

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAYA TANGGAP PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN GAWAT DARURAT DI UGD RSUD DR. M.M DUNDA LIMBOTO

Rizka N Tutu, Haslinda Damansyah, Sabirin B. Syukur

Universitas Muhammadiyah Gorontalo

riskatutu11@gmail.com

Abstrak

Tolak ukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, semakin sempurna kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat pula nilai standar dari mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan daya tanggap perawat dengan kepuasan pasien. Desain penelitian kuantitatif dengan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*, jumlah populasi sebanyak 850 pasien sedangkan jumlah sampel sebanyak 89 responden menggunakan rumus *Sloving*. Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan daya tanggap perawat tertinggi yaitu kategori baik sebanyak 78 orang sedangkan kepuasan pasien tertinggi yaitu kategori puas sebanyak 78 orang dengan nilai nilai signifikan 0,000. Kesimpulan terdapat hubungan kualitas pelayanan daya tanggap perawat dengan kepuasan pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto. Saran untuk pihak rumah sakit agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien dengan cara memberikan edukasi pada perawat, agar kepuasan pasien untuk berobat di RSUD DR. M.M Dunda Limboto meningkat.

Kata Kunci: Daya Tanggap, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Perawat.

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan kesehatan hidupnya, kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak. Dalam memenuhi kebutuhan kesehatan pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga Negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas di setiap Rumah Sakit (Lasa, 2021).

Menurut Undang-Undang No.44 tahun 2009, Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, lebih difokuskan pada upaya promosi kesehatan dan pencegahan (preventif) dengan tidak mengabaikan upaya kuratif-rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk kegiatan kuratif, tetapi merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup manusia Indonesia juga meningkat (Manurung, 2022)

Unit Gawat Darurat (UGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien di Rumah Sakit, untuk kemudian dilakukan *triase* dan diberikan pertolongan. Fungsi utama UGD adalah menerima pasien, melakukan *triase*, menstabilkan kondisi, serta memberikan perawatan medis darurat bagi mereka yang membutuhkan resusitasi atau penanganan segera. Berdasarkan tingkat keparahannya, pasien yang datang ke UGD dikategorikan menjadi kondisi akut berat dan mendesak, akut berat tetapi tidak mendesak, tidak serius tetapi mendesak, serta tidak serius dan tidak mendesak (Permenkes RI No. 47, 2018). Kualitas kesehatan secara keseluruhan sebagai pusat rujukan pasien pra rumah sakit tercermin dari kemampuan penanganan pasien di UGD.

Pelayanan gawat darurat merupakan keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis yang segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan. Kualitas pelayanan dimulai dari memenuhi kebutuhan pasien dan berakhir pada harapan pasien. Pasien yang puas akan terus menggunakan jasa yang mereka pilih, tetapi sebaliknya pasien yang merasa tidak puas maka mereka akan memberitahukan dua kali lebih banyak kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Sehingga untuk menciptakan tingkat kepuasan pasien, rumah sakit harus memiliki strategi untuk mendapatkan pasien baru dan mempertahankan pasien lama untuk meningkatkan kepuasan pasien (Maria, 2024).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tolak ukur kualitas mutu pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, semakin sempurna kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat pula nilai standar dari mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung (Nur, 2024).

Kepuasan pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya yaitu tersedianya peralatan medik yang lengkap, bangunan yang berlokasi strategis, peralatan rumah sakit yang bagus, penyediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Tingkat kepuasan dapat diukur secara simultan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang lain (Fatrinda, 2023).

Nababan (2021) menyebutkan dari kesepuluh dimensi menjadi lima faktor dominan yang berhubungan dengan dimensi kepuasan pasien. Kelima faktor tersebut

terdiri: *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan dapat terbebas dari risiko. *Tangible* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi. *Emphaty* yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

Islam menganjurkan umatnya untuk bekerja sungguh-sungguh karena bekerja merupakan bagian dari keimanan seorang hamba kepada Allah dan Allah menyukai hamba-hambanya yang bekerja untuk keluarga, dengan bekerja seorang hamba dapat memberikan nafkah kepada keluarga dengan halal, seperti pada QS. At-Taubah Ayat 105 :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya :

"Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."

