

Analisis Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit RSUD Kota Yogyakarta

Ledis¹, Widaryati², Wawan Febri Ramdani³

^{1,2,3}Universitas Aisyiyah Yogyakarta

Email: ledisoledis52@gmail.com

Abstrak

Pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pasien maupun keluarga pasien di rumah sakit, terutama pada unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang memiliki karakteristik pelayanan cepat, tepat, dan kompleks. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang mendampingi pasien di Instalasi Gawat Darurat dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis *univariat* dan *bivariat* dengan uji *Kendall's Tau*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan pada kategori sedang sebanyak 49 responden (98%), sedangkan tingkat kepuasan keluarga pasien sebagian besar berada pada kategori tinggi. Hasil analisis *bivariat* menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai $p = 0,310$ ($p > 0,05$) dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,032. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien seperti komunikasi terapeutik, kondisi klinis pasien, dan dukungan emosional tenaga kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Keluarga, IGD, Rumah Sakit

Abstract

The quality of nursing services is an important indicator in improving patient and family satisfaction in hospitals, especially in the Emergency Department, which has characteristics of fast, accurate, and complex services. This study aimed to analyze the relationship between service quality and family satisfaction in the Emergency Department of RSUD Kota Yogyakarta. This study used a quantitative research design with a cross-sectional approach. The population consisted of family members accompanying patients in the Emergency Department, with a total sample of 50 respondents selected using accidental sampling technique. Data were collected using questionnaires and analyzed using univariate and bivariate analysis with Kendall's Tau test. The results showed that most respondents assessed service quality in the moderate category, with 49 respondents (98%), while family satisfaction was mostly in the high category. The bivariate analysis showed that there was no significant relationship between service quality and family satisfaction with $p = 0.310$ ($p > 0.05$) and a correlation coefficient of 0.032. This study concludes that service quality has no significant relationship with family satisfaction in the Emergency Department. Therefore, further evaluation of other factors affecting family satisfaction, such as therapeutic communication, patient clinical condition, and emotional support from health workers, is needed.

Keywords: Service Quality, Family Satisfaction, Ed, Hospital

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak asasi manusia yang harus dipenuhi oleh negara melalui penyediaan fasilitas kesehatan yang bermutu. Rumah sakit menjadi institusi utama

dalam sistem rujukan kesehatan. Dalam struktur rumah sakit, Instalasi Gawat Darurat memegang peran yang sangat vital karena merupakan pintu gervang utama dalam menangani pasien dengan kondisi gawat darurat yang mengancam jiwa. Pelayanan di IGD menuntut kecepatan, ketepatan, dan kualitas yang tinggi karena setiap detik sngat berharga bagi keselamatan pasien. Kualitas pelayanan di unit ini tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis medis, tetapi juga oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien serta keluarganya (Gobel *et al.*, 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan yang berlaku. Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu petunjuk keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien maupun keluarga pasien. Menurut Ariyanti, Prahmawati, *et al.*, (2024). Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan penggunaan jasa kesehatan. Ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan keluarga pasien dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Riset sebelumnya memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mempunyai hubungan yang erat dengan meningkatnya kepercayaan yang baik mempunyai hubungan yang erat dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan Sari *et al.*, (2019). Oleh sebab itu, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan agar mampu memenuhi standar keselamatan pasien serta memberikan pelayanan yang profesional dan humanis.(Mendrofa *et al.*, 2025).

RSUD Kota Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang mempunyai jumlah kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat yang cukup tinggi. Tingginya jumlah kunjungan pasien mengakibatkan tenaga kesehatan di IGD harus bekerja secara cepat dan berdaya guna dalam menyajikan pelayanan kepada pasien serta keluarga pasien. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan jika tidak didukung oleh fasilitas yang memadai, jumlah tenaga kesehatan yang mencukupi, serta sistem pelayanan yang baik. Aspek-faktor, seperti *response time*, komunikasi terapeutik, keramahan petugas, dan kejelasan informasi menjadi aspek yang sering menjadi perhatian oleh keluarga pasien dalam menilai kualitas pelayanan di IGD. Menurut Ariyanti, Sabilu, *et al.*, (2024), keterbatasan fasilitas dan tingginya beban kerja tenaga kesehatan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan akibatnya memengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien. Maka dari itu, dibutuhkan penilaian secara berkala untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan keluarga pasien.

