

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kegawatdaruratan adalah salah satu elemen utama dalam sistem layanan kesehatan karena terkait langsung dengan penyelamatan nyawa pasien. WHO menyampaikan bahwa pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD), harus dapat memberikan penanganan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan tingkat kegawatdaruratan pasien. Namun, di berbagai negara, pelayanan IGD masih menghadapi tantangan berupa tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan sumber daya manusia, serta kepadatan pelayanan (*overcrowding*) yang mengakibatkan lamanya antrean layanan. Kondisi tersebut berdampak pada penurunan mutu pelayanan, meningkatnya keluhan pasien, serta menurunnya kecualian pasien terhadap layanan kesehatan yang diperoleh (World Health Organization, 2022).

Di Indonesia, lama menunggu pelayanan di IGD juga menjadi salah satu indikator kualitas layanan rumah sakit yang mendapat perhatian. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856/MENKES/SK/IX/2009 Standar Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit mengatur bahwa pasien dalam situasi darurat harus menerima penanganan awal dalam waktu maksimal lima menit setelah kedatangan di IGD. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan keterlambatan pelayanan yang disebabkan oleh tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan tenaga kesehatan, serta tingkat kepadatan layanan di Instalasi Gawat Darurat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2009; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018. Indonesia merupakan salah satu negara di kawasan ASEAN dengan jumlah kedatangan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang sangat tinggi. Dalam laporan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2019), total kunjungan pasien ke IGD mencapai 4.402.205 kali.

Berdasarkan temuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, tingkat kepuasan pasien berdasarkan

penilaian setiap triwulan menunjukkan adanya perubahan selama periode 2023–2025. Pada tahun 2023, tingkat kepuasan pasien mencapai 97,3%, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2024 menjadi 88,28%. Pada tahun 2025, tingkat kepuasan pasien meningkat sedikit menjadi 88,48%. Walaupun pada tahun 2025 ada kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya, hasil tersebut masih di bawah tingkat kepuasan yang dicapai pada tahun 2023.

Fluktuasi tingkat kepuasan pasien tersebut menunjukkan bahwa pandangan pasien mengenai kualitas layanan IGD tidak sepenuhnya konsisten dari tahun ke tahun. Situasi ini perlu diperhatikan karena kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beragam faktor layanan, di antaranya adalah waktu tunggu pelayanan. Dalam pelayanan IGD, waktu tunggu merupakan salah satu elemen yang secara langsung dialami oleh pasien, terutama saat memerlukan layanan yang cepat dan akurat. Waktu tunggu yang semakin panjang dapat menyebabkan ketidaknyamanan, kecemasan, serta pandangan negatif terhadap kualitas layanan yang diterima.

Oleh sebab itu, adanya perubahan tingkat kepuasan pasien pada IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun selama tahun 2023–2025 menjadi salah satu dasar penting untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Studi ini diharapkan dapat memberikan ilustrasi empiris tentang hubungan kedua variabel tersebut sehingga dapat berfungsi sebagai bahan penilaian dalam usaha memperbaiki kualitas layanan di IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien telah banyak dikaji dan secara umum menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kedua variabel tersebut. Semakin singkat waktu tunggu yang dialami pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, temuan tersebut tidak dapat diterapkan secara langsung pada setiap rumah sakit karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti karakteristik rumah sakit, sistem pelayanan yang diterapkan, jumlah kunjungan pasien, ketersediaan sumber daya, serta kondisi operasional Instalasi Gawat Darurat (IGD). Keterkaitan antara Waktu tunggu dalam pelayanan dan kepuasan pasien telah banyak diteliti dan umumnya menunjukkan adanya

hubungan signifikan antara kedua variabel ini. Semakin pendek waktu tunggu yang dialami oleh pasien, semakin besar tingkat kepuasan yang dirasakan terhadap layanan yang diberikan. Namun, temuan tersebut tidak dapat diterapkan secara langsung pada setiap rumah sakit karena terpengaruh oleh sejumlah faktor, seperti karakteristik rumah sakit, sistem pelayanan yang diterapkan, jumlah kunjungan pasien, ketersediaan sumber daya, serta kondisi operasional Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Berdasarkan informasi dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang didapatkan dari RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, penilaian terhadap unsur waktu pelayanan pada IGD selama periode 2023–2025 menunjukkan adanya fluktuasi pada setiap periode pengukuran. Pada beberapa periode, unsur waktu pelayanan masih berada dalam kategori “Tidak Baik”. Keadaan ini menunjukkan bahwa elemen waktu pelayanan masih menjadi salah satu penyebab yang perlu diperhatikan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan IGD. Variasi penilaian tersebut juga mengindikasikan bahwa Ketepatan dan kecepatan layanan yang diterima pasien masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, kondisi waktu pelayanan tersebut adalah salah satu elemen yang harus diperiksa lebih lanjut karena dapat terkait dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang disediakan di IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Merujuk pada situasi tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memperoleh bukti empiris mengenai keterkaitan antara waktu tunggu layanan dan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang tepat tentang kondisi riil di rumah sakit dan berfungsi sebagai dasar dalam merancang strategi perbaikan kualitas layanan, terutama dalam hal waktu tunggu, agar kepuasan pasien dapat semakin baik.

