

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

NASKAH PUBLIKASI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Serjana Keperawatan



Oleh:
Rofinus Putra Katoda Dar Ilahi
KP21.01.522

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

2025



NASKAH PUBLIKASI

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

Disusun Oleh : RofinusPutra Katoda Dari Ilahi

KP 21.01.522

Telah Dipertahankan di depan dewan
penguji pada tanggal.....

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

Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar serjana keperawatan
Yogyakarta.....

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana



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



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

THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT SATISFACTION LEVEL AND EMERGENCY SERVICES AT RAJA WALICITRA GENERAL HOSPITAL

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

Sekolah Tinggi Kesehatan Wira Husada Yogyakarta

e-mail: katodarofinus095@gmail.com

ABSTRAK

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. Kepuasan pasien sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. 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. 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.

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.

ABSTRAC

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. Patient satisfaction is highly dependent on the quality of service provided by service providers. 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. In October, service time got the lowest value at 74.30%, which increased slightly to 75.04% in November, but decreased again to 74.85% in December.

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.

A. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang tinggi¹. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut memberikan pelayanan bermutu dan menjaga kualitasnya (UU No. 44 Tahun 2009). Mutu pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari indikator jumlah kunjungan pasien, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat².

IGD merupakan unit yang menyediakan penanganan kegawatdaruratan bagi pasien dengan kondisi kritis atau membahayakan nyawa³. Pelayanan keperawatan di IGD memengaruhi kepuasan pasien dan citra rumah sakit. Pasien membutuhkan pertolongan cepat dan tepat, sehingga diperlukan standar pelayanan gawat darurat sesuai kompetensi⁴. Kepuasan pasien adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang diterima⁵. Data Kementerian Kesehatan RI (2022) menunjukkan masih ada keluhan ketidakpuasan terhadap pelayanan IGD.

Rumah Sakit Umum Raja Wali Citra merupakan rumah sakit swasta kelas D dengan kapasitas 50 tempat tidur. Data menunjukkan jumlah pasien IGD sebanyak 636 pasien (triase kuning) pada bulan Oktober–Desember 2024. Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan bervariasi pada beberapa unsur pelayanan, seperti waktu pelayanan dan perilaku petugas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan IGD di RSU Raja Wali Citra Yogyakarta.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah pasien yang masuk IGD RSU Raja Wali Citra dalam 3 bulan terakhir tahun 2024, berjumlah 636 orang. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling, dengan jumlah sampel 246 responden⁴. Kriteria inklusi meliputi pasien yang mendapat layanan IGD, sadar, dan triase kuning. Kriteria eksklusi meliputi pasien menolak menjadi responden dan pasien dalam kondisi koma⁷.

Instrumen penelitian adalah kuesioner yang diadopsi dari⁸ menggunakan skala Likert. Analisis data menggunakan uji univariat (distribusi frekuensi) dan bivariat (Spearman Rank)⁹. Penelitian ini telah memperoleh ethical clearance dari STIKES Wira Husada Yogyakarta (No. 170/KEPK S1/STIKES-WHY/1V/2025).

C. HASIL DAN PEMABAHASAN

1. Hasil penelitian

Tabel I Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Kategori	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	129	52,4
	Perempuan	117	47,6
	Total	246	100
2.	Umur	F	%
	<20	9	3,7
	20-30	118	48,0
	31-40	50	20,3
	41-50	41	16,7
	>50	28	11,4
	Total	246	100
3.	Pekerjaan	F	%
	PNS	12	4,9
	Wiraswasta	86	35,0
	Pelajar/mahasiswa/i	47	19,1
	Lainnya	101	41,1
	Total	246	100
4.	Pendidikan Terakhir	F	%
	SD	47	19,1
	SMP	33	13,4
	SMA/SMK	133	54,1
	D3/S1	33	13,4
	Total	246	100

Tabel I. Karakteristik Responden: Jenis kelamin: Laki-laki (52,4%), Perempuan (47,6%), Usia: 20-30 tahun (48,0%), Pekerjaan: Lainnya (IRT, petani, guru) (41,1%), Pendidikan terakhir: SMA/SMK (54,1%)

Tabel 2 distribusi frekuensi variabel kepuasan pasien

		Frequensy	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	Sangat puas	58	23.6	23.6	100.0
	Puas	98	39.8	39.8	36.6
	Cukup puas	66	26.8	26.8	76.4
	Tidak puas	24	9.8	9.8	9.8
	Total	246	100.0	100.0	

Tabel 2. Menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang IGD Rumah Sakit Umum Rajawali Citra secara umum dari total 246 responden, menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden merasa puas sebanyak 98 responden (39.8%), sangat puas sebanyak 58 responden (23,6%), cukup puas sebanyak 66 (26,8%) tidak puas sebanyak 24 (9,8%).