Ayat diatas menjelaskan bahwa apabila seseorang seperti seorang perawat bekerja dengan sungguh-sungguh maka kualitas dari pekerjaannya (kualitas pelayanan keperawatan) akan baik dan apabila kualitas pelayanan keperawatan baik akan meningkatkan rasa puas pada pasien hal ini karena pasien akan menyukai pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien sebab segala sesuatu akan dipertanggung jawabkan di akhirat kelak termasuk pekerjaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurlin (2022) dengan judul hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian bivariat menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien $p = 0.001$. Kesimpulan dalam penelitian ini adanya ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUP Dr.Tadjuddin Chalid Makassar.

Berdasarkan dengan studi pendahuan dan pengambilan data awal yang dilakukan di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto pada Juni 2025 di ketahui bahwa jumlah perawat sebanyak 32 orang dengan jumlah pasien masuk pada bulan Juni sebanyak 850 pasien, selain itu peneliti melakukan wawancara pada 10 orang pasien yang berada di UGD berdasarkan dengan reabilitas 9 orang pasien mengatakan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan pada mereka baik, sedangkan 1 orang pasien mengatakan masih terdapat seorang perawat yang kurang berhati-hati saat melakukan tindakan padanya (seperti memberikan suntikan). Berdasarkan dengan daya tanggap 7 orang pasien mengatakan perawat segera memberikan respon apabila pasien ada keluhan sedangkan 3 orang pasien mengatakan perawat

lambat dalam memberikan respon saat pasien ada keluhan hal ini membuat pasien harus menunggu perawat tersebut.

Berdasarkan dengan jaminan sebanyak 9 orang pasien mengatakan perawat selalu bersikap sopan dan dapat dipercaya, sedangkan 1 orang pasien mengatakan masih terdapat perawat yang diragukan kemampuannya dalam memberikan pelayanan padanya namun pasien mengatakan perawat tersebut selalu bersikap sopan. Berdasarkan dengan empati sebanyak 8 orang pasien mengatakan bahwa perawat diruang UGD memberikan perhatian pada pasien serta memahami kebutuhan pasien sedangkan 2 orang pasien mengatakan bahwa terdapat beberapa perawat yang biasa saja (memberikan perhatian yang kurang pada pasien). Berdasarkan dengan bukti fisik sebagian besar pasien mengatakan bahwa rata-rata perawat berpenampilan rapi serta dilengkapi dengan papan nama serta fasilitas ruangan lengkap tetapi 1 orang pasien mengatakan kurang nyaman dengan keadaan ruangan apabila banyak orang ruangan menjadi ribut dan terlihat tidak teratur. Selain itu, peneliti melakukan wawancara pada 3 orang perawat yang berada diruang UGD diketahui bahwa perawat lambat merespon apabila pasien meminta tolong disebabkan oleh banyaknya pasien yang masuk ruangan UGD akan tetapi respon perawat ini hanya refleks akibat banyaknya kunjungan pasien.

Berdasarkan dengan uraian latar belakang masalah dan hasil studi pendahuluan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan kualitas pelayanan daya tanggap perawat dengan kepuasan pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto”.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan survei analitik dan rancangan cross sectional untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan daya tanggap perawat (variabel independen) dan kepuasan pasien gawat darurat (variabel dependen). Penelitian dilaksanakan di UGD RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto pada bulan Oktober–November 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke UGD sebanyak 850 orang. Sampel sebanyak 89 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan dipilih melalui teknik simple random sampling. Kriteria inklusi meliputi pasien yang dirawat di UGD, sadar (compos mentis), dan bersedia menjadi responden, sedangkan pasien dengan kondisi umum tidak stabil atau menolak berpartisipasi dikeluarkan dari penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengukur kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan lima dimensi (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible) serta kepuasan pasien (kenyamanan, hubungan dengan petugas, kompetensi teknis, dan biaya) menggunakan skala Likert lima poin. Seluruh item dinyatakan valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,4409) dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha 0,972 untuk kualitas pelayanan dan 0,969 untuk kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan secara bivariat menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikansi 0,05 untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel.

3. Hasil dan Pembahasan

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto adalah Rumah Sakit milik pemerintah Kabupaten Gorontalo yang berlokasi di wilayah Provinsi Gorontalo. RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto didirikan pada tanggal 25 November 1963 dengan kapasitas awal tempat tidur adalah 29 buah. Melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 171/Menkes/SK/III/1994 RSUD Dr. M.M Dunda ditetapkan menjadi RSUD Kelas C yang peresmian pada tanggal 19 September 1994 bersamaan dengan penggunaan nama Dr. Mansyoer Mohamad Dunda. Nama Rumah Sakit tersebut diambil dari nama seorang putra daerah perintis kemerdekaan yang telah mengabdikan dirinya dibidang kesehatan sehingga diabadikan menjadi nama Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo dengan berkedudukan sebagai unit pelaksana pemerintah Kabupaten Gorontalo di bidang pelayanan kesehatan masyarakat.

