
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT

Siti Nurhidayah¹, Dody Setyawan²

1)Mahasiswa Departemen Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro
(nurhidayahagustus@gmail.com)

2)Staf Pengajar Bagian Keperawatan Gawat Darurat dan Kritis, Departemen Ilmu Keperawatan,
Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro (dody.psikfkundip@gmail.com)

Abstrak

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian yang melayani pasien dengan kondisi gawat darurat, tindakan harus efektif dan efisien sesuai mutu pelayanan. Pelayanan keperawatan salah satu pelayanan yang ada di IGD. Akan tetapi dengan kondisi IGD yang ramai, penuh sesak dan ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan perawat, yang mengakibatkan waktu tunggu lama, lingkungan kurang terapeutik dan sikap perawat kurang menanggapi keluhan pasien, sehingga tampak ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Penelitian yang dilakukan di IGD Rumah Sakit Amerika Serikat, menunjukkan 60% pasien mengeluhkan pelayanan perawat yang tidak sesuai dengan harapannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang. Penelitian ini merupakan kuantitatif deskriptif survey. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Consecutive sampling. Responden penelitian ini adalah 366 pasien di IGD RSUD salah satu Rumah Sakit di Semarang. Hasil penelitian menunjukkan 55.7% responden merasa puas terhadap pelayanan perawat di IGD. Kepuasan paling tinggi yaitu pada dimensi tangibles 84.4%, diikuti dimensi responsiveness 81.7%, dimensi assurance 77.6%, dimensi reliability 73.2%, dan yang paling rendah dimensi empathy 68.9%. Manajemen rumah sakit diharapkan meningkatkan empati perawat IGD guna meningkatkan kepuasan pasien melalui seminar atau workshop.

Kata Kunci : kepuasan pasien, pelayanan keperawatan, Instalasi Gawat Darurat

Abstract

Emergency Department is a unit that serves the patients with an emergency condition, the actions must be effective and efficient in accordance with the quality of service. Nursing services is one of the services in the Emergency Departments. However, with the condition of Emergency Departments which are crowded, full, and unbalanced between the number of patients and nurses causing long waiting time, less therapeutic environment and the attitude of the nurses who are less responsive, so it appears that the patients feel dissatisfied with the service received. The study conducted at Emergency Departments in US hospitals showed that 60% patients complaint regarding the care services that were not in line with their expectations. The objective of this study was to find out the overview of patient satisfaction level toward nurse services at Emergency Departments. This study was descriptive quantitative survey. Sampling technique used Consecutive sampling. The respondent of this study were 366 patients at Emergency Departments in one of hospital in Semarang. The result of this study showed that 55.7% respondents felt satisfied with the nurse services at Emergency Departments. The highest satisfaction was in tangibles dimension by 84.4%, followed by responsiveness dimension by 81.7%, assurance dimension by 77.6%, reliability dimension by 73.2%, and the lowest was dimension of empathy by 68.9%. It was expected for the Hospital management to improve the empathy of the nurse in Emergency Departments in order to increase the the patient satisfaction through seminar and workshop.

Keywords: Patient Satisfaction, Nursing Services, Emergency Departments

Corresponding author:

Dody Setyawan

dody.psikfkundip@gmail.com

Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo, Vol XI No 2, Desember 2019

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu utama masuk rumah sakit bagi sebagian besar pasien, yang melayani pasien dengan kondisi gawat darurat. Pasien yang masuk ke IGD tentu membutuhkan pertolongan yang cepat dan tepat, maka diperlukan standar dalam pelayanan gawat darurat yang sesuai dengan kompetensi dan kemampuan (Kemenkes, 2009). Pelayanan keperawatan termasuk dalam standar pelayanan gawat darurat yang memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien (Purba DE, Kumaat LT, Mulyadi, 2015). Salah satu syarat perawat di IGD haruslah yang memiliki keterampilan, kecekatan, dan kesigapan setiap saat (Hardianti, 2008). Kemampuan yang harus dimiliki perawat IGD yaitu menguasai basic assessment primary survey dan secondary survey, mampu menguasai triage, mampu memberikan asuhan keperawatan kegawatdaruratan, mampu melakukan tindakan keperawatan live saving antara lain resusitasi dengan atau tanpa alat dan stabilisasi, mampu memahami terapi definitif, mampu menerapkan aspek etik dan legal, mampu melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien dan keluarga, mampu bekerja di dalam tim, dan mampu melakukan pendokumentasian atau pencatatan dan pelaporan (Kemenkes, 2011). Akan tetapi dengan keadaan IGD yang ramai dan penuh sesak banyak kendala yang ditemukan yaitu waktu tunggu lama, lingkungan kurang terapeutik, dan beberapa kasus hasil klinis yang buruk, sehingga tampak ada rasa ketidakpuasan atas pelayanan yang sudah diberikan (Sultana A, Riaz R, Hameed S, Sabir SA, Tehseen I, Bilal A, et al, 2010).

