Assyifa Jurnal Ilmu Kesehatan
Periode Terbit : Maret, Juli dan November
ISSN 3031-0407
Publisher : Penerbit FORIND
Jl. Raya Tlogomas V No. 24 Tlogomas, Malang Indonesia 65144

KUALITAS PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN EMERGENCY

Nurse Service Quality on Emergency Patient Satisfaction

Era Marthanti Putri[1*]

[1] Eka Hospital Cibubur, Bogor, Jawa Barat

*email: era.marthanti@gmail.com

Abstrak

Instalasi Gawat Darurat di rumah sakit merupakan tempat penanganan awal pasien dengan kondisi gawat darurat sehingga diperlukan pelayanan ekstra dibandingkan unit-unit lainnya baik dalam hal ketersediaan tenaga medis maupun ketersediaan peralatan dan obat-obatan. Hal ini memerlukan kualitas seorang perawat dalam melayani pasien *emergency*, sehingga pasien mendapat kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan merupakan suatu pengalaman emosional atau kognitif dan evaluasi yang didasarkan pada apa yang diterima terhadap apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Emergency Eka Hospital Cibubur. Desain penelitian ini adalah analisis *korelasional* dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 30 pasien *emergency* Eka Hospital Cibubur. Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner. Analisis data kedua variabel menggunakan uji statistik *Spearman Rank*. Hasil uji statistik *Spearman Rank* pada tingkat kemaknaan α = 0,05 didapatkan nilai p-value = 0,000 < α (0,05) dengan koefisien korelasi r = 0,641. Terdapat hubungan kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien *emergency* Eka Hospital Cibubur dengan tingkat keeratan yang kuat.

Kata Kunci:
Emergency
Perawat
Pasien
Kepuasan
Kualitas pelayanan

Keywords:
Emergency
Nurse
Patient
Satisfaction
Service quality

Abstract

The Emergency Department at the hospital is a place for initial handling of patients with emergency conditions so that extra service is needed compared to other units both in terms of the availability of medical personnel and the availability of equipment and medicines. This requires the quality of a nurse in serving emergency patients, so that patients get satisfaction with the services provided. Satisfaction is an emotional or cognitive experience and evaluation based on what is received against what is expected. This study aims to determine the relationship of Nurse Service Quality to Emergency Patient Satisfaction Eka Hospital Cibubur. This research design is a correlational analysis with a cross sectional approach. The sampling technique used purposive sampling with a total sample of 30 emergency patients of Eka Hospital Cibubur. The measuring instrument used a questionnaire. Data analysis of both variables using the Spearman Rank statistical test. The results of the Spearman Rank statistical test at the level of significance a = 0.05 obtained a p-value = 0.000 < a (0.05) with a correlation coefficient of r = 0.641. There is a relationship between nurse service quality and Eka Hospital Cibubur emergency patient satisfaction with a strong level of correlation.

© year The Authors. Published by **Penerbit Forind**. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/). http://assyifa.forindpress.com/index.php/assyifa/index

Submitted: 06-08-2026 *Accepted: 18-09-2026* *Published: 20-11-2026*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Gerbang utama jalan masuknya pasien gawat darurat yang memberikan pertolongan pertama disebut Instalasi Gawat Darurat (IGD) atau *Emergency*. Penanganan pasien gawat darurat dilakukan di IGD yang dituntut memberikan pelayanan ekstra dibandingkan unit-unit lainnya baik dalam hal ketersediaan tenaga medis maupun ketersediaan peralatan dan obat-obatan (Rizal et al., 2024). Unit ini memiliki tujuan utama yaitu menerima, melakukan *triase*, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien yang membutuhkan

resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu.