Kepuasan keluarga pasien merupakan salah satu petunjuk penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, terutama di Instalasi Gawat Darurat. Keluarga pasien mempunyai peran penting dalam mendampingi pasien selama tahapan perawatan dan sering kali menjadi pihak yang berkomunikasi secara langsung dengan tenaga kesehatan. Pada situasi kegawatdaruratan, keluarga pasien lazimnya mengalami kondisi emosional, seperti cemas, takut, dan khawatir terhadap keadaan anggota keluarganya. Dalam kondisi tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sangat memengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien. Kepuasan akan muncul jika pelayanan yang diterima sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan keluarga pasien (Rinduan *et al.*, 2025). Sebaliknya, pelayanan yang dianggap lambat, kurang ramah, atau minim informasi dapat menyebabkan ketidakpuasan serta memengaruhi citra rumah sakit di masyarakat. Penelitian Aan *et al.*, (2023) mengungkapkan bahwa kepuasan keluarga pasien dapat menaikkan kepercayaan, loyalitas, serta kepatuhan keluarga terhadap proses pengobatan yang dijalankan di rumah sakit.

Berdasarkan berbagai faktor tersebut, penting untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di IGD berkorelasi dengan tingkat kepuasan keluarga pasien. Pemahaman yang mendalam mengenai hubungan ini akan membantu pihak manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi perbaikan layanan yang lebih efektif dan tepat sasaran. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Kota Yogyakarta. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi dalam upaya meningkatkan kualitas asuhan keperawatan dan pelayanan medis di lingkungan gawat darurat.(Aldi *et al.*, 2025).

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain korelasi dan pendekatan *cross-sectional* yang bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Kota Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang mendampingi pasien di IGD. Sampel penelitian sebanyak 50 responden dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner mutu pelayanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* dan kuesioner kepuasan keluarga pasien, dengan skala ordinal. Instrumen telah dinyatakan valid dengan nilai *r* hitung $0,390-0,530 > r$ tabel 0,361 dan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,855. Analisis data *univariat* dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi, sedangkan analisis *bivariat* menggunakan uji *Kendall's tau-c* untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai signifikansi $p < 0,05$.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

1). Karakteristik Responden dalam Penelitian ini Mencakup Usia, Jenis Kelamin, Status Pernikahan dan Pendidikan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Kategori	Frekuensi (<i>n</i>)	Presentase (%)
Usia		
21-30 (Dewasa Awal)	12	24,0%
31-45 (Dewasa Akhir)	22	44,0%
46-55 (Dewasa Akhir)	13	26,0%
56-65 Tahun (Lansia)	3	6,0%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	26	52,0
Perempuan	24	48,0
Status Pernikahan		
Menikah	45	90,0
Belum Menikah	5	10,0
Pendidikan Terakhir		
SMA/SMK	26	52,0
Lainnya	24	48,0
Total	50	100

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori sedang, yaitu sebanyak 49 responden dengan persentase mencapai 98%. Sementara itu, kategori tinggi hanya diwakili oleh 1 responden (2%), dan tidak ditemukan responden yang masuk dalam kategori rendah (0%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang

diteliti sudah berada pada tingkat yang cukup memadai, namun masih didominasi oleh penilaian yang bersifat rata-rata atau belum mencapai standar pelayanan yang sangat prima.

2). Karakteristik Kualitas Pelayanan IGD

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan IGD

Pengetahuan	Frekuensi (<i>n</i>)	Presentase (%)
Rendah	0	0
Sedang	49	98
Tinggi	1	2
Total	50	100

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa mayoritas responden berada pada kategori sedang, yaitu sebanyak 49 responden dengan persentase mencapai 98%. Sementara itu, kategori tinggi hanya diwakili oleh 1 responden (2%), dan tidak ditemukan responden yang masuk dalam kategori rendah (0%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diteliti sudah berada pada tingkat yang cukup memadai, namun masih didominasi oleh penilaian yang bersifat rata-rata atau belum mencapai standar pelayanan yang sangat prima.

Tabel 3. Data Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan IGD

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Jawaban						Total	
		Rendah		Sedang		Tinggi			
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0	0%	50	100%	0	0%	50	100%
2.	<i>Assurance</i> (jaminan)	0	0%	0	0%	50	100%	50	100%
3.	<i>Tangibles</i> (kenyataan)	0	0%	50	100%	0	0%	50	100%
4.	<i>Empathy</i> (empati)	0	0%	50	100%	0	0%	50	100%
5.	<i>Reliability</i> (keandalan)	1	2%	49	98%	0	0%	50	10

Sumber: Data Primer, 2026

Kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness*, *Tangibles*, dan *Empathy* seluruhnya berada pada kategori sedang (100%). Dimensi *Assurance* seluruh responden berada pada kategori tinggi (100%), sedangkan *Reliability* mayoritas berada pada kategori sedang (98,0%) dan rendah (2,0%). Secara keseluruhan, kualitas pelayanan didominasi kategori sedang, dengan *Assurance* menjadi dimensi tertinggi