Dalam perkembangannya RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto menjadi Badan Pengelola berdasarkan SKBupati Gorontalo Nomor 171 Tahun 2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Kab. Gorontalo. Seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin membutuhkan pelayanan kesehatan bermutu, lebih mudah, lebih cepat maka berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: HK.03.05/I/1077/2011, RSUD Dr. M.M Dunda Limboto berubah tipe menjadi Kelas B.

RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto terletak di wilayah administrasi Kabupaten Gorontalo di Jalan Achmad A. Wahab Kelurahan Hunggaluwa Kecamatan Limboto Kabupaten gorontalo dan memiliki luas bangunan $\pm 6507,103$ M² dan luas lahan ± 10791 M² memiliki tenaga kerja sebanyak 674 orang dimana terdiri dari 344 tenaga PNS, 266 tenaga kontrak dan 114 tenaga abdi. Adapun visi dan misi RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto yaitu:

Visi: **"Menjadi Rumah Sakit yang terbaik di Provinsi Gorontalo"**

Misi:

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang profesional, bermutu, tepat waktu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan.
3. Meningkatkan pendapatan Rumah Sakit dan mandiri dalam pendanaan.
4. Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan
5. Mengembangkan penelitian dan pengembangan dalam teknologi kesehatan.

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi karakteristik responden

No	Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
1. Usia			
	20-30 Tahun	38	42.7
	31-40 Tahun	24	27.0
	41-50 Tahun	12	13.5
	51-60 Tahun	15	16.9
2. Jenis Kelamin			
	Laki-laki	31	34.8
	Perempuan	58	65.2
3. Pendidikan			
	SD	17	19.1
	SMP	27	30.3
	SMA	35	39.3
	Sarjana	10	11.2
4. Pekerjaan			
	IRT	25	28.1
	PNS	5	5.6
	Swasta	20	22.5
	Berdagang	16	18.0
	Petani	19	21.3
	Pelajar	4	4.5
Total		89	100

Sumber: Data primer 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa karakteristik usia responden di UGD RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto yang tertinggi yaitu responden berusia 20-30 tahun sebanyak 38 (42,7%) dan terendah yaitu responden berusia 41-50 tahun sebanyak 12 orang (13,5%). Jenis kelamin responden yang tertinggi yaitu responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang (65,2%) dan yang terendah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang (34,8%). Pada karakteristik pendidikan responden yang tertinggi yaitu responden berpendidikan SMA sebanyak 35 orang (39,3%) dan yang terendah yaitu responden berpendidikan Sarjana sebanyak 10 orang (11,2%). Sedangkan pekerjaan responden yang tertinggi yaitu IRT yaitu sebanyak 25 orang (28,1%) dan yang terendah yaitu pelajar sebanyak 4 orang (4,5%).

Analisis Univariat

1. Kualitas pelayanan daya tanggap perawat pada pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi kualitas pelayanan daya tanggap perawat

Kualitas pelayanan daya tanggap perawat	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Baik	78	87.6
Kurang baik	11	12.4
Total	89	100

Sumber: Data primer 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan daya tanggap perawat pada pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto tertinggi yaitu kategori baik sebanyak 78 orang (87,6%) sedangkan yang terendah yaitu kategori kurang baik sebanyak 11 orang (12,4%).

2. Kepuasan pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi kepuasan pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Puas	78	87.6
Kurang puas	11	12.4
Total	89	100

Sumber: Data primer 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kepuasan pasien di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto tertinggi yaitu kategori puas sebanyak 78 orang (87,6%) sedangkan yang terendah yaitu kategori kurang puas sebanyak 11 orang (12,4%).

Analisis Bivariat

Hubungan kualitas pelayanan daya tanggap perawat dengan kepuasan pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto

Tabel 4.4 Hubungan kualitas pelayanan daya tanggap perawat dengan kepuasan pasien

Kualitas pelayanan daya tanggap perawat	Kepuasan Pasien						Pvalue
	Puas		Kurang Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	78	87.6	0	0	78	87.6	0,000
Kurang baik	0	0	11	12.4	11	12.4	
Total	78	87.6	11	12.4	89	100	

Sumber: Data primer 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan daya tanggap perawat baik dengan kepuasan pasien yaitu sebanyak 78 pasien merasa puas sedangkan kualitas pelayanan daya tanggap perawat kurang baik dengan kepuasan

pasien yaitu sebanyak 11 pasien merasa kurang puas. Diketahui nilai statistik atau $Pvalue=0.000<0.05$, maka H_a diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan daya tanggap perawat dengan kepuasan pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto.