Terdapat lonjakan kunjungan pasien gawat darurat setiap tahunnya. Data kunjungan pasien ke IGD di Indonesia pada tahun 2021 tercatat sebanyak 10.124.000 jiwa, dan terjadi peningkatan signifikan pada tahun 2022 menjadi 16.712.000 jiwa (Merliyanti et al., 2024). Pasien gawat darurat membutuhkan waktu segera untuk mencegah kecacatan dan menyelamatkan nyawa, sehingga penanganan oleh tenaga kesehatan, termasuk perawat, sangat esensial. Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan yang memberikan asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat (Undang-Undang RI, 2023). Perawat profesional di IGD harus memahami mutu pelayanan secara umum dan berorientasi pada keselamatan pasien (Wahyuni et al., 2024). Pelayanan perawat merupakan kebutuhan krusial yang perlu diawasi karena perawat paling sering melakukan komunikasi dan kontak langsung dengan pasien dalam waktu yang cukup lama (Surbakti, 2021).

Pelayanan perawatan secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Nurlina et al., 2019). Kepuasan dipandang sebagai tanggapan atau reaksi emosional seseorang atas terpenuhinya harapan yang didapatkan, didasarkan pada apa yang diterima terhadap apa yang diharapkan (Paul & Elegba, 2017). Sayangnya, pelayanan rumah sakit di Indonesia masih kerap dianggap kurang memuaskan dengan keluhan seputar kurang tanggapnya perawat, minimnya motivasi, dan kurangnya sikap terapeutik (Novitasari et al., 2019). Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan pasien serta ketepatan waktu layanan (Kuryadinata et al., 2022).

Meskipun korelasi antara kualitas layanan dan kepuasan pasien telah banyak diteliti di ruang rawat inap atau rumah sakit umum, studi yang secara spesifik mengevaluasi dinamika kualitas pelayanan perawat *emergency* pada lingkungan rumah sakit swasta bertipe akut dengan volume pasien tinggi masih sangat terbatas. Fenomena di IGD rumah sakit swasta memiliki kompleksitas tersendiri, di mana ekspektasi pasien terhadap kecepatan, keramahan, serta kejelasan informasi sangat tinggi, sementara perawat berada di bawah tekanan kerja dan prosedur *triase* krisis yang ketat (Bahari et al., 2024; Nurjanah et al., 2025). Kesenjangan penelitian (*research gap*) ini menegaskan perlunya kajian empiris yang terfokus untuk menganalisis bagaimana dimensi kualitas layanan keperawatan berdampak langsung pada persepsi kepuasan pasien *emergency*. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pendekatan evaluasi korelasi kuantitatif spesifik pada unit *emergency* swasta dengan mengintegrasikan persepsi tanggap klinis dan komunikasi *interpersonal*. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur keperawatan gawat darurat, sedangkan secara praktis memberikan kontribusi empiris bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan berbasis kebutuhan pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di IGD Eka Hospital Cibubur pada April-Mei 2025, tercatat 21,4% pasien menyampaikan keluhan komplain di tengah tingginya kunjungan (1.938 pasien). Wawancara awal pada 10 pasien menunjukkan hasil bervariasi: 40% merasa puas karena keramahan perawat, 50% merasa kurang puas akibat penanganan yang lama, dan 10% tidak puas. Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien *Emergency* Eka Hospital Cibubur

guna memberikan justifikasi empiris dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain analitik *korelasional* dengan pendekatan *cross-sectional*, di mana variabel independen (kualitas pelayanan perawat) dan variabel dependen (kepuasan pasien) diidentifikasi secara bersamaan pada satu satuan waktu. Penelitian dilaksanakan di unit *Emergency* Rumah Sakit Eka Hospital Cibubur pada bulan Mei 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien berusia ≥18 tahun yang melakukan pemeriksaan di IGD Eka Hospital Cibubur. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi meliputi: pasien yang dilayani di IGD Eka Hospital Cibubur, kooperatif, serta mampu membaca dan menulis. Kriteria eksklusi meliputi pasien *bedrest*, GCS < 15, nyeri berat, tidak stabil, menolak berpartisipasi, dan berusia di bawah 18 tahun. Jumlah sampel yang digunakan sesuai batas minimal kelayakan statistik (Sugiyono, 2019) yaitu sebanyak n = 30 responden.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Variabel Kualitas Pelayanan Perawat diukur menggunakan kuesioner yang diadopsi dari Anam (2016) yang berisi 24 item pernyataan dengan skala *Likert* (1=Tidak Pernah hingga 4=Selalu). Variabel Kepuasan Pasien diukur menggunakan kuesioner diadopsi dari Anang (2017) yang berisi 15 item pernyataan berskala *Likert* (1=Tidak Setuju hingga 4=Sangat Setuju). Pengumpulan data dilakukan dengan memperhatikan prinsip etika keperawatan: *respect for human dignity*, *respect for privacy*, *respect for justice*, dan *balancing harm and benefits*. Analisis data mencakup analisis univariat untuk distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* (Rho) dengan batas signifikansi alpha = 0,05.