3). Karakteristik Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Pengetahuan	Frekuensi (<i>n</i>)	Presentase (%)
Rendah	0	0
Sedang	20	40
Tinggi	30	60
Total	50	100

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan hasil Tabel 4. diketahui bahwa mayoritas responden berada pada kategori tinggi, yaitu sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 60%. Selebihnya, sebanyak 20 responden (40%) masuk dalam kategori sedang, dan tidak ditemukan satu pun responden yang

merasa memiliki tingkat kepuasan rendah (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi, bahkan melampaui harapan sebagian besar keluarga pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini

Tabel 5. Distribusi Jawaban Kuesioner Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

No.	Dimensi Kualitas pelayanan	Jawaban						Total	
		Rendah		Sedang		Tinggi			
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0	0%	50	100%	0	0%	50	100%
2.	<i>Assurance</i> (jaminan)	0	0%	0	0%	50	100%	50	100%
3.	<i>Tangibles</i> (kenyataan)	0	0%	50	100%	0	0%	50	100%
4.	<i>Empathy</i> (empati)	0	0%	50	100%	0	0%	50	100%
5.	<i>Reliability</i> (keandalan)	1	2%	49	98%	0	0%	50	100%

Berdasarkan Tabel 5, kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness* dan *Tangibles* seluruhnya berada pada kategori sedang (100%), sedangkan *Assurance* seluruhnya berada pada kategori tinggi (100%). Dimensi *Empathy* mayoritas berada pada kategori sedang (94%), dan *Reliability* mayoritas berada pada kategori sedang (96%). Secara keseluruhan, kualitas pelayanan didominasi kategori sedang.

4). Hasil Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Tabel 6. Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Keluarga						Total		Kendall Tau-C	P-value
	Rendah		Sedang		Tinggi					
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%		
Rendah	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0,032	0,310
Sedang	0	0%	20	40%	29	59%	49	98%		
Tinggi	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%		
Total	0	0%	20	40%	30	60%	50	100%		

Berdasarkan Tabel 6, mayoritas kualitas pelayanan berada pada kategori sedang (98%), sedangkan kepuasan keluarga pasien mayoritas berada pada kategori tinggi (60%). Hasil uji *Kendall's Tau* menunjukkan nilai korelasi 0,032 dengan $p = 0,310$ ($> 0,05$), sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Kota Yogyakarta.

b. Pembahasan

1). Kualitas Pelayanan di IGD

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden menilai kualitas pelayanan di IGD RSUD Kota Yogyakarta berada pada kategori sedang sebanyak 49 responden (98%), sedangkan 1 responden (2%) menilai kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan.

Hasil ini sejalan dengan Agustina Pane (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di IGD tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas, tetapi juga efektivitas sistem pelayanan dan pengelolaan pasien. Sari *et al.* (2019) juga menjelaskan bahwa dimensi *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Selain itu, Dini (2022) dan Herudiansyah *et al.* (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang cepat, tepat, profesional, serta didukung fasilitas dan tenaga kesehatan yang kompeten dapat meningkatkan kepuasan pasien. Namun, Novagita Tangdilambi (2019) menjelaskan bahwa dalam kondisi kritis, penilaian keluarga juga dipengaruhi oleh kondisi psikologis, harapan, serta komunikasi dengan tenaga kesehatan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di IGD RSUD Kota Yogyakarta berada pada kategori sedang dengan *Assurance* sebagai dimensi tertinggi. Peningkatan pada *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangibles*, dan *Empathy* tetap diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan pengalaman keluarga pasien.

2). Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas keluarga pasien memiliki tingkat kepuasan tinggi sebanyak 30 responden (60%), sedangkan 20 responden (40%) berada pada kategori sedang dan tidak terdapat kepuasan kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di IGD RSUD Kota Yogyakarta telah memenuhi harapan sebagian besar keluarga pasien.

Kepuasan keluarga pasien dipengaruhi oleh pelayanan yang cepat, tepat, profesional, komunikasi yang baik, serta fasilitas yang memadai. Hal ini sejalan dengan penelitian Rochana & Djogotuga, (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan melalui dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil serupa juga ditemukan oleh Wildani *et al.*, (2020) yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Selain itu, Arya *et al.*, (2023) dan Ariyanti *et al.*, (2024) menyatakan bahwa keterbatasan fasilitas, tingginya beban kerja, dan peningkatan jumlah pasien dapat memengaruhi mutu pelayanan di IGD. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pelayanan, komunikasi, empati tenaga kesehatan, kompetensi petugas, dan fasilitas perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan keluarga pasien.

3). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Hasil uji *Kendall's Tau* menunjukkan nilai $p = 0,310 (> 0,05)$ dengan koefisien korelasi 0,032. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Kota Yogyakarta, dengan kekuatan hubungan yang sangat lemah.

Kepuasan keluarga pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga kondisi klinis pasien, komunikasi, waktu tunggu, dukungan emosional, pengalaman, dan harapan keluarga. Hasil ini sejalan dengan (syaptiah *et al.*, 2022) yang menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di ruang gawat darurat. Kondisi psikologis keluarga dan situasi kegawatdaruratan juga dapat memengaruhi penilaian terhadap pelayanan ((Nurita *et al.*, 2023); (Astuti *et al.*, 2022)).

Selain itu, kecepatan *response time* tetap menjadi aspek penting dalam pelayanan IGD karena dapat memengaruhi kepuasan pasien. Semakin cepat pelayanan diberikan sesuai standar, semakin baik kepuasan yang dirasakan (Hio *et al.*, (2025); (Sabilu, Ode and Sety, 2024)

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah Penelitian menyimpulkan bahwa mayoritas keluarga pasien di IGD RSUD Kota Yogyakarta mempersepsikan kualitas pelayanan dalam kategori sedang, namun sebagian besar merasa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Hasil uji statistik membuktikan tidak adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan keluarga di IGD tidak selalu linier dengan persepsi kualitas

layanan teknis.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Aan, R., Marwiati, & M., F. (2023). *Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap response time pasien igd*. 5, 32–37
- [2]. Agustina Pane. (2020). Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan diinstalasi gawat darurat rumah sakit santa elisabeth medan tahun 2020.
- [3]. Aldi, fanus setia, Atik, A., & Fajar, putra alam. (2025). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Tk Iii 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta*. 18(1), 1–23.
- [4]. Ariyanti, A., Prahmawati, P., & Subekti, R. T. (2024). Hubungan *Response time* Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsud Pringsewu. *Scientific Journal of Nursing and Health*, 2(2), 106–117
- [5]. Ariyanti, Sabilu, Y., & Sety, L. O. M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 807–825.
- [6]. Arya, D., Apriani, A., Desvitasari, H., Studi Ilmu Keperawatan, P., Siti Khadijah, S., & author, C. (2023). *Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit Bhayangkara* (Number 2).
- [7]. Astuti, I. (2022). *Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Jakarta Barat Tahun 2020*
- [8]. Dini, F. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *An Idea Nursing Journal*, 1(01). <https://doi.org/10.53690/inj.v1i01.109>
- [9]. 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>
- [10]. Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Reliability, Responsiveness Dan Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9. <https://doi.org/10.32502/mti.v8i1.5663>
- [11]. Hio, A. D., Djogo, O., Utojo, W., & Yuliaty, F. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Hubungan terhadap Efektivitas Pelayanan serta Implikasinya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi Survei di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun)*. 5(2), 1025–1038.
- [12]. Mendrofa, N. N., Tumanggor, R., Teguh, U. M., Utara, S., Services, N., & Satisfaction, P. (2025). *Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit murni teguh medan*. 2, 345–367.
- [13]. Novagita Tangdilambi*, A. B. A. A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Manajemen Kesehatan Yayasanan RS > Dr.Soetomo Vol.5.No.2 Oktober 2019*, 165–181. Novagita Tangdilambi*, Adam Bad
- [14]. Nurita, N., Putri, A., Gold, A., & Siregar, J. H. (2023). Analisis Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Perawat Rumah Sakit Xyz Di Tangerang Selatan. *Prosiding Seminar Nasional*
- [15]. Rinduan, O., Kridawati, A., & Nugroho, D. (2025). *Analisa Indikator Mutu IGD Terhadap Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Mataram*. 9(4).
- [16]. 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. <https://doi.org/10.14710/hnhs.3.2.2020.12-20>

- [17]. Sari, L. N., Erpidawati, E., & Susanti, E. (2019). Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Menara Medika*, 1(2), 124–130. <https://www.jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/article/view/2071>
- [18]. Sari, L. N., Erpidawati, E., & Susanti, E. (2019). Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Menara Medika*, 1(2), 124–130. <https://www.jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/article/view/2071>
- [19]. Syaptiah, F., Listianingsih, L. T., Maharina, F. D., Prodi, M., & Keperawatan, S. (2022). Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat rsud cililin. *Kesehatan*, 10(1), 84–89.
- [20]. Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rsu Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21. <https://doi.org/10.36090/jkkm.v1i2.581>