Pembahasan

Analisis Univariat

1. Kualitas pelayanan daya tanggap perawat pada pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto

Berdasarkan diatas menunjukan bahwa kualitas pelayanan daya tanggap perawat pada pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto tertinggi yaitu kategori baik sebanyak 78 orang sedangkan yang terendah yaitu kategori kurang baik sebanyak 11 orang.

Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa sebanyak 78 orang pasien merasa baik dengan kualitas pelayanan daya tanggap perawat (sangat baik) yaitu daya tanggap petugas ada dalam menangani masalah kesehatan pasien, kecepatan petugas dalam memberikan respon terhadap permintaan pasien dalam pelayanan perawatan, petugas bersikap ramah dan sopan, kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan obat pada pasien tepat waktu, daya tanggap petugas dalam pelayanan saat pasien pertama kali masuk rumah sakit (petugas langsung memberikan pelayanan atau tindakan).

Sedangkan sebanyak 11 orang pasien merasa kurang baik dengan kualitas pelayanan daya tanggap perawat (kurang baik) yaitu daya tanggap petugas tidak ada dalam menangani masalah kesehatan pasien, kecepatan petugas dalam memberikan respon terhadap permintaan pasien dalam pelayanan perawatan tidak ada, petugas bersikap ramah dan sopan, kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan obat pada pasien tepat waktu tidak ada, daya tanggap petugas dalam pelayanan saat pasien pertama kali masuk rumah sakit (petugas langsung memberikan pelayanan atau tindakan) tidak ada. Berdasarkan dengan keterangan pasien diketahui bahwa pasien merasa lama dalam memperoleh pelayanan dari perawat, pasien juga merasa perawat tidak langsung merespon atau memberikan pelayanan/tindakan.

Menurut Nono (2022) pelayanan keperawatan merupakan bagian pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, sehingga mutu pelayanan di Rumah Sakit dipengaruhi oleh mutu pelayanan keperawatan, bahkan menjadi salah satu penentu citra instansi pelayanan kesehatan (rumah sakit) di mata masyarakat. Sebuah Rumah sakit dinyatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik bilamana memiliki tenaga kesehatan yang handal, salah satunya perawat. Indikator kualitas pelayanan kesehatan terletak pada mutu pelayanan keperawatan karena menjadi salah satu penentu citra institusi pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan keperawatan yang lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien. Kualitas pelayanan kesehatan juga lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang

diselenggarakan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mutakhir serta otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien (Noprianty, 2019).

Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan adanya keyakinan dari pasien dalam menerima pelayanan keperawatan yang jujur, konsistensi dan bertanggung jawab kepada kualitas. Menciptakan hubungan yang baik di antara rumah sakit, para tenaga kesehatan dan pasien juga pasien mau kembali lagi ke rumah sakit tersebut jika sakit. Rumah sakit dan perawat menjadi pilihan karena ada rasa percaya. Timbulnya kepercayaan pasien, keluarga dan masyarakat karena mengalami menerima pelayanan yang berkualitas. Penilaian kinerja rumah sakit dapat diukur dari kualitas layanan, tingkat kinerja yang tinggi dianggap dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien (Islamy & Sulima, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Fatrida (2023) yang berjudul kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Kota Baubau. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan yang terdiri dari a) *Reliability* bahwa perawat mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan; b) *Assurance* dimana perawat memiliki pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan dan sifat dapat dipercaya untuk menghilangkan keragu-raguan konsumen; c) *Tangible* kemampuan memberikan bukti nyata dari pelayanan keperawatan untuk pasien; d) *Empahty* meliputi kemampuan perawat dalam hal komunikasi yang baik, perhatian, memahami kebutuhan pribadi pasien; e) *Responsiveness* merupakan keinginan atau kemauan para perawat untuk membantu dan memberikan jasa keperawatan kepada pasien.

Berdasarkan dengan hasil penelitian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan daya tanggap perawat pada pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto sebagian besar baik, pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat pada pasien dilihat dari keseluruhan fungsi, tugas, kegiatan dan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh perawat dalam praktek profesi.

2. Kepuasan pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto

Berdasarkan diatas menunjukan bahwa kepuasan pasien di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto tertinggi yaitu kategori puas sebanyak 78 orang sedangkan yang terendah yaitu kategori kurang puas sebanyak 11 orang.

Hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien kategori puas sebanyak 78 orang, dimana pasien merasa puas dan sangat puas pada aspek kenyamanan yaitu rumah sakit berada ditempat yang strategis sehingga mudah untuk di jangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, makanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sangat baik dan lengkap seperti nasi, ikan, sayur dan buah serta rumah sakit dan ruangan terlihat bersih dan alat-alat medis teratur rapi. Aspek hubungan pasien dengan petugas rumah sakit yaitu perawat yang berada di ruang UGD ramah dan sopan serta lembut saat berbicara dengan pasien, dokter atau perawat di ruang UGD mudah dihubungi apabila pasien memerlukan bantuan serta dokter dan perawat di ruang UGD sering memberikan support atau dukungan pada pasien bahkan mengajak pasien untuk bercanda. Pada aspek kompetensi teknis petugas yaitu perawat yang

memberikan pelayanan rata-rata memiliki keterampilan yang baik, dalam memberikan pelayanan terlihat bahwa perawat berani dan bertanggungjawab dalam bertindak serta perawat terampil dan tidak berbelit-belit dalam memberikan tindakan medis pada pasien. Pada aspek biaya yaitu biaya yang ditanggung oleh pasien saat berobat di RSUD DR. M.M Dunda Limboto bagi saya pribadi sudah wajar dan tidak ada perbedaan pemberian pelayanan antara orang kaya atau miskin. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan, suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit.

Sedangkan 11 orang pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan di rumah sakit diketahui bahwa pasien merasa kurang dan bahkan tidak puas pada aspek kenyamanan yaitu ruang wc rumah sakit terlihat kotor atau jarang dibersihkan dan berbau, pada aspek hubungan pasien dengan petugas rumah sakit yaitu perawat yang berada di ruangan UGD jarang berkomunikasi dengan pasien, pada aspek kompetensi teknis petugas pelayanan pendaftaran sangat lambat atau lama, perawat terampil dan tidak berbelit-belit dalam memberikan tindakan medis pada pasien namun berdasarkan dengan keterangan pasien diketahui bahwa perawat lambat memberikan respon pada pasien saat dibutuhkan sehingga pasien harus menunggu.

Menurut Noviyanti (2020) tuntutan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan di rumah sakit dirasakan semakin tinggi, terlihat dengan semakin meningkatnya keluhan terhadap pelayanan. Dengan diberikannya pelayanan yang berkualitas, dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan, dan kepuasan pasien juga suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal.

Menurut Meriem (2023) salah satu harapan pasien saat datang ke pelayanan kesehatan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%.

Tingkat kepuasan pasien akan meningkat apabila layanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterimanya dapat digambarkan dengan lima elemen atau dimensi diantaranya keandalan atau *reliability*, ketanggapan atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance*, empati dan berwujud atau *tangible*. Pelayanan keperawatan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Suatu indikator klinik mutu pelayanan keperawatan diperlukan untuk mengukur

kualitas pelayanannya. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh peran keperawatan sebagai lini terdepan (Lasa, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2025) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 responden sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 62 responden (64,6%) dan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 34 responden (35,4%).

Berdasarkan dengan hasil penelitian diatas, peneliti menyimpulkan yaitu sebagian besar kepuasan pasien di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto tertinggi yaitu kategori puas sebanyak 78 orang, tingkat kepuasan pasien akan meningkat apabila layanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien. Pelayanan kesehatan yang ideal akan membuat pasien dan keluarga mereka lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Sebaliknya, pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan akan berdampak pada jumlah kunjungan ke tempat pemberi pelayanan.

Analisis Bivariat

Hubungan kualitas pelayanan daya tanggap perawat dengan kepuasan pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto

Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan daya tanggap perawat dengan kepuasan pasien gawat darurat di UGD RSUD DR. M.M Dunda Limboto dimana kualitas pelayanan daya tanggap perawat baik dengan kepuasan pasien yaitu sebanyak 78 pasien merasa puas sedangkan kualitas pelayanan daya tanggap perawat kurang baik dengan kepuasan pasien yaitu sebanyak 11 pasien merasa kurang puas.