HASIL

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 30 responden yang berpartisipasi, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (83,3%), berusia pada rentang 18-32 tahun (60,0%), dan memiliki tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (86,7%). Evaluasi *univariat* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat mayoritas dinilai 'Baik' (80,0%) dan tingkat kepuasan pasien didominasi oleh kategori 'Sangat Puas' (73,3%). Hasil analisis *bivariat* untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di *Emergency* Eka Hospital Cibubur

Kualitas Pelayanan Perawat	Puas	Sangat Puas	Total	p-value	α	r
Kurang	0	0	0	0,000	0,05	0,641
Cukup	5	1	6			
Baik	3	21	24			
Total	8	22	30			

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 24 responden yang menilai kualitas pelayanan perawat masuk dalam kategori baik, mayoritas (21 responden) merasa sangat puas. Hasil uji statistik *Spearman Rank* menunjukkan nilai p-value = 0,000 < alpha (0,05), yang berarti H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di *emergency* Eka Hospital Cibubur. Nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,641 mengindikasikan tingkat keeratan hubungan yang kuat dan bersifat positif.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian membuktikan terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan

perawat terhadap kepuasan pasien di *Emergency* Eka Hospital Cibubur (p-value < 0,001). Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahayu & Wijaya (2025) yang menemukan adanya hubungan kausal antara kualitas asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit. Korelasi positif ini juga diperkuat oleh studi Marpaung (2025) yang menyatakan bahwa semakin baik mutu layanan perawat, semakin tinggi kepuasan yang akan dirasakan oleh pasien.

Tingginya kualitas layanan perawat yang sebagian besar (80%) masuk dalam kategori 'Baik' pada penelitian ini dapat dipahami sebagai cerminan pemenuhan elemen layanan dasar. Hasil ini didukung oleh Darmayanti et al. (2020) yang mencatat tren serupa di mana kinerja perawat yang berfokus pada kecepatan dan ketepatan mampu mencapai skor kualitas layanan yang baik. Kualitas layanan merupakan kegiatan yang memuaskan penerima pelayanan melalui lima dimensi utama: *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *reliability* (keandalan) (Nursalam, 2018). Pelayanan yang baik harus mampu menghormati kultur dan kebutuhan mendesak pasien, di mana perawat secara aktif memfasilitasi pasien dari aspek klinis, administratif, hingga prosedural di instalasi yang memiliki tingkat tekanan tinggi seperti IGD (Tampubolon & Sudharmono, 2020).

Kepuasan pasien dalam penelitian ini sangat tinggi (73,3% Sangat Puas). Capaian ini menyerupai hasil studi Melani & Setyoningrum (2024) di IGD RS Ken Saras yang melaporkan tingkat kepuasan sempurna (100% puas). Pelayanan kesehatan yang ideal tentu berdampak langsung pada terpenuhinya harapan pasien dan keluarga. Kepuasan pasien merupakan indikator krusial yang mempengaruhi loyalitas pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama dan meningkatkan citra penyedia layanan (Budianto et al., 2023; Nurhasma et al., 2021).

Karakteristik sosio geografis dan demografi juga memainkan peran dalam moderasi tingkat kepuasan. Dalam studi ini, mayoritas responden adalah perempuan (83,3%). Secara teoritis dan empiris, perempuan cenderung lebih detail dan cermat dalam menilai mutu pelayanan, serta sangat mengutamakan kualitas hubungan *interpersonal* dan empati tenaga kesehatan (Adhikari et al., 2021; Amporfro et al., 2021). Selain itu, faktor usia (mayoritas pasien dewasa muda 18-32 tahun) dan tingkat pendidikan tinggi (86,7% tingkat perguruan tinggi) juga berpengaruh (Darmayanti et al., 2020; Djordjevic & Vasiljevic, 2018; Nguyen et al., 2020). Pendidikan formal membentuk kemampuan analisis risiko dan kesadaran kritis. Walaupun pasien dengan pendidikan tinggi sering kali memiliki ekspektasi layanan yang lebih kompleks, apabila perawat mampu mengelola komunikasi dan ekspektasi secara efektif, tingkat kepuasan yang dicapai justru akan jauh lebih solid (Mwambazi et al., 2024).

