wali Citra, diperoleh hasil bahwa bulan Oktober-

Desember tahun 2024 mengalami Fluktuatif sehingga sulit diprediksi jumlah pasien bulan berikutnya. Keadaan yang fluktuatif ini berdampak pada rumah sakit yaitu adanya penilaian negatif dari masyarakat terhadap rumah sakit yang mungkin belum bisa mengendalikan pelayanan keperawatan di RSUD RajaWali Citra.

Hasil survei mengenai kepuasan pasien di RSUD RajaWali Citra pada tahun 2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang bervariasi pada beberapa unsur pelayanan. Pada bulan Oktober, waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah dengan 74,30%, yang sedikit meningkat menjadi 75,04% pada bulan November, namun mengalami penurunan kembali menjadi 74,85% di bulan Desember. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan waktu pelayanan, konsistensi tetap menjadi tantangan yang perlu diperhatikan agar tidak mengganggu pengalaman pasien. Di sisi lain, kompetensi pelaksana/petugas menunjukkan tren positif dengan peningkatan dari 82,67% di Oktober menjadi 84,05% di November, tetapi sedikit menurun menjadi 83,48% di Desember. Ini mencerminkan bahwa meskipun ada kemajuan dalam kompetensi staf, ada kebutuhan untuk mempertahankan standar tersebut.

Perilaku pelaksana/petugas juga menunjukkan fluktuasi yang signifikan dimulai dari 76,30% di Oktober dan meloncat tajam menjadi 86,54% di November sebelum kembali turun ke 74,97% di Desember. Lonjakan yang terjadi di bulan November mungkin disebabkan oleh peningkatan interaksi positif antara petugas dan pasien, tetapi penurunan di bulan Desember menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku petugas. Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan pentingnya konsistensi dalam pelayanan dan interaksi antara petugas dan pasien untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu aspek penting dalam sistem kesehatan, terutama di rumah sakit. Salah satu unit pelayanan yang sangat vital dalam rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD), yang menjadi pintu utama bagi pasien yang membutuhkan penanganan medis segera. IGD memiliki peran yang sangat besar dalam memberikan pertolongan pertama pada pasien dengan kondisi darurat. Oleh karena itu, pelayanan di IGD harus memenuhi standar tertentu agar dapat memberikan kesan positif kepada pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan beberapa penelitian, tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan medis, komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga medis, serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan tindakan medis. Selain itu, faktor-faktor lain seperti sikap perawat, fasilitas rumah sakit, waktu tunggu, dan perhatian terhadap kenyamanan pasien juga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 17 Januari 2025 di ruang IGD RSU RajaWali Citra Yogyakarta, dengan 8 pasien, ditemukan bahwa 3 pasien di IGD menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Mereka menilai bahwa perawat cepat menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien, selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan, dan menjelaskan kondisi pasien dengan baik apabila pasien ingin mengetahui lebih lanjut tentang kondisinya. Di sisi lain, 5 pasien lainnya menyatakan cukup puas, meskipun ada beberapa ketidakpuasan terkait pelayanan keperawatan yang diterima, seperti perawat yang terkadang lambat dalam menanggapi keluhan pasien atau keluarga.

Hasil survei tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan yang muncul di kalangan pasien yang dirawat di IGD RSU RajaWali Citra Yogyakarta. Ketidakpuasan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor,

seperti keterbatasan waktu, tenaga, atau komunikasi yang kurang efektif antara perawat dan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan di IGD RSUD Raja WaliCitra Yogyakarta. Dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan IGD di Rumah Sakit Umum RajaWali Citra Yogyakarta”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan Keperawatan di IGD Rumah Sakit Umum RajaWali Citra”?

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah hubungan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum RajaWali Citra.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien IGD RSUD RajaWali Citra.
- b. Mengetahui tingkat pelayanan IGD RSUD RajaWali Citra.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat teori

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmu keperawatan dibidang manajemen keperawatan.

