

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA MEDIS INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) DENGAN KEPUASAN PASIEN

Reni Permata^{1*}, Asrini Judith Asyerem², Yogik Setia Anggreini³, Fajihan N Lasadja⁴

^{1,2,4}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Papua

³Poltekkes Kemenkes Sorong

Email Korespondensi: reniperma12@gmail.com

Artikel history

Dikirim, June 25th, 2025

Ditinjau, June 26th, 2025

Diterima, Junie 26th, 2025

ABSTRACT

The quality of healthcare services provided is closely reflected in overall patient satisfaction. One of the hospital's frontline units is the Emergency Department (ED), which delivers emergency care to all patients without exception. This study aimed to examine the relationship between the quality of medical personnel services in the Emergency Department and patient satisfaction. This was a quantitative study with a cross-sectional design, involving 91 respondents selected through accidental sampling using a questionnaire. The Spearman correlation test was used for statistical analysis. The results showed a significant relationship between the service dimensions Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, and empathy and patient satisfaction, with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$). Specifically, the empathy dimension also showed a significant result ($p = 0.0021$, $p < 0.05$). It is concluded that all dimensions of medical service quality in the ED are significantly associated with patient satisfaction. Hospitals are advised to improve Responsiveness, empathy, and the quality of infrastructure and facilities in the Emergency Department.

Keywords: Quality of Service; Patient Satisfaction; Emergency Installation

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan kepuasan pasien sepenuhnya. Garda terdepan sebuah rumah sakit salah satunya adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang memberikan pertolongan kegawatdaruratan kepada setiap pasien tanpa terkecuali. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Kepuasan Pasien. Penelitian ini kuantitatif dengan desain cross sectional study dengan melibatkan 91 responden. Pengambilan sampel dengan cara accidental sampling menggunakan kuesioner. Uji yang digunakan adalah uji Korelasi Spearman. Hasil uji statistik ada hubungan dimensi bukti fisik (*Tangible*), daya tanggap (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) pelayanan tenaga medis pada Instalasi Gawat darurat (IGD) dengan kepuasan pasien dengan nilai p (0,000) $p < (0,05)$, untuk dimensi empati (*Emphaty*) mendapatkan nilai p (0,0021) $p < (0,05)$. Disimpulkan bahwa seluruh dimensi pelayanan tenaga medis di IGD berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Rumah sakit disarankan meningkatkan responsivitas, empati, dan kualitas sarana prasarana di IGD.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; IGD

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan kepuasan pasien sepenuhnya dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik buruknya pelayanan petugas kesehatan sebuah rumah sakit. Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama yang dikenal sebagai *SERVQUAL*: Reliabilitas (*Reliability*), Responsivitas (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Kualitas pelayanan di IGD tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga aspek non-medis, seperti komunikasi dengan pasien, keramahan, waktu tunggu, kebersihan lingkungan, dan efisiensi administrative. Intalasi Gawat Darurat (IGD) membutuhkan tenaga kesehatan yang terampil dan terdidik dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien (Kurniawan dkk., 2022).

Kondisi pelayanan gawat darurat di Indonesia saat ini menggambarkan bahwa belum semua fasilitas kesehatan memiliki pelayanan gawat darurat yang sesuai dengan standar; kurangnya pelayanan di pelayanan gawat darurat yang berfokus pada patient safety; kurangnya jumlah dan kualitas tenaga kesehatan di pelayanan gawat darurat; belum adanya sistem penanganan kegawatdaruratan yang standar dan terpadu; serta fakta bahwa pelayanan kesehatan khususnya penanganan kegawatdaruratan perlu ditingkatkan untuk menekan angka kematian dan mencegah kecacatan (Permenkes No. 47 Tahun 2018).

Intalasi Gawat Darurat (IGD) membutuhkan tenaga kesehatan yang terampil dan terdidik dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Tenaga medis IGD berbeda dengan perawat di ruangan rawat inap karena tingkat pekerjaan tenaga medis di IGD lebih kompleks. Perawat di IGD dalam melaksanakan tindakan seharusnya sesuai dengan triase yang harus dilakukan segera dan tepat waktu. Peran dan fungsi perawat IGD berdasarkan pada kondisi pelayanan kegawatdaruratan. Fungsi utama yaitu fungsi independen dimana perawat sebagai pemberi asuhan, fungsi kedua yaitu fungsi dependen dimana saat melaksanakan pelayanan kesehatan perawat diinstruksikan oleh dokter, gizi, dan analis medis (Brata dkk., 2023).