Hasil penelitian didapatkan yaitu kualitas pelayanan daya tanggap perawat kurang baik dengan kepuasan pasien yaitu sebanyak 11 pasien merasa kurang puas. Berdasarkan dengan kualitas pelayanan daya tanggap perawat didapatkan pasien merasa kurang baik dengan kualitas pelayanan daya tanggap perawat (kurang baik) yaitu daya tanggap petugas tidak ada dalam menangani masalah kesehatan pasien, kecepatan petugas dalam memberikan respon terhadap permintaan pasien dalam pelayanan perawatan tidak ada, petugas bersikap ramah dan sopan, kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan obat pada pasien tepat waktu tidak ada, daya tanggap petugas dalam pelayanan saat pasien pertama kali masuk rumah sakit (petugas langsung memberikan pelayanan atau tindakan) tidak ada. Berdasarkan dengan keterangan pasien diketahui bahwa pasien merasa lama dalam memperoleh pelayanan dari perawat, pasien juga merasa perawat tidak langsung merespon, memberikan pelayanan atau tindakan. Sedangkan berdasarkan dengan kepuasan pasien yaitu pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan di rumah sakit diketahui bahwa pasien merasa kurang dan bahkan tidak puas pada aspek kenyamanan yaitu ruang wc rumah sakit terlihat kotor atau jarang dibersihkan dan berbau, pada aspek hubungan pasien dengan petugas rumah sakit yaitu perawat yang berada di ruangan UGD jarang berkomunikasi dengan pasien, pada aspek kompetensi teknis petugas pelayanan pendaftaran sangat lambat atau lama, perawat terampil dan tidak berbelit-belit dalam memberikan tindakan medis pada pasien namun berdasarkan dengan

keterangan pasien diketahui bahwa perawat lambat memberikan respon pada pasien saat dibutuhkan sehingga pasien harus menunggu.

Kualitas pelayanan daya tanggap memiliki hubungan yang sangat erat dengan **kepuasan pasien** dalam pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan ha ini karenakualitas pelayanan **daya tanggap** mengacu pada kemampuan dan kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan responsif terhadap kebutuhan, keluhan, serta permintaan pasien. Daya tanggap mencerminkan kesigapan petugas dalam membantu pasien tanpa menunda-nunda pelayanan (Royani, 2022).

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien terlihat ketika pasien merasakan bahwa tenaga kesehatan segera merespons keluhan, memberikan informasi yang jelas dan bertindak cepat dalam situasi yang membutuhkan pertolongan. Respon yang cepat dan tepat akan menimbulkan rasa diperhatikan dan dihargai oleh pasien. Kondisi ini meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima, sehingga kepuasan pasien cenderung meningkat. Sebaliknya, rendahnya daya tanggap seperti keterlambatan pelayanan, lambatnya respons terhadap keluhan, atau kurangnya inisiatif tenaga kesehatan dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kekecewaan pada pasien. Ketidakesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima akan menurunkan tingkat kepuasan pasien (Darmayanti, 2024).

Selain kualitas pelayanan keperawatan aspek daya tanggap, terdapat aspek lain yang dapat meningkatkan kepuasan pasien yaitu aspek empati berkaitan dengan kemampuan perawat dalam memberikan perhatian, kepedulian dan pelayanan secara individual kepada pasien. Perawat yang menunjukkan sikap ramah, mau mendengarkan keluhan pasien, serta memahami kebutuhan fisik dan psikologis pasien akan membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Perasaan dihargai ini menimbulkan kenyamanan emosional, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Semakin baik empati yang ditunjukkan perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Rise, 2024).

Menurut Rahayu (2025) sspek jaminan mencakup kompetensi, pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional perawat yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien. Ketika perawat memberikan asuhan keperawatan secara tepat, menjelaskan tindakan dengan jelas, serta bersikap sopan dan meyakinkan, pasien akan merasa percaya terhadap pelayanan yang diterima. Rasa aman dan kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien. Oleh karena itu, semakin baik jaminan yang diberikan perawat, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Sedangkan aspek bukti fisik meliputi penampilan perawat, kebersihan dan kerapian lingkungan, kelengkapan alat, serta kenyamanan fasilitas pelayanan. Lingkungan yang bersih, tertata rapi dan didukung oleh peralatan yang memadai akan memberikan kesan positif kepada pasien. Bukti fisik yang baik mencerminkan keseriusan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan keperawatan. Kondisi ini akan meningkatkan persepsi positif pasien dan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Terdapat juga aspek keandalan berkaitan

dengan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, tepat waktu dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ketepatan perawat dalam melakukan tindakan, memberikan obat, serta merespons kebutuhan pasien sesuai jadwal akan menimbulkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tolak ukur kualitas mutu pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, semakin sempurna kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat pula nilai standar dari mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung (Nur, 2024).