2. Manfaat praktis

a. Bagi rumah sakit

Sebagai bahan masukan kepada manajemen Rumah Sakit Umum Rajawali citra tentang tingkat kepuasan pasien pelayanan di IGD dalam rangka meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan Rumah Sakit.

b. Bagi ilmu pengetahuan keperawatan

Sebagai bahan masukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen keperawatan yang berkaitan dengan hubungan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan masuk IGD dirumah sakit.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat menjadi dasar oleh peneliti selanjutnya.

E. Ruang lingkup

1. Materi

Penelitian ini termasuk dalam lingkup kesehatan dalam manajemen keperawatan tentang hubungan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan masuk IGD Rumah sakit umum Raja wali citra.

2. Responden

Responden dalam peneltian ini adalah pasien yang ada diinstalasi gawat darurat (IGD) Rumah sakit Umum Raja wali citra.

3. Tempat

Tempat peneltian ini akan dilaksanakan diinstalasi gawat darurat (IGD) Rumah sakit umum Rajawali citra.

4. Waktu

Waktu penelitian dimulai dari bulan Januari 2025 sampai dengan Juli 2025.

F. Keaslian penelitian

Tabel 1. 1
Keaslian Penelitian

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Tahun dan tempat penelitian	Metode penelitan	Hasil penelitian	Persamaan dan perbedaan
1.	Nurhidayah & Setyawan, 2019	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan instalasi gawat darurat	Tahun 2019 di Unit IGD Rumah sakit Semarang	Metode kuantitatif dengan teknik crosssectional	Hasil penelitian menunjukkan hasil 55.7% responden merasa puas terhadap pelayanan perawat IGD. Kepuasan paling tinggi yaitu pada dimensi tangibels 84.4% diikuti dimensi responsiveness 81.7%, dimensi assurance 77%, dimensi reliability 73.2% dan yang paling rendah empathy 68.9%	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yang meneliti variabel kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di igd dengan menggunakan metode kuantitatif. Namun terdapat perbedaan signifikan antara keduanya: penelitian ini dilakukan di igd rumah sakit semarang. Sedangkan penelitian selanjutnya dilakukan di Rumah Sakit Umum RajaWali Citra dengan metode deskriptif korelasi.

2.	Rizaldy et al., 2023	Gambaran kepuasan pelayanan keperawatan diruangan igd Rumah sakit Wijayakusuma purwekerto	Tahun 2023 di unit IGD Rumah sakit Wijayakusuma purwokerto	Metode deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh 5 unsur kepuasan diIGD Rumah sakit Wijayakusuma, dengan responden kategori puas sebanyak 79 responden (85.9%) dan tidak puas 13 responden (14.1%).	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu pada variabel pelayanan di unit IGD dengan menggunakan metode deskriptif. Namun terdapat perbedaan yang terletak pada waktu dan lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya dilaksanakan pada tahun 2023 diunit IGD Rumah sakit Wijayakusuma purwokerto, sedangkan penelitian ini dilakukan diRumah sakit umum Rajawali citra dengan metode deskriptif korelasi.
3.	Parceka, 2020	Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diruangan IGD RSUD Slamet garut	Tahun 2020 di unit RSUD Slamet Garut	Metode deskriptif korelasional	Hasil menunjukan bahwa (57,7%) responden menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik dan (86.6%) merasa tidak puas akan pelayanan keperawatan	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya dalam fokus pada variabel pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di unit IGD RSUD

					di unit IGD RSUD Slamet garut	Slamet garut khususnya dalam menilai kepuasan. namun terdapat perbedaan yaitu: penelitian sebelumnya dilaksanakan di RSUD Slamet garut pada tahun 2020 dengan menggunakan metode deskriptif korelasional, sementara penelitian ini dilakukan di RSUD Rajawali citra dengan metode deskriptif korelasi.
4.	Anam, Hairul 2016	Hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS dr. Soepraoen malang	2016 di IGD RS dr. Soepraoen malang	Metode deskriptif korelatif	Hasil menunjukkan bahwa (50,88%) responden menyatakan pelayanan keperawatan baik dan (44,11%) merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di unit IGD Rs dr. Soepraoen malang	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya dalam fokus pada variabel pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di IGD RS dr. Soepraoen malang khususnya dalam menilai kepuasan. namun terdapat perbedaan yaitu: penelitian sebelumnya

						dilaksanakan di di IGD RS dr. Soepraoen malang dengan menggunakan metode deskriptif korelasional, sementara penelitian ini dilakukan di RSU Rajawali citra dengan metode deskriptif korelasi.
--	--	--	--	--	--	--