Menurut Stuart yang dikutip oleh Siboro, menjelaskan penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD, menunjukkan 10 pasien yang berkunjung di IGD, 60% mengeluhkan tentang pelayanan perawatan yang tidak sesuai harapan, yaitu waktu tunggu yang relatif lama, dan sikap perawat yang kurang menanggapi keluhan pasien. Sedangkan penelitian yang dilakukan Siboro, menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGDRumah Sakit Advent

Bandung tergolong tinggi yaitu sebesar 76,06%. Hal tersebut menunjukkan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat IGD Rumah Sakit Advent Bandung (Siboro T, 2014). Kepuasan pasien adalah nilai subjektif yang diungkapkan oleh pasien terkait pelayanan dan fasilitas kesehatan yang diberikan dengan membandingkan harapannya (Purwanto MJ, Handoyo, Utami W, 2014). Indikator ukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan di IGD terletak pada lima dimensi mutu pelayanan. Dimensi tersebut yaitu, tangibles (wujud nyata), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian) (Kurniasari R, 2016). Tingkat kepuasan pasien di IGD sangat penting, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, perawat di IGD dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan optimal maka tingkat kepuasan pasien meningkat, dan memberikan citra baik bagi IGD rumah sakit.

Rumah Sakit di Semarang meningkatkan mutu pelayanan secara paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien dan keluarga secara profesional. Saat ini perkembangan dan peningkatan pelayanan medis semakin menjadi perhatian masyarakat. Oleh karena itu pasien akan bereaksi jika pelayanan seperti yang diharapkan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan salah satu perawat di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang jumlah kunjungan pasien IGD tahun 2017 rata-rata 3112 pasien, dengan 25 perawat, 7 tenaga medis, dan 20 bed. Di IGD tersebut belum ada penyebaran angket kritik dan saran. Rata-rata keluhan pasien IGD adalah pasien merasa lama menunggu di IGD dan menginginkan untuk segera diantar ke ruang rawat inap, pelayanan yang diberikan kurang cepat, sikap dan perhatian perawat IGD dalam menanggapi keluhan pasien, serta informasi yang diberikan kepada pasien selama menunggu masih kurang. Hal tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif survei. Teknik pengambilan sampel dengan teknik Consecutive sampling sebesar 366 pasien IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang. Kriteria inklusinya pasien yang sudah berada di IGD 2 jam, berusia ≥ 17 tahun dan keadaan sadar. Kriteria eksklusinya pasien ada masalah mental atau psikis, pasien nyeri hebat (skala 7-10), sesak nafas, dan tekanan darah sistolik > 180mmHg atau sistolik < 60 mmHg. Variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD. Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner mengenai kepuasan pasien dan sudah di uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji construct validity memiliki $r = 0,423-0,95 > 0.361$ dan nilai reliabilitas 0,975. Kuesioner ini terdiri dari karakteristik respondendan dan 33 pernyataan

kepuasan pasien. Data dianalisa secara univariat. Penelitian ini sudah melalui proses Ethical Clearance dengan nomor 919/X/HREC/2017.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Data karakteristik responden

Tabel 1
Tendensi Sentral Usia Responden pada bulan Maret - April 2018 (n=366)

	Mean	Median	Mode	Minimum	Maximum
Usia	35	33	29	17	70

Tabel 1 menunjukkan bahwa usia responden paling rendah adalah 17 tahun dan paling tinggi 70 tahun.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pekerjaan, dan Pendidikan pada Bulan Maret - April 2018 (n=366)

No	Variabel	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	JenisKelamin		
	a. Laki-laki	151	41.3%
	b. Perempuan	215	58.7%
2.	Pekerjaan		
	a. TidakBekerja	77	21%
	b. Pelajar	3	0.8%
	c. Wiraswasta	112	30.6%
	d. PNS/TNI/POLRI	94	25.7%
	e. Buruh/Petani	80	21.9%
3.	Pendidikan		
	a. SD	5	1.4%
	b. SMP	54	14.8%
	c. SMA	193	52.7%
	d. Diploma	71	19.4%
	e. Sarjana	43	11.7%
Total		366	100%

Tabel 2 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan. Data didapatkan bahwa mayoritas pasien berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 58.7 %, pekerjaan pasien wiraswasta sebanyak 30.6 %, dan pendidikan pasien SMA sebanyak 52.7 %.

B. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di IGD

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat di IGD pada bulan Maret - April 2017 (n=366)

Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Puas	204	55.7
Tidakpuas	162	44.3
Jumlah	366	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan perawat di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang.