Tabel 3 distribusi frekuensi pelayanan IGD

		Frequensy	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Valid	Sangat baik	63	25.6	25.6	100.0
	Baik	108	43.9	43.9	74.4
	Cukup baik	63	25.6	25.6	30.5
	Tidak baik	12	4.9	4.9	4.9
	Total	246	100.0	100.0	

Tabel 3. Dapat diketahui pelayanan yang di jalankan paling banyak di terapkan dalam prosedur pelayanan. Yang mengatakan sangat baik sebanyak 63 responden (25.6%), baik sebanyak 108 responden (43.9%), cukup baik sebanyak 63 responden (25.6%) dan tidak baik sebanyak 12 responden (4.9%).

2. Pembahasan

a. Karakteristik responden di IGD Rumah Sakit Umum Raja Wali Citra

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden Jenis kelamin: Laki-laki (52,4%), Perempuan (47,6%), Usia: 20-30 tahun (48,0%), Pekerjaan: Lainnya (IRT, petani, guru) (41,1%), Pendidikan terakhir: SMA/SMK (54,1%).

Kundiman, (2019) mengatakan dalam penelitiannya jenis kelamin mempengaruhi persepsi seseorang untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan, sedangkan perempuan lebih banyak melaporkan adanya gejala penyakit dan berkonsultasi dengan dokter dari pada laki-laki. Dari 105 responden (100%) yang memiliki jumlah paling banyak yaitu perempuan sebanyak 56 responden (53,3%), sedangkan laki-laki hanya sebanyak 49 responden (46,7%).¹⁰

b. Kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Raja Wali Citra

Tingkat kepuasan pasien di ruang IGD Rumah Sakit Umum Rajawali Citra secara umum dari total 246 responden, menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden merasa puas sebanyak 98 responden (39,8%), sangat puas sebanyak 58 responden (23,6%), cukup puas sebanyak 66 (26,8%) tidak puas sebanyak 24 (9,8%).

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan¹¹

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Rizaldy et, al (2023) di RST Wijayakusuma dengan melihat karakteristik responden yaitu keluarga pasien berumur 31-40

tahun yaitu sebanyak 49 orang (53,2 %). Mayoritas keluarga pasien berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 71 orang (77,1 %) dan berjenis kelamin laki-laki sebesar 21 orang atau (22,8%). Mayoritas berpendidikan SMA yaitu 47 orang (51 %) ¹⁵.

Sejalan dengan penelitian Asnawi, (2016) menunjukkan bahwa dari 82 responden yang tidak merasakan puas berjumlah 30 responden (36,5%) yang puas berjumlah 52 orang (63,5%) ¹². Menurut pendapat kepuasan pasien dan keluarga tergantung dari kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan ¹³.

c. Pelayanan IGD di Rumah Sakit Umum Raja Wali Citra

Pelayanan yang di jalankan paling banyak di terapkan dalam prosedur pelayanan. Yang mengatakan sangat baik sebanyak 63 responden (25,6%), baik sebanyak 108 responden (43,9%), cukup baik sebanyak 63 responden (25,6%) dan tidak baik sebanyak 12 responden (4,9%).

Berpendapat bahwa mutu pelayanan di klinik yang diberikan kepada pasien harus berdasarkan pada standar kualitas yang telah ditetapkan dengan tidak mengabaikan aspek pemenuhan kebutuhan serta keinginan masyarakat terhadap kesehatan ¹⁴. Pelayanan keperawatan di rumah sakit memiliki peranan yang sangat krusial sebab perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling lama bertugas dan berinteraksi langsung dengan pasien ¹⁶.