Pada penelitian Wati dkk (2022) ditemukan adanya permasalahan dalam pelayanan di IGD yaitu keterlambatan tindakan pasien, hal ini terjadi karena adanya pembagian tugas dimana perawat yang sedang luang tapi bukan area penugasannya. Sehingga harus menunggu perawat yang bertugas selesai memeriksa pasien lain. Adanya keterbatasan bed sehingga pasien harus menunggu, dan ketidaklengkapan data pasien seperti KTP/BPJS. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien IGD harus sesuai dengan kompetensi dan standar pelayanan sehingga penanganan yang diberikan berdasarkan respon time yang cepat dan

tindakan yang cepat. Pentingnya kualitas interaksi tenaga kesehatan dengan pasien sebagai bagian dari upaya pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pasien (Fabanyo, 2022). Berdasarkan permasalahan yang ditemukan sehingga penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan tenaga medis instalasi gawat darurat (IGD) dengan kepuasan pasien di RSUD Sele Be Solu kota Sorong.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross-sectional*. Penelitian dilakukan di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong pada ruang rawat inap (Anggrek, Bougenvil, dan Matahari) tahun 2024. Penelitian melibatkan 91 pasien yang sedang rawat inap. Pengambilan sampling menggunakan teknik *accidental sampling*, sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. pengambilan sampel dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari: kusioner Bukti Fisik (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kehandalan (*Reliability*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*Emphaty*) untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Data dikumpulkan langsung dari sumber melalui penggunaan kuesioner sedangkan data pendukung diperoleh dari RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Untuk mendeskripsikan masing-masing variabel digunakan tabel distribusi, sedangkan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel digunakan uji, karena tabel yang digunakan adalah 2x2 dan tidak terdapat nilai harapan <5 maka uji yang digunakan adalah Chi-Square pada tingkat kepercayaan (α) 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong

Karakteristik	Jumlah Responden (jiwa)	Persentase (%)
Umur		
17-47 Tahun	59	64.8
48-78 Tahun	32	35.2
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	44.0
Perempuan	51	56.0
Pendidikan		
SD	4	4.4
SMP	16	17.6
SMA	58	63.7
SI	13	14.3
Pekerjaan		
PNS	18	19.8

Swasta	17	18.7
Wiraswasta	22	24.2
TNI/POLRI	4	4.4
Pelajar/Mahasiswa	8	8.8
Lain-Lain	22	24.2
Asuransi Kesehatan		
BPJS	87	95,6
Swasta	3	3,3
Umum	1	1,1
Total	91	100.0

Berdasarkan tabel diatas diketahui usia responden terbanyak pada rentang usia 17-47 tahun (64,8%). Jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 51 orang (56,0%). Pendidikan terbanyak pada tingkat SMA 58 orang, pekerjaan terbanyak sebagai Wiraswasta sebanyak 22 orang (24,2%), dan Asuransi Kesehatan lebih banyak memiliki asuransi BPJS sebanyak 87 orang (95,6%).

2. Hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Tenaga Medis IGD Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 2. Hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Tenaga Medis

IGD dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Spearman rank	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Kepuasan Pasien
Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	0,699
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		0,000
	N	91	91

Berdasarkan tabel diatas, hubungan dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) pelayanan tenaga medis IGD dengan kepuasan pasien dilakukan dengan uji spearman rank, diketahui nilai signifikansi $\rho = 0,000$ dimana $\rho < 0,05$ dan hasil koefisien korelasi $r = 0,699$ maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan signifikan yang kuat dan searah antara dimensi bukti fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien di IGD.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan dimensi bukti fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien di IGD. Indikator yang dijadikan pernyataan tentang kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) yaitu kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang IGD, kerapian dan kebersihan penampilan tenaga medis, kelengkapan, kesiapan serta kebersihan alat-alat yang dipakai, juga fasilitas bed dan kursi tunggu pasien di IGD. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurhasma (2021), dimana ketersediaan fasilitas pelayanan memudahkan

pasien menerima layanan yang akurat sesuai dengan masalah yang dihadapi. Menurut Nurhidayah & Setyawan (2019), dimensi bukti fisik (*Tangible*) yang baik akan memengaruhi penilaian pasien, karena bukti fisik merupakan salah satu yang memengaruhi harapan pasien dengan wujud nyata yang baik maka harapan pasien menjadi lebih tinggi. Kepuasan pasien di IGD disebabkan karena sudah merasa puas terhadap fasilitas-fasilitas yang berada di IGD rumah sakit. Dimana pasien melihat dari kerapian dan kebersihan tenaga medis, peralatan yang digunakan serta penataan ruang IGD. Adapun beberapa responden yang menyatakan ketidakpuasan karena masih kurangnya bed di IGD sehingga mereka harus duduk di kursi roda. Adhikary (2018), tentang fasilitas kesehatan yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kepuasan pasien di Bangladesh. Begitu juga dengan temuan Putra (2023), dimensi *Tangible* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

3. Hubungan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Tenaga Medis IGD Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hubungan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Tenaga Medis IGD dengan Kepuasan Pasien