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat di IGD Maret - April 2017 (n=366)

	Puas		Tidakpuas	
	Frekuensi (f)	Presentase (%)	Frekuensi (f)	Presentase (%)
<i>Tangibles</i>	309	84.4	57	15.6
<i>Reliability</i>	268	73.2	98	26.8
<i>Responsiveness</i>	299	81.7	67	18.3
<i>Assurance</i>	284	77.6	82	22.4
<i>Empathy</i>	252	68.9	114	31.1

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan perawat di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang paling tinggi yaitu pada dimensi *tangibles* sebesar 84.4 % dan yang paling rendah yaitu pada dimensi *empathy* sebesar 68.9 %.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat secara umum di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang adalah 55.7 % merasa puas dan 44.3 % merasa tidak puas. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan di IGD RSUD Sukorejo (Wiyono H, Sulastri, Dewi E, 2016) terkait tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Sukorejo yaitu sebesar 86 % dan yang tidak puas 14 %. Pasien memiliki tingkat kepuasan baik terhadap perawatan yang diberikan oleh perawat dalam pelayanan darurat. Pelayanan perawatan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien. Kompetensi dan profesionalisme perawat sangat berpengaruh dalam kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Alshraideh JA, Tabar NA, dan Aburuz Menyatakan bahwa mayoritas pasien juga merasa puas terhadap pelayanan perawat yaitu sebanyak 90.67 %. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan pelayanan perawatan yang efektif bagi pasien. Pelayanan keperawatan yang berkualitas didefinisikan sebagai perawatan yang dilakukan oleh perawat yang telah memenuhi harapan pasien (Alshraideh JA, Tabar NA, Aburuz M, 2015).

Tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini sebesar 55.7 % lebih tinggi dari ketidakpuasan pasien, hal tersebut dikarenakan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah cukup memenuhi harapan pasien dan bahkan ada yang melebihi dari harapan pasien, yang akan meningkatkan rasa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh perawat. Pelayanan tersebut meliputi penampilan perawat yang rapi, sikap perawat yang ramah dan sopan kepada pasien maupun keluarga, serta kesediaan perawat memenuhi kebutuhan pasien.

Beberapa penelitian menyebutkan bahwa ketidakpuasan juga masih dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat IGD. Pasien merasa kurang puas dalam hal kurangnya otonomi untuk pengelolaan perawatan kesehatan mereka, selain itu pasien juga kurang puas ketika perawat tidak mendengarkan pendapat mereka selama perawatan. Oleh karena itu perawat harus lebih sensitif dengan kontrol keputusan atau otonomi saat memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien (Tang WM, Soong C-Y, Lim WC, 2013). Kepadatan pasien, infrastruktur yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama juga menjadi penyebab dimana pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan

perawat di IGD (Levandovski PF, Lima MAD da S, Acosta AM, 2015). Pelayanan keperawatan merupakan aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga ketika perawat belum bisa melakukan pelayanan keperawatan dengan baik maka pasien akan merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Arifin M, Sumitri, Lestari Y, 2013).

Hasil penelitian ini menunjukkan ada 44.3 % pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan perawat di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang. Pasien beranggapan bahwa perawat kurang siap dalam persiapan alat dan bahan yang dibutuhkan, perawat kurang terampil dalam menggunakan alat kesehatan, perawat kurang melakukan tindakan keperawatan dengan segera, perawat tidak meminta izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan, perawat kurang cepat dalamanggapi keluhan pasien, dan perawat kurang cekatan dalam memberikan pelayanan perawatan. Hal tersebut dikarenakan perawat IGD merupakan anggota tim kesehatan yang menghadapi masalah kegawatdaruratan secara terus menerus, hal tersebut akan menyebabkan kejenuhan dalam bekerja, selain itu beban kerja yang cukup tinggi, dan ditambah dengan kondisi IGD yang ramai dapat mengakibatkan penurunan kinerja perawat saat memberikan pelayanan kepada pasien (Destifiana N, 2015).

Jika dilihat dari hasil penelitian tingkat kepuasan tertinggi pasien terhadap pelayanan perawat di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang tertinggi berada pada dimensi tangibles, yaitu 84.4 %. Dimensi tangibles mencakup penampilan dan sikap perawat, hal ini berkaitan dengan kelengkapan serta kebersihan seragam, sikap dan keterampilan perawat (Parasuraman VAZ, Berry LL, 2005). Pasien merasa puas karena pelayanan yang mereka terima pada dimensi tangibles ini sesuai dengan harapannya serta pasien memberikan penilaian memuaskan dan sangat memuaskan yang cukup tinggi, terutama pada item perawat menggunakan seragam yang rapi, perawat memakai tanda pengenal, perawat bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan perawatan. Aspek tersebut perlu dimiliki oleh perawat karena penampilan dan

sikap yang baik akan mempengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima. Dimensi tangibles merupakan penampilan perawat dalam memberikan pelayanan jasa, karena suatu jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar maka aspek tangibles menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa yang dapat diandalkan, dimensi tangibles dapat memberi gambaran tentang kualitas pelayanan dan akan mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas pelayanan tersebut (Anggraeni M, 2017).