Kepuasan saat ini menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, terutama di era digital dan keterbukaan informasi. Pasien tidak hanya menilai pelayanan dari hasil pengobatan, tetapi juga dari kecepatan, keramahan serta kemudahan akses informasi melalui sistem digital rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, baik dari segi profesionalisme medis maupun fasilitas yang disediakan.

Kepuasan pasien merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan loyalitas dan pertahanan pelanggan dalam menghadapi persaingan global. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya puas. Tingkat kepuasan dapat diukur secara simultan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang lain.

Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut pada institusi rumah sakit hal ini membuat pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan dirumah sakit. Menurut PMK No. 30 tahun 2019, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. (PMK No.30 Tahun 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Royani (2022) dengan judul hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Jakarta Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan 69,7% responden menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik dan sebanyak 39,9% responden menunjukkan sangat puas dengan pelayanan keperawatan. Ada hubungan pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Jakarta Barat ($p=0.000$).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmayanti, (2024) dengan judul hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 72,1% kualitas pelayanan keperawatan baik, dan 67,3 % kepuasan pasien rawat inap baik. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai $p\text{-Value} = 0,000$ ($p < 0,05$).

Penelitian yang dilakukan oleh Zaleha (2022) yang berjudul hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko sebagian besar adalah baik, sebagian besar responden merasakan kepuasan tinggi, serta hasil Analisa chi-square menunjukkan Ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko Tahun 2022 nilai $p\text{ value } 0,000 < \alpha = 0,05$.

Penelitian yang dilakukan oleh Lasa (2021) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien baru di ruang instalasi gawat darurat RSUD Kefamenanu. Hasil penelitian dengan uji statistik secara simultan terdapat pengaruh dari indikator penerimaan pasien, informasi, tindakan keperawatan non medik, dan biaya terhadap kepuasan pasien baru di instalasi gawat darurat rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu dengan nilai signifikan $< 0,05$.

Berdasarkan dengan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan daya tanggap perawat dengan kepuasan pasien, kualitas pelayanan perawat yang baik dapat meningkatkan rasa puas bagi pasien dan keluarga sedangkan apabila kualitas pelayanan kurang baik dapat menimbulkan rasa tidak puas bagi pasien hal ini dapat mempengaruhi nama baik rumah sakit.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di UGD RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan daya tanggap perawat sebagian besar berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 78 responden, sedangkan 11 responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum perawat telah mampu memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pasien gawat darurat. Tingkat kepuasan pasien juga didominasi oleh kategori puas, yaitu sebanyak 78 responden, sementara 11 responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan di UGD. Lebih lanjut, hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan daya tanggap perawat dengan kepuasan pasien gawat darurat di UGD RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto. Dengan demikian, semakin baik daya tanggap perawat dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

5. Daftar Pustaka

- Adisasmito, W. (2017). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Depok: PT Raja Grafindo Perkasa.
- Akmalia. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru. *Jurnal JIHA* Vol .2 Nomor 1, Januari 2025. ISSN : 3063-3125.
- Ariyanti. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan* Volume 5. No 2. (2024), hlm 807-825 ISSN Online: 2716-0777.
- Azwar, A. (2019). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Buchari Alma. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA.
- Darmayanti. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA)* Vol.7 No. 1 (April 2024) *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA)* Vol.7 No. 1 (April 2024).
- Erika. (2024). *Manajemen Keperawatan*. Sumatera: CV. Azka Pustaka.
- Fatrida. (2023). *Strategi Pelayanan Keperawatan untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Fenny. (2022). hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit santa elisabeth medan. sekolah tinggi ilmu kesehatan santa elisabeth medan. Skripsi.
- Handayani dan Adisty. (2021). *Keperawatan Keselamatan Pasien*. Jakarta Selatan: Mahakarya Citra Utama.
- Hartina. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien pada Perawat. *Jurnal Kesehatan*.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hinonaung. (2023). *Sistem Informasi Keperawatan*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Imron. (2019). *Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif*. CV. Meubel Berkah Tangerang.
- Irwandy. (2019). *Efisiensi dan Produktifitas Rumah Sakit*. Makassar: CV.Social Politic Genius (SIGn).
- Jainurakhma, J., Hariyanto, S., Mataputun, D. R., Silalahi, L. E., Koerniawan, D., Rahayu, C. E., Siagian, E., Umara, A. F., Madu, Y. G., Rahmiwati, R., & others. (2021). *Asuhan Keperawatan Gawat Darurat*. R. Watrian. Yayasan Kita Menulis.
- Kumboyono. (2022). *Keperawatan Kesehatan Komunitas*. Malang: Media Nusa Creative.
- Kotler, P. (2022). *Pengukuran Tingkat Kepuasan*. Jakarta: Rineke Cipta.