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD), dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien dan pelayanan di Instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Raja wali citra
2. Gambaran kepuasan pasien Instalasi gawat darurat Rumah sakit umum Rajawali citra berdasarkan hasil penelitian terhadap pasien IGD menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di IGD menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas sebanyak 23,6%, puas (39,8%), cukup puas (26,8%), dan tidak puas (9,8%)
3. Gambaran tingkat pelayanan IGD Rumah Sakit Umum Rajawali Citra berdasarkan hasil penelitian terhadap pasien IGD menunjukkan bahwa tingkat pelayanan di IGD menunjukkan hasil, sebagian responden mengatakan sangat baik sebanyak (25,6%), baik sebanyak (43,9%), cukup baik sebanyak (25,6%) dan tidak baik sebanyak (4,9%).

B. Saran

Bagi rumah sakit umum Rajawali Citra

- a. Rumah Sakit umum Rajawali Citra perlu memperbaiki pelayanan secara umum terutama pada kelengkapan fasilitas, serta penjelasan informasi kepada pasien baru tentang tata tertib di RS.
- b. Bagi Ilmu Pengetahuan Keperawatan
Sebagai bahan masukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen keperawatan yang berkaitan dengan gambaran tingkat kepuasan pasien IGD.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti yang akan mengambil judul yang berkaitan dengan manajemen keperawatan atau variabel dalam penelitian ini diharapkan untuk menyempurnakan keterbatasan dari peneliti dengan memperbaiki kekurangan sebelum sehingga penelitian yang baru lebih maksimal seperti, menyempurnakan penelitian dengan variabel yang sama namun analisis multivariat yaitu menghubungkan antara dimensi mutu pelayanan keperawatan klinik dan dimensi kepuasan pasien sehingga rumah sakit tersebut dapat mengetahui secara spesifik bagian yang perlu diperbaiki, serta peneliti selanjutnya akan lebih baik jika melakukan penelitian tidak hanya pada pasien diruang IGD namun dirawat inap sehingga pelayanan dirumah sakit dapat diperbaiki secara menyeluruh tidak hanya diIGD.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, E. S., Ahri, R. A., & Baharuddin, A. (2024). Implementasi Pelayanan Gawat Darurat Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 di BLUD RS H.M. Djafar Harun Kolaka Utara Tahun 2024. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(2), 172–184. <https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1685><http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index>
- Adelia, Y., Asmaningrum, N., & Endrian Kurniawan, D. (2023). Komparasi Kecelakaan Akibat Kerja Perawat di IGD dan ICU Rumah Sakit Daerah Tipe C. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(4), 528–539. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Adhytyo. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di salah satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2), 22–32. <http://45.32.115.94/index.php/gaster/article/view/52>
- Adolph, R. (2023). *Hubungan Response Time Perawat dengan kepuasan pasien di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023*. 1–23.
- Agustini, S., Wahyudi, A., Priyatno, A. D., Studi, P., Kesehatan, M., Stik, M., & Husada, B. (2024). *PENDAHULUAN Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan / atau serangkaian kepuasan pasien menjadi komponen penting . (R , CZ and DA , 2022) Laporan pemantauan Global UHC tahun bahwa Pelayanan Bidang kegiatan pelayanan yang diberikan secara la. 9, 261–282*.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Asnawi. (2016). Asnawi (2016). Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Senayan Library Management System (SLIMS) di Perpustakaan Universitas Syiah Kuala dengan Menggunakan Human Organization Technology (HOT) Fit Model. Tesis Pascasarjana (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Perpust. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 4(1), 2017. [https://sedempr.gob.es/es/sede/csv%0Ahttp://www.researcherid.com/rid/I-2366-2012%0Ahttp://www.ige.eu/igebdt/esqv.jsp?ruta=verTabla.jsp?OP=1&B=1&M=&COD=5592&R=9928\[12\];0\[2015\];2\[all\]&C=1\[0\];3\[0\]&F=&S=&SCF=%0Ahttps://emea.mitsubishielectric.com/ar/products-](https://sedempr.gob.es/es/sede/csv%0Ahttp://www.researcherid.com/rid/I-2366-2012%0Ahttp://www.ige.eu/igebdt/esqv.jsp?ruta=verTabla.jsp?OP=1&B=1&M=&COD=5592&R=9928[12];0[2015];2[all]&C=1[0];3[0]&F=&S=&SCF=%0Ahttps://emea.mitsubishielectric.com/ar/products-)
- Association, american nurses american nurses association. (2018). Critical Care Nurse Work Environments 2018: Findings and implications. *Critical Care Nurse*, 39(2), 67–84. <https://doi.org/10.4037/CCN2019605>

- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(4), 1–15. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1170>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Bogar, M. M., Nursalam, N., & Dewi, Y. S. (2017). Model Of Emergency Department Nurse Performance Improvement Based on Association of Individual Characteristic, Organization Characteristic and Job Characteristic. *Jurnal Ners*, 8(2), 271–282. <https://doi.org/10.20473/jn.v8i2.3829>
- Brata, B. S., Sriyono, G. H., & Yunita, R. (2023). Hubungan Kompetensi Dengan Kinerja Perawat Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dalam Melaksanakan Triase. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(10), 191–201. <https://journal-mandiracendikia.com/jikmc>
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *No Title 済無No Title No Title No Title*. 18(1), 167–186.
- Deli, H., Hasanah, O., Novayelinda, R., & Purwanti, E. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Length of Stay (Los) Pasien Anak Di Instalasi Gawat Darurat (Igd). *Link*, 16(1), 59–65. <https://doi.org/10.31983/link.v16i1.5719>
- Easter, T. C., Wowor, M., & Pondaag, L. (2017). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkp/article/view/14893>
- Elfreda, D. I., Murharyati, A., & Sulisetyawati, S. D. (2023). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Dalam Penerapan Komunikasi Sbar Saat Handover Di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar*. 40, 1–9.
- Firdausi, N. I. (2020). TINGKAT KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA TERHADAP PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT ADVENT BANDUNG. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798><https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049><https://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- Gaol, R. R. L., & Hasibuan, M. T. D. (2024). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Medan. *Indonesian Trust Nursing Journal (ITNJ)*, 2(1), 101–109.
- Gobel, Y., Wahidin, W., & Muttaqin, M. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 177–188. <https://doi.org/10.33509/jan.v24i3.420>

- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 14(1), 44–56.
- Kundiman, Kumaat, & K. (2019). b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat/pengguna layanan. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 001(September), 263–271. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Melani, M., & Setyoningrum, U. (2024). Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di IGD Rumah Sakit Ken Saras. *Indonesian Journal of Nursing Research (IJNR)*, 7(2), 57–66. <http://jurnal.unw.ac.id/ijnr>
- Mulfiyanti, D., & Ramadani, F. (2023). Gambaran Penanganan Pasien Gawat Darurat di Ruang IGD RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone. *Journal Keperawatan Lapatau*, 1(1), 1–12.
- Nahriyah, N. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin. *As Siyasah*, 5(12), 1–13. [http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8671/1/Manuscript As-Siyasah-NURUN NAHRIYAH REVISI.pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8671/1/Manuscript%20As-Siyasah-NURUN%20NAHRIYAH%20REVISI.pdf)
- Notoatmodjo, S. (2017). Promosi Kesehatan & Perilaku Kesehatan. In *Jakarta: EGC* (Issue June). [https://repositori.uin-alauddin.ac.id/19791/1/2021_Book Chapter_Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan.pdf](https://repositori.uin-alauddin.ac.id/19791/1/2021_Book_Chapter_Promosi%20Kesehatan%20dan%20Perilaku%20Kesehatan.pdf)
- Nurhidayah, S., & Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*, XI(2), 7.
- Nurmala. (2013). Tren Isu Pengelolaan Perubahan Manajemen Keperawatan. In *Statistik Daerah Kecamatan Kartasura Tahun: Vol. II* (Issue 1).
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, S. S. N. (2020). PELATIHAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA PEGAWAI DI RUMAH SAKIT MARTHA FRISKA MEDAN. *Journal GEEJ*, 7(2), 72–77.
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69. <https://doi.org/10.52822/jwk.v6i2.281>
- Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Prawesti, D. (2012). Tips of Nursing (Caring) To Improve Quality of Nursing Care. *Jurnal Stikes*, 5(2), 121–132.