Kualitas layanan keperawatan adalah faktor penentu (*prediktor*) kepuasan pelanggan (Wardah & Tampubolon, 2020). Fakta bahwa perawat mendominasi struktur ketenagaan di rumah sakit dan paling intensif berinteraksi dengan pasien menjadikan kinerja mereka garda terdepan penentu kepuasan. Kepuasan afektif dan kognitif pasien sangat bergantung pada seberapa cepat perawat menanggapi kedaruratan, keramahan, serta kemampuan memberikan penjelasan informatif (Cant et al., 2023). Kualitas pelayanan dan kompetensi petugas, utamanya di IGD yang harus meminimalisasi *response time*, merupakan tonggak

utama untuk menciptakan rasa aman, yang pada akhirnya memicu persepsi 'Sangat Puas' pada pasien.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan. Pertama, jumlah sampel yang relatif kecil (n=30) dan pengambilan data yang dilakukan secara *single-center* membatasi kemampuan generalisasi hasil penelitian ini pada populasi yang lebih luas. Kedua, penggunaan desain potong lintang (*cross-sectional*) tidak dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat secara absolut antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien seiring berjalannya waktu (Polit & Beck, 2020). Selain itu, instrumen penelitian yang mengandalkan kuesioner pelaporan mandiri (*self-report*) rentan terhadap bias *subjektivitas* dari pasien saat menilai pelayanan. Penelitian mendatang diharapkan dapat menggunakan desain *observasional* dengan jumlah sampel yang lebih besar serta mengontrol variabel perancu lainnya seperti tingkat keparahan *triase* atau waktu tunggu secara spesifik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perawat di unit *Emergency* Eka Hospital Cibubur sebagian besar tergolong baik, yang berimplikasi pada tingginya tingkat kepuasan pasien dengan dominasi kategori sangat puas. Secara empiris, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien *Emergency* Eka Hospital Cibubur dengan nilai signifikansi p-value = 0,000 dan tingkat keeratan korelasi yang kuat (r = 0,641).

Penelitian ini mengimplikasikan perlunya pemeliharaan standar pelayanan prima secara konsisten. Diharapkan pihak manajemen rumah sakit dan profesi keperawatan terus menyelenggarakan pengembangan kompetensi perawat dalam bentuk pelatihan komunikasi terapeutik dan *response time* di IGD. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian pada tantangan psikososial perawat (seperti *burnout* atau tingkat beban kerja) terhadap efisiensi pelayanan gawat darurat.

REFERENSI

Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, *21*(1), 135. https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3

Amporfro, D. A., Boah, M., Yingqi, S., Cheteu Wabo, T. M., Zhao, M., Ngo Nkondjock, V. R., & Wu, Q. (2021). Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Services Research*, *21*(1), 722. https://doi.org/10.1186/s12913-021-06717-5

Anam, H. (2016). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS dr.Soepraoen Malang*. Universitas Brawijaya.

Anang, P. J. (2017). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS tingkat IV Madiun. In *Jurnal Penelitian Keperawatan* (Vol. 3).

Bahari, R., Khazaee, A., & Gholami, M. (2024). Patient trust in nurses: exploring the relationship with care quality and communication skills in emergency departments. *BMC Nursing*, *23*(1), 595.

https://doi.org/10.1186/s12912-024-02261-2

Budianto, A., Siti, M., & Ikawati, S. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan IGD Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang RS IGD Mitra Siaga Tegal. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia (JIKI)*, *6*(2), 201–209.