Meskipun penelitian tentang keterkaitan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian dilaksanakan pada rumah sakit di kota besar dengan karakteristik pelayanan, jumlah kunjungan pasien, dan sistem pelayanan yang berbeda. Hingga kini, penelitian yang mengkaji keterkaitan antara waktu tunggu pelayanan serta

tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun sebagai rumah sakit rujukan di Kotawaringin Barat masih terbatas. Perbedaan karakteristik rumah sakit, jumlah pasien yang datang, serta kondisi pelayanan dapat menghasilkan hasil penelitian yang berbeda dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.

Beragam penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi hubungan antara waktu tunggu layanan dengan kepuasan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh R. Widhawati (2021) mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu layanan dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X.

Hasil penelitian oleh Yoska, La Tabari, Susanto, Nasir, dan Agustiawan (2024) dalam tinjauan sistematis menunjukkan bahwa waktu tanggap (response time) Waktu tunggu untuk pelayanan ialah faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Dari 12 studi yang dianalisis, mayoritas menunjukkan bahwa semakin cepat layanan diberikan kepada pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD. Penemuan itu menegaskan bahwa waktu tunggu untuk layanan adalah salah satu indikator penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kegawatdaruratan.

Selanjutnya, penelitian Wahyu Aris Setyanto (2023) mengenai hubungan waktu tunggu pindah pasien dari IGD ke ruang rawat terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RSJD Surakarta ditemukan pula adanya hubungan yang signifikan. Semakin cepat pasien dipindahkan dari IGD ke ruang perawatan, semakin meningkat tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Studi yang dilakukan oleh Gorat dan Rantung (2024) tentang hubungan antara waktu respons perawat dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Advent Medan menunjukkan bahwa respons perawat yang lebih cepat berhubungan dengan kepuasan pasien yang lebih tinggi. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain potong lintang yang mencakup observasi waktu respons serta evaluasi tingkat kepuasan melalui kuesioner.

Selain itu, Serihati dkk. (2025) melalui penelitian systematic review menyimpulkan bahwa waktu tanggap dan waktu tunggu adalah faktor yang

secara konsisten memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat. Temuan dari analisis berbagai penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan adalah salah satu faktor krusial dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Merujuk pada sejumlah penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa durasi menunggu layanan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien pada berbagai jenis pelayanan kesehatan. Namun demikian, penelitian tersebut dilakukan pada rumah sakit dan unit pelayanan yang berbeda, seperti rumah sakit umum, poli rawat jalan, maupun penelitian yang berfokus pada response time perawat atau waktu pindah pasien dari IGD.

Sementara itu, penelitian tentang keterkaitan waktu tunggu layanan dengan tingkat kepuasan pasien pada ruang IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun belum dilakukan, padahal berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023–2025, unsur waktu pelayanan masih menunjukkan fluktuasi dan pada beberapa periode memperoleh kategori "Kurang Baik" bahkan "Tidak Baik". Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting dilakukan untuk memperoleh bukti empiris mengenai hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien sesuai dengan karakteristik pelayanan di IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun sebagai landasan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan.

Studi ini dilakukan pada pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman mengenai durasi tunggu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD), sehingga diharapkan penelitian ini dapat menggambarkan waktu tunggu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Sultan Imanuddin.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam studi ini adalah: “Apakah terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan pasien di Ruang IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.
- c. Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam kemajuan ilmu keperawatan, terutama di bidang keperawatan darurat terkait dengan hubungan antara waktu tunggu layanan dan tingkat kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Rumah Sakit

Hasil dari studi ini diharapkan dapat dijadikan pedoman untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan di Instalasi Gawat Darurat, terutama dalam pengelolaan waktu tunggu pasien.

b. Tenaga Kesehatan

Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan saran bagi tenaga kesehatan untuk memperbaiki efektivitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

c. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan dan referensi untuk penelitian-penelitian mendatang terkait waktu tunggu layanan serta tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.