Variabel	<i>Spearman rank</i>	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kepuasan Pasien
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	0,523
	<i>Sig. (2tailed)</i>		0,000
	N	91	91

Berdasarkan tabel diatas, hubungan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) pelayanan tenaga medis IGD dengan kepuasan pasien dilakukan dengan uji spearman rank, diketahui nilai signifikansi $\rho = 0,000$ dimana $\rho < 0,05$ dan hasil koefisien korelasi $r = 0,523$ maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan signifikan yang kuat dan searah antara dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien di IGD.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien. Pasien yang berada di IGD sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan yang berada di IGD, dikarenakan tenaga medis selalu menanyakan keluhan pasien, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Namun Terdapat juga pasien yang merasa kurang puas pada dimensi ini dikarenakan lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan tindakan ketika pasien berada di IGD. Keluhan pasien terhadap waktu tunggu yang diberikan petugas jauh berbanding dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Akhirul dkk., (2020)

mengatakan bahwa salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medis ialah kecepatan dalam memberikan pertolongan yang memadai kepada pasien gawat darurat baik keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana. Menurut penelitian Yunita & Irhamuddin (2019), waktu tanggap (response time) adalah salah satu parameter kualitas pelayanan yang baik. Tindakan kegawatdaruratan membutuhkan kompetensi kompetensi dan keahlian khusus bagi tenaga kesehatan serta penanganan yang cepat dan tindakan yang tepat dalam memberikan pertolongan kepada pasien dengan waktu penanganan maksimal lima menit pada setiap kejadian pada pasien. Daya tanggap (*Responsiveness*) memberikan dampak bagi kepuasan pasien.

4. Hubungan Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Tenaga Medis Pada IGD Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4. Hubungan Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Tenaga Medis IGD dengan Kepuasan Pasien

Variabel	<i>Spearman rank</i>	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kepuasan Pasien
Jaminan (<i>Assurance</i>)	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	0,527
	<i>Sig. (2tailed)</i>		0,000
N		91	91

Berdasarkan tabel diatas, hubungan dimensi Jaminan (*Assurance*) pelayanan tenaga medis IGD dengan kepuasan pasien dilakukan dengan uji spearman rank, diketahui nilai signifikansi $\rho = 0,000$ dimana $\rho < 0,05$ dan hasil koefisien korelasi $r = 0,514$ maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan signifikan yang kuat dan searah antara dimensi kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien di IGD.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien di IGD. Pada variabel ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga medis di IGD dengan menunjukkan keterampilan tenaga kesehatan dalam bekerja, pasien merasa bahwa pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit sudah baik dan jaminan keamanan pelayanan dan terpercaya terhadap pelayanan yang didapat hal ini juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, karena semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan (*Assurance*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Adapun persepsi pasien yang merasa kurang puas pada jaminan yang diberikan karena pasien merasa bahwa adanya biaya perawatan yang cukup mahal, kemudian kepercayaan pada pasien terhadap tenaga medis di IGD. Hasil penelitian ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan Ilham (2023), menunjukan bahwa variabel jaminan (*Assurance*) hubungan secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat di RSU Mitra Medika Medan. Penelitian dar Lahaji dkk (2020), menyatakan adanya hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien yang artinya apabila pelayanan jaminan yang diberikan baik berpeluang untuk pasien merasa puas dibandingkan dengan pelayanan jaminan yang kurang baik. Selain itu penelitian Gultom dkk (2022), menunjukkan bahwa adanya hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan pasien. Hal ini berdasarkan analisis yang didapat bahwa perawat di IGD menunjukkan sikap dan kepedulian terhadap pasien untuk memberikan informasi dan keramahan dan pelayanan kurang baik, sikap yang ditunjukkan pelayanan perawat yg membuat pasien merasa kurang nyaman. Anton dkk., (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

5. Hubungan Dimensi Empati (*Emphaty*) Pelayanan Tenaga Medis IGD dengan Kepuasan Pasien

Tabel 5. Hubungan Dimensi Empati (*Emphaty*) Pelayanan Tenaga Medis IGD dengan Kepuasan Pasien

Variabel	<i>Spearman rank</i>	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kepuasan Pasien
Empati (<i>Emphaty</i>)	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	0,242
	<i>Sig. (2tailed)</i>		0,021
	N	91	91

Berdasarkan tabel diatas, hubungan dimensi Empati (*Emphaty*) pelayanan tenaga medis IGD dengan kepuasan pasien dilakukan dengan uji spearman rank, diketahui nilai signifikan $\rho = 0,0021$ dimana $\rho < 0,05$ dan hasil koefisien korelasi $r = 0,242$ maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan signifikan yang lemah dan searah antara dimensi jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien di IGD.