Dimensi tangibles yang baik akan mempengaruhi penilaian pasien, karena pada dimensi tangibles merupakan salah satu yang mempengaruhi harapan pasien dengan wujud nyata yang baik maka harapan pasien menjadi lebih tinggi (Septiani A, 2016). Kepuasan pasien juga merujuk pada penampilan atau wujud nyata dari pelayanan, semakin sempurna penampilan pelayanan maka semakin sempurna pula kualitas pelayanannya (Kaban WI, Kandou GD, Lopian LHVJ, 2015). Pelayanan yang diterima pasien akan dipersepsikan sehingga pasien dapat menilai mutu pelayanan, jika yang pasien harapkan sesuai dengan yang pasien dapatkan, maka pasien akan memberikan penilaian puas pada dimensi tangibles.

Tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini yang terendah berada pada dimensi empathy, yaitu 68.9 % pasien merasa puas terhadap pelayanan perawat di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang. Dimensi empathy ini menunjukkan tingkat perhatian atau kepedulian yang diberikan kepada pasien, seperti kepedulian perawat kepada pasien, mendengarkan keluhan pasien, serta bersikap sabar (Parasuraman VAZ, Berry LL, 2005). Pasien menilai cukup memuaskan pada dimensi empathy ini cukup tinggi, yang artinya baru sebagian pelayanan perawatan yang sesuai dengan harapan pasien, terutama pada item perawat kurang dalam menyampaikan informasi tentang kondisi pasien, perawat kurang mendengarkan keluhan pasien, serta perawat kurang peduli dengan kondisi pasien. Hal tersebut dikarenakan kondisi perawat yang terpapar stres kerja dengan intensitas tinggi akan mempengaruhi bagaimana perawat berinteraksi

dan menjalin hubungan dengan pasien, situasi yang menimbulkan stres dapat mempengaruhi keterampilan interpersonal dari perawat untuk menjalin hubungan yang akrab dengan pasien dan bahkan terkesan perawat berusaha menjauhi pasien (Lusianawati D, 2010).

Ketidaksesuaian yang dirasakan oleh pasien yang menuntut perawat untuk bisa memberikan pelayanan yang mengedepankan perhatian secara pribadi kepada pasien, maka hal tersebut mengakibatkan pasien merasa tidak diperhatikan oleh perawat dan merasa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan (Al-Aufa B, 2013).

Pasien pada umumnya mengharapkan perhatian dan kepedulian perawat. Perawat yang berinteraksi langsung dengan pasien maupun keluarga pasien dituntut untuk bisa menunjukkan rasa kepeduliannya. Kepedulian dan perhatian perawat IGD pada pasien dinilai kurang memuaskan, terutama dalam hal perawat bersedia memenuhi kebutuhan pasien dan mendengarkan keluhan pasien, sehingga pasien merasa kebutuhannya kurang ditanggapi, pasien akan merasa puas apabila pasien merasa diperhatikan oleh perawat (Kaban WI, Kandou GD, Lopian LHVJ, 2015). Perhatian khusus terhadap kebutuhan serta keluhan yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya, dan komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarganya akan mempengaruhi kepuasannya, karena pasien dan keluarga akan merasa diperhatikan yaitu apa yang dikeluhkan dan dibutuhkan ditanggapi dengan baik (Septiani A, 2016).

KESIMPULAN

Hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang adalah hampir seimbang antara yang merasa puas dan tidak puas. Hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang paling tinggi yaitu dimensi tangibles 84.8 % dan yang paling rendah dimensi empathy 68,9 %. yang dapat memengaruhi tingkat nyeri.

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien IGD terhadap pelayanan perawat. Manajemen rumah sakit diharapkan mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan perawat IGD guna memenuhi tingkat kepuasan pasien terkait kemampuan perawat dalam kecekatan dan kecepatan dalam menanggapi keluhan pasien, menyiapkan alat-alat serta terampil dalam menggunakan alat-alat kesehatan, dan meningkat sikap kepedulian perawat kepada pasien dengan melaksanakan seminar, workshop, atau training.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Aufa, B. (2013). Gambaran Kualitas Dan Kinerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Gawat Darurat (IDG) Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan tahun 2013. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Alshraideh, JA. Tabar, NA. Aburuz, M. (2015). Patient Satisfaction With Nursing Care : Measuring Outcomes in an International Setting. *J Nurs Adm*, 45(11):563–8
- Anggraeni, M. (2