E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan (Research Gap)
1	R. Widhawati (2021)	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X	Kuantitatif dengan desain potong lintang, menggunakan kuesioner kepuasan pasien.	Durasi tunggu pelayanan berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien bertambah sejalan dengan kecepatan pelayanan.	IGD rumah sakit umum adalah subjek penelitian ini, tetapi fokus penelitian ini adalah ruang IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun karena memiliki fitur alur pelayanan yang berbeda.
2	Ade Yoska Tilla Serihati, Muhammad Fadhlana La Tabari, Denny Susanto, Andi Nasir, & Agustiawan (2025)	Hubungan Waktu Tanggap dan Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat: Tinjauan Sistematis	Systematic Review menggunakan pedoman PRISMA terhadap 12 artikel yang dipublikasikan tahun 2015–2025.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa mayoritas studi mendapati adanya hubungan penting antara waktu tunggu dan waktu respons yang lebih cepat serta tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD).	Studi ini menerapkan metode tinjauan sistematis, sehingga tidak menyajikan data utama dari rumah sakit tertentu. Pada saat yang sama, studi yang akan dilaksanakan akan menerapkan desain potong lintang dengan data primer untuk menggambarkan hubungan antara waktu tunggu layanan dan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.
3	Wahyu Aris Setyanto (2023)	Hubungan Waktu Tunggu Pindah IGD terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSJD Surakarta	Kuantitatif dengan metode lintas seksi menggunakan alat kuesioner puas pasien.	Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan IGD memiliki hubungan positif dengan kecepatan proses transfer pasien dari IGD ke ruang perawatan.	Penelitian sebelumnya menitikberatkan pada durasi pemindahan pasien dari IGD, sementara penelitian ini mengevaluasi keterkaitan waktu tunggu layanan selama pasien berada di ruang IGD.

4	Gorat, G., & Rantung, J. (2024)	Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Advent Medan.	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Instrumen berupa lembar observasi response time perawat dan kuesioner tingkat kepuasan pasien.	Ada hubungan yang signifikan antara waktu respons perawat dan kepuasan pasien di IGD. Semakin cepat waktu tanggap perawat, semakin tinggi kepuasan pasien.	Penelitian sebelumnya mengutamakan waktu respons perawat sebagai variabel utama di IGD Rumah Sakit Advent Medan, sementara penelitian ini mengedepankan waktu tunggu pelayanan secara keseluruhan.
5	Serihati (2025)	Hubungan Waktu Tanggap dan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat: Tinjauan Sistematis	Systematic Review terhadap berbagai penelitian mengenai waktu tanggap, waktu tunggu, dan kepuasan pasien di IGD.	Studi menunjukkan bahwa waktu respons dan waktu tunggu adalah faktor yang secara konsisten memengaruhi kepuasan pasien di ruang gawat darurat.	Penelitian sebelumnya adalah analisis sistematis, sedangkan penelitian ini adalah penelitian lapangan (cross sectional) yang mengumpulkan data secara langsung dari pasien di area IGD.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun” pada bulan Agustus 2026 ,dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Waktu tunggu pelayanan bagi pasien di Ruang IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun sebagian besar termasuk dalam kategori cepat, yaitu 62 responden (53,9%).
2. Tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun mayoritas berada dalam kategori sangat puas, yaitu 43 responden (37,4%).
3. Terdapat keterkaitan yang berarti antara durasi tunggu layanan dan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, berdasarkan analisis Spearman Rank diperoleh nilai $p=0,001$ ($p<0,05$) dengan koefisien korelasi (r_s) sebesar -0,306 yang mengindikasikan hubungan negatif dengan kekuatan yang lemah. Semakin lama pasien menunggu pelayanan, semakin rendah tingkat kepuasan mereka.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian mengenai “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun” maka beberapa saran yang dapat di berikan sebgai berikut:

1. Bagi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Diharapkan pihak rumah sakit dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan di Ruang IGD, terutama dalam upaya mengoptimalkan waktu tunggu pasien. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengevaluasi alur

pelayanan secara berkala, meningkatkan koordinasi antarpetugas, serta menyesuaikan ketersediaan tenaga kesehatan dengan jumlah kunjungan pasien. Rumah sakit juga diharapkan dapat melakukan pemantauan terhadap waktu tunggu secara rutin sehingga apabila ditemukan keterlambatan pelayanan dapat segera dilakukan perbaikan. Dengan waktu menunggu yang lebih efisien dan pelayanan yang optimal, diharapkan kepuasan pasien dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