Sejalan dengan penelitian Widiatmika, (2015) Menunjukan adanya ketidakpuasan dalam pelayanan 44,3% merasa tidak puas terhadap pelayanan, dikarenakan perawat IGD merupakan anggota tim kesehatan yang menghadapi masalah kegawatdaruratan secara

terus menerus, hal tersebut akan menyebabkan kejenuhan dalam bekerja, selain itu beban kerja yang cukup tinggi, dan ditambah dengan kondisi IGD yang ramai dapat mengakibatkan penurunan kinerja perawat saat memberikan pelayanan kepada pasien¹⁹.

d. Hubungan kepuasan pasien dengan Pelayanan IGD di Rumah Sakit Umum Raja Wali Citra

Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan dan pelayanan IGD di rumah sakit umum rajawali citra. Hasil uji Spearman rank nilai $p < 0.005$, oleh karena itu bisa disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan. Nilai korelasi pearson 0.845 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan pasien dan pelayanan IGD termasuk sangat kuat. Hal ini sejalan dengan penelitian di rumah sakit dr. Soepraoen malang bahwa kepuasan pasien sangat berpengaruh pada pelayanan igd sebaliknya responden akan tidak merasa puas apabila pelayanan igd kurang baik dari waktu pelayanan, kompetensi, perilaku. Dari hasil penelitian 57 responden didapatkan hasil kepuasan pasien 40.35%.

Penelitian ini sejalan yang dilakukan di IGD RSUD Sukorejo terkait tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Sukorejo yaitu sebesar 86 % dan yang tidak puas 14 %. Pasien memiliki tingkat kepuasan baik terhadap perawatan yang diberikan oleh perawat dalam pelayanan darurat. Pelayanan perawatan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien. Kompetensi dan profesionalisme perawat sangat berpengaruh dalam kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh¹⁷. Menyatakan bahwa mayoritas pasien juga merasa puas terhadap pelayanan perawat yaitu sebanyak 90.67 %. Tingkat kepuasan yang tinggi meminta izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan, perawat kurang cepat dalamanggapi keluhan pasien, dan perawat kurang cekatan dalam memberikan pelayanan perawatan. Hal tersebut dikarenakan perawat IGD merupakan anggota tim kesehatan yang menghadapi masalah kegawatdaruratan secara terus menerus, hal

tersebut akan menyebabkan kejenuhan dalam bekerja, selain itu beban kerja yang cukup tinggi, dan ditambah dengan kondisi IGD yang ramai dapat mengakibatkan penurunan kinerja perawat saat memberikan pelayanan kepada pasien¹⁸.

D. KESIMPULAN

1. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien dan pelayanan di Intalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Raja wali citra
2. Gambara kepuasan pasien Intalasi gawat darurat Rumah sakit umum Raja wali citra berdasarkan hasil penelitian terhadap pasien IGD menunjukan bahwa tingkat kepuasan pasien diigd menunjukan 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 RSU Rajawali Citra berdasarkan hasil penelitian terdapat pasien igd menunjukan bahwa tingkat pelyanan di igd menunjukan hasil, sebagian responden mengatakan sangat baik sebanyak (25,6%), baik sebanyak (43,9%), cukup baik sebanyak (25,6%) dan tidak baik sebanyak (4,9%).

E. SARAN

- a. Bagi rumah sakit umum Raja Wali Citra
Rumah Sakit umum Rajawali Citra perlu memperbaiki pelayanan secara umum teruta ma pada kelengkapan fasilitas, serta penjelasan informasi kepada pasien baru tentang tata tertib di RS.
- b. Bagi stikes wira husada yogyakarta
Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan pengetahuan ilmiah dan literatur kepuasan pasien dengan pelayanan IGD untuk pengembangan ilmu manajemen keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. RI, K. (2022). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 47 TAHUN 2018 TENTANG PELAYANAN KEGAWATDARURATAN*. 3(2), 91–102.
2. 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.
3. Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
4. Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.
5. 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>
6. 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.
7. Nursalam. (2017). *“Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis”*. (P. P. Lestari, Ed.) (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
8. Adolph, R. (2023). *Hubungan Response Time Perawat dengan kepuasan pasien di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023*. 1–23.
9. Hulu, V. T., & Sinaga, T. R. (2019). *Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan Statcal* (Sebuah Pengantar untuk Kesehatan). Medan: Yayasan Kita Menulis.
10. 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>
11. 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>
12. 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=%0Ahttp://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=%0Ahttp://emea.mitsubishielectric.com/ar/products-)
13. 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>
14. 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>

15. 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.
16. 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>
17. Nurhidayah, S., & Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*, XI(2), 7.
18. 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>
19. Widiatmika, K. P. (2015). HUBUNGAN KEJENUHAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP PERAWAT. Destifiana N, 16(2), 39–55.