- Lasa. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*. Volume 5 Nomor 1, Januari 2021.
- Lidiana. (2024). Manajemen Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pemerintah. Intan Husada : *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, Vol. 12 No.1 Januari 2024.
- Lubis. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadachth (TRIZ) DI RSUD DR. H. Kumpulan Pane. Universitas Malikussaleh Lhokseumawe.
- Manurung. (2022). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat. *Excellent Midwifery Journal*. Volume 5 No 2.
- Maria. (2024). *Konsep Dasar Keperawatan*. Sleman: CV.Budi Utama.
- Miska. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Rumah Sakit Pendidikan Unhas Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar. Skripsi.
- Mobalen. (2021). *Monograf, Fungsi Manajemen Rawat Inap*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Muhasidah. (2024). *Laboratorium Manajemen Keperawatan D3*. Klaten: PT. Nas Media Indonesia.
- Nababan. (2021). *Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum*. Yogyakarta: ZAHIR PUBLISHING.
- Noviyanti. (2020). *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nur. (2024). *Peran Manajemen Keperawatan dalam Mengoptimalkan Kinerja TIM Medis di Rumah Sakit*. Batam: CV.Rey Media Grafika.
- Nurlin. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan* Volume 2 Nomor 2 2022.
- Nursalam. (2018). *Manajemen Keperawatan edisi enam*. Jakarta. Salemba Medika.
- Pardede. (2020). Gambaran Umum Manajemen Investigasi Pasien Yang Tepat Di RS Siloam Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(1), 98–104.
- Permenkes RI No. 47. (2018). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Instalasi Gawat Darurat*.
- Putri dan Sonia. (2021). Hubungan Prilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III. *Naskah Publikasi*.
- Qomariah. (2020). *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung*. Jawa Timur: CV.Pustaka Abadi.
- Rahayu dan Wijaya. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien. *Kesehatan dan pembangunan*, Vol. 15, No. 1, Januari 2025.

- Ritonga, E. P. (2020). Hubungan Karakteristik Dan Motivasi Perawat Dalam Penerapan Keselamatan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Indonesian Trust Health Journal*, 3.
- Rise. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangkinang Kota. *Sehat: Jurnal Kesehatan Terpadu*. ISSN: 2774-5848 (Online). Volume 3, NO. 2 2024.
- Royani. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Jakarta Barat. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro* | Volume V, Nomor 1-Maret 2022.
- Sari. (2019). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diinstalasi Gawat Darurat (IGD) RS Pertamina Bintang Amin Lampung. *Jurnal Dunia Kesmas* Volume 8. Nomor 2. April 2019.
- Sembering. (2024). *Pelayanan Publik Berorientasi Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.
- Siagian, S. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, R, H. (2020). *Menjadi Perawat yang: CIH'HUY*. Surakarta: Kekata Publisher.
- Suciati. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 11, No. 1, April 2023.
- Supranto, J. (2019). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineke Cipta.
- Surbakti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Universitas Medan Area.
- Sutoto, Atmodjo D. (2018). *Instrumen survei standar nasional akreditasi rumah sakit. Edisi Pertama*. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), Jakarta.
- Usman. (2023). Hubungan Beban Kerja Mental Perawat dengan Penerapan Identifikasi Pasien dalam Pemberian Obat pada Masa Covid-19 di Ruang Rawat Inap RSUD Ajibarang. *Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1429–1435.
- Widiastutik. (2024). Hubungan Perilaku Caring dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Di Klinik Sukhavita Jakarta Pusat. Universitas MH Thamrin Jakarta. Skripsi.
- Winardi, J. (2022). *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wirentanus. (2019). Analisis Pelaksanaan Sasaran Keselamatan Pasien oleh Perawat. *J Heal Stud*. 2019;2(1).
- Yeni. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Ketepatan Identifikasi Pasien Oleh Perawat Sebelum Pemberian Obat Di Instalasi Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, 6(1).
- Yusuf. (2022). Hubungan Beban Kerja Fisik Dan Mental Perawat Dengan Penerapan Patient Safety Di Igd Dan Icu Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1).

- Zaleha. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko. *Journal Hygea Public Health*, Vol. 1 No. 1 2022 page: 35– 46.
- Zeithaml, P. & Berry. (2018). *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Philadelphia: Free Press.