2. Bagi tenaga Kesehatan

Diharapkan bahwa para tenaga medis bisa memberikan layanan dengan cepat, akurat, ramah, dan responsif sesuai dengan kondisi serta tingkat kegawatan pasien. Selain kecepatan pelayanan, petugas juga perlu memberikan penjelasan yang tegas kepada pasien serta keluarga tentang tahapan pelayanan serta alasan apabila terjadi keterlambatan. Komunikasi yang baik dapat membantu mengurangi kecemasan dan ketidakpastian pasien selama menunggu, sehingga dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih unggul dan meningkatkan rasa puas pasien..

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian mendatang dapat melanjutkan pengembangan penelitian mengenai kepuasan pasien dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhinya, seperti kualitas komunikasi petugas, sikap dan keramahan tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah responden yang lebih banyak, durasi penelitian yang lebih lama, atau lokasi penelitian yang berbeda supaya hasil hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien di layanan IGD.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrajhi, K. N., Aljerian, N. A., Alazaz, R. N., Araier, L. B., Alqahtani, L. S., & Almushawwah, S. O. (2020). Effect of waiting time estimates on patients satisfaction in the emergency department in a tertiary care center. *Saudi Medical Journal*, 41(8), 883–886. <https://doi.org/10.15537/smj.2020.8.25190>.
- American College of Emergency Physicians. (2021). *Social determinants of health screening in the emergency department*. American College of Emergency Physicians.
- Atmojo, J. T., Anasulfalah, H., Handayani, R. T., Nurhayati, I., Yuniarti, T., & Widiyanto, A. (2024). Waktu Tunggu Pelayanan (Waiting Time) Dan Kepuasan Pasien Di Igd: Meta Analisis. *Jurnal Gawat Darurat*, 6(1), 1–8.
- Ayu Sofie Puspita. (2025). *Hubungan Waktu Tunggu Pasien Transfer Ke Ruang Rawat Inap Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rspal Dr. Ramelan Surabaya Ayu Sofie Puspita*.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>.
- Emergency Nurses Association. (2021). *Emergency nursing core curriculum* (7th ed.). Elsevier.
- Gorat, G., & Rantung, J. (2024). Hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 16102–16111. <https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.14672>
- Handayani, N. (2022). Patient Satisfaction Questionnaire-18 (PSQ-18) sebagai instrumen yang dapat menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan. *Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Hayani, S., Wahyudi, A., & Zaman, C. (2025). Analisis kepuasan pelayanan pasien di pendaftaran unit gawat darurat rumah sakit. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 10(1). <https://doi.org/10.36729/jam.v10i1.1327>
- Indrawati, R., Yogasusanto, A. W., & Unggul, U. E. (2026). Hubungan response time pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di RS Pelamonia. 3(6), 3470–3477.
- Keller, P. K. K. L. (2021). *Marketing management*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Morley. (2021). The moral distress model: An empirically informed guide for moral distress interventions. *Journal of Clinical Nursing*.
- Nursalam. (2020). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis* (Ed. 5). Salemba Medika.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pohan, I. S. (2021). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2021). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice*.
- Putra, S. P., & Sari, D. K. S. (2022). Pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien IGD di Puskesmas Penimbung tahun 2021. *Nusadaya Journal of Multidisciplinary Studies*, 1(1), 12–15. <https://doi.org/10.66294/njms.v1i1.6>,
- Saputra, A., Yulian, & Mahdiana, D. (2025). Analisis penerapan machine learning, deep learning, dan data mining dalam prediksi penjualan di industri otomotif. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*,.
- Sari, A., & Putra, B. (2022). (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. *Jurnal Keperawatan Indonesia*,
- Septyaningrum, I., Ratnawati, R., & Widiarini, R. (2024). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode SERVQUAL di Puskesmas Tawangrejo. *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan*, 5(2), 301–306. <https://doi.org/10.30867/gikes.v5i2.1467>
- Serihati, A. Y. T., Tabari, M. F. L., Susanto, D., Nasir, A., & Agustiawan, A. (2025). Hubungan waktu tanggap dan tunggu terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat: Tinjauan sistematis. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(4), 879–889. <https://doi.org/10.47650/jpp.v8i4.2096>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Ed. 2, Cet. 29). Alfabeta.