- Rahman, A. (2009). Mengukur Kepuasan Pelayanan Publik Institusi Pemerintah: Studi Kasus Pada Bumh Pt. Jamsostek (Persero). *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 6(2), 07–07. <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/356>
- Rahmatulloh, G., Yetti, K., Wulandari, D. F., & Ahsan, A. (2022). Manajemen Handover Metode SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) dalam Meningkatkan Komunikasi Efektif. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(1), 153–159. <https://doi.org/10.31539/joting.v4i1.3321>
- Rama. (2019). Konsep-Diri, Kecerdasan Emosi Dan Efikasi-Diri. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 2(3), 208–216. <https://doi.org/10.30996/persona.v2i3.136>
- RI, K. (2022). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 47 TAHUN 2018 TENTANG PELAYANAN KEGAWATDARURATAN*. 3(2), 91–102.
- Rian, P. muhammad. (2021). Hubungan respon Time yang Diberikan Perawat IGD Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan. *Skripsi*, 2(11), 45.
- Rikayoni. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang Intalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019. *Menara Ilmu, XIV*(01), 126–134.
- Riyadina. (2013). ASUHAN KEPERAWATAN PADA PASIEN EFUSI PLEURA DENGAN MASALAH KEPERAWATAN INTOLERANSI AKTIVITAS. *Keperawatan*, 1–4.
- Rizaldy, K. Y., Novitasari, D., Handayani, R. N., Studi, P., Keperawatan, S., Kesehatan, F., & Harapan, U. (2023). Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit. *Journal of Healthcare*, 2(12), 17–21.
- Rohita, T., & Yetti, K. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Ronde Dan Pendokumentasian. *Dunia Keperawatan*, 5(1), 50. <https://doi.org/10.20527/dk.v5i1.3641>
- Rosad, S. dan. (2020). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupate Pangkep. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253. <https://jpii.upri.ac.id/index.php/jurnalkaizen/article/view/50>
- Sari, B. P., Yuniarti, Y., & Heryati, K. (2023). The Effect of Lavender Aromatherapy in Reducing Emesis Gravidarum (First Trimester). *Jurnal Kebidanan*, 13(1), 27–33. <https://doi.org/10.31983/jkb.v13i1.7551>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>

- Sholikhah, M., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Igd. *JURNAL EDUNursing*, 5(1), 51–61. <http://journal.unipdu.ac.id>
- Situmorang, I. P., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat: Studi Teoritis. *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)*, 2(2), 42–49.
- Sondakh, Y. J., Wowor, R. E., & Kolibu, F. K. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat Iv Lanud Sam Ratulang. *Kesmas*, 8(7), 99–105.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Syarifah, N. Y., & Asda, P. (2023). Pelayanan Keperawatan Secara Holistik Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Gema Kesehatan*, 15(1), 1–8. <https://doi.org/10.47539/gk.v15i1.330>
- Tjiptono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta. 1–46.
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. *Publik Reform*, 8(2), 10–21. <https://doi.org/10.46576/jpr.v8i2.1658>
- Widiatmika, K. P. (2015). HUBUNGAN KEJENUHAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP PERAWAT. *Destifiana N*, 16(2), 39–55.
- Yanty, G., Karim, D., & Misrawati. (2014). Hubungan Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Petugas Kesehatan IGD Terhadap Tindakan Triage Berdasarkan Prioritas. *Ilmu Keperawatan*, 2(1), 1–9.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48. <https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48>