Cant, R., Gazula, S., & Ryan, C. (2023). Predictors of nursing student satisfaction as a key quality indicator of tertiary students' education experience: An integrative review. *Nurse Education Today*, *126*, 105806. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.nedt.2023.105806

Darmayanti, S., Dewi, N. A., R, N. E., & Handajany, S. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA)*, *7*(1), 8–19.

Djordjevic, I. M., & Vasiljevic, D. (2018). The Effect of Sociodemographic Factors on the Patient Satisfaction with Health Care System. *Serbian Journal of Experimental and Clinical Research*, *20*. https://doi.org/10.1515/sjecr-2017-0042

Kuryadinata, R., Rohmah, M., & Septimar, Z. (2022). Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan Panrita Husada*, *7*, 16–27. https://doi.org/10.37362/jkph.v7i1.708

Marpaung, L. J. V. (2025). Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Cilincing. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, *9*(1), 7–21.

Melani, M., & Setyoningrum, U. (2024). Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di igd rumah sakit ken saras. *Indonesian Journal of Nursing Research*, *7*(2), 56–66. https://digilib.ikifa.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3581&keywords=

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu (Nomor 30 Tahun 2022). In *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia* (Nomor 30 Tahun 2022).

Merliyanti, R., Meilando, R., & Agustiani, S. (2024). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kecemasan Keluarga Pasien Di IGD. *Global Health Science Group*, *6*(1), 227–236.

Mwambazi, W. K., Qutieshat, A., & Mpundu, M. (2024). Factors Influencing Patient Satisfaction with Zambia's National Health Insurance Scheme: A Systematic Literature Review using Empirical Evidence from Nigeria and Ghana. *Patient Experience Journal*, *11*(3), 202–214. https://doi.org/10.35680/2372-0247.1913

Nguyen, T., Nguyen, H., & Dang, A. (2020). Determinants of patient satisfaction: Lessons from large-scale inpatient interviews in Vietnam. *PLOS ONE*, *15*(9), 1–17. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239306

Novitasari, D., Lismayanti, L., & Rosmiati, R. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Dahlia Rsud Kota Banjar. *Jurnal Kesehatan STIKes Muhammadiyah Ciamis*, *6*(2), 20–28. https://doi.org/10.52221/jurkes.v6i2.81

Nurhasma, N., Rijal, A. S., & 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. https://doi.org/10.35329/jkesmas.v7i2.2600

Nurjanah, A., Sutrisna, E., & Isa, M. (2025). Kualitas pelayanan IGD sebagai kunci utama untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *Journal of Management and Digital Business*, *5*(1), 315–332. https://doi.org/10.31258/jmdb.5.1.315-332

Nurlina, D., Rifai, A., & Jamaluddin, J. (2019). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk Iv 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, *8*(03), 78–88. https://doi.org/10.33221/jikm.v8i03.299

Nursalam. (2018). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional*. Salemba Medika.

Paul, & Elegba. (2017). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Erlangga.

Polit, D. F., & Beck, C. T. (2020). *Nursing Research: Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice* (11th ed.). Wolters Kluwer Health.

Rahayu, S. H., & Wijaya, L. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien. *Kesehatan Dan Pembangunan*, *15*(1), 132–141. http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf

Rizal, A. A. F., Milkhatum, Nurjanah, M., Harianto, J. W., Sari, vika Y., Devri, M., & Syaputry, D. (2024). *Sosialisasi Standar Diagnosis Keperawatan Indonesia (SDKI) di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda* (Laporan Pengabdian Masyarakat).

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Surbakti, L. A. B. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai*. Universitas Medan Area.

Tampubolon, J., & Sudharmono, U. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung*. *6*(2), 123–134.

Undang-Undang RI. (2023). Undang-undang No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. In *Undang-Undang Republik Indonesia*. Undang-Undang RI.

Wahyuni, A., Sudrajat, A., Pane, J. P., Trevia, R., Ristandi, H., & Rahmawati, E. Q. (2024). *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat*. PT Nuansa Fajar Cemerlang Jakarta.

Wardah, W., & Tampubolon, K. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Burnout Perawat di Rumah Sakit Santa Maria Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, *11*(1), 74. https://doi.org/10.30633/jkms.v11i1.264