6. Hubungan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) Pelayanan Tenaga Medis Pada IGD Dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan dimensi kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Hal ini dilihat dari kepuasan pasien terhadap kehandalan petugas medis yang berada di IGD. Pasien merasa bahwa pelayanan dari sisi prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, tenaga medis melakukan pemeriksaan dengan teliti dan menyeluruh serta memberikan kesempatan bertanya kepada pasien dan keluarganya. Dilihat dari kepuasan yang diberikan yaitu pasien sudah mendapatkan pelayanan sesuai yang

diaharapkan dari petugas medis di IGD. Namun dari kepuasan yang dirasakan pasien, peneliti juga menemukan pasien yang masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, pada temuan ini pasien menyatakan bahwa pemeriksaan yang dilakukan petugas medis terhadap pasien belum cepat, artinya pasien dalam keadaan darurat masih harus menunggu sampai mendapatkan pelayanan pemeriksaan. Hal ini sesuai dengan penelitian Sari (2019), bahwa *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, artinya semakin tinggi *Reliability* maka semakin tinggi juga kepuasan pasien pada pelayanan yang didapat. Kinerja tenaga medis harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu. Sesuai dengan pendapat Rochana & Djogotuga (2020), inti dimensi *Reliability* yaitu kehandalan yang harus dimiliki pemberi layanan, mengetahui akan prosedur kerja, cara kerja, memperbaiki berbagai keterbatasan atas masalah pada prosedur kerja dan mampu melakukan arahan yang tepat dan jelas kepada setiap pelayanan kepada pasien, sehingga memberikan dampak positif atas pelayanan tersebut. Penelitian Manurung dkk (2022) menjelaskan bahwa berdasarkan hasil analisis didapatkan respon tidak puas pada dimensi kehandalan dikarenakan kesiapan perawat menjadi tugas utama dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Dalam hasil penelitian ini juga masih ditemukan pasien yang menyatakan tidak puas, hal ini bisa saja terjadi karena harapan pasien yang terlalu tinggi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terdapat adanya hubungan secara statistik antara dimensi bukti fisik (*Tangible*), daya tanggap (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) pelayanan tenaga medis pada IGD dengan kepuasan pasien. Disarankan agar rumah sakit terus meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek fisik, responsivitas, kehandalan, jaminan, dan empati. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan variabel lain seperti waktu tunggu atau beban kerja untuk analisis yang lebih mendalam.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Papua, Ketua UPPM STIKES Papua dan seluruh responden yang telah memberikan waktu dan kesempatan sehingga penelitian ini dapat terlaksana.

DAFTAR RUJUKAN

- Adhikary, G., Shawon, M. S. R., Ali, M. W., Shamsuzzaman, M., Ahmed, S., Shackelford, K. A., & Uddin, M. J. 2018. *Factors Influencing Patients' Satisfaction At Different Levels Of Health Facilities In Bangladesh: Results from patient exit interviews*. *PloS one*, 13(5), e0196643.
- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. 2020. *Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
- Brata, B. S., Sriyono, G. H., & Yunita, R. 2023. *Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Perawat IGD dalam Melaksanakan Triase*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 2(10), 191-201.
- Fabanyo, R. A. (2022) *Ilmu Keperawatan Komunitas*. Pekalongan: Penerbit NEM. Available at:
https://books.google.co.id/books?id=OyiGEAAAQBAJ&newbks=0&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281-1298.
- Ilham, M. 2023. *Hubungan Respons Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan*. *Health And Science Journal Muhammadiyah (HSJM)*, 1(1), 1-20.
- Kurniawan, I., Hartono, B., Lita, L., & Yunita, J. 2022. *Analisis Implementasi Total Quality Mangement dalam Pelayanan IGD RSUD Kota Dumai*. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 8(3), 481-488.
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. 2020. *Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas*. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), 001-005.
- Manurung, N. A., Nababan, D., & Sembiring, R. 2022. *Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019)*. *Excellent Midwifery Journal*, 5(2), 53-66.
- Nurhasma, A. S. R. R., Rijal, A., & Syamsul Azis, R. 2021. *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 90-100.
- Nurhidayah, S., & Setyawan, D. 2019. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat*. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 11(2), 42-48.
- Putra, H. A. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022*. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 7(2), 183-190.
- Rochana, N., & Djogotuga, N. N. 2020. *Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang*. *Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), 12-20.
- Sari, T. P. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X*. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(1), 53-59.
- Yunita, S. Irhamuddin. 2019. *Hubungan Respon Time Yang Diberikan Perawat Instalasi Gawat Darurat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Deli Serdang Tahun 2018*. *Jurnal Maternitas Kebidanan*, 4(1), 56-65

Wati, A. L., Muhardi, M., & Nu'man, H. 2022. *Penerapan Lean Hospital pada Pelayanan Unit Gawat Darurat di RSUD Bayu Asih Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Sosial dan Teknologi*, 2(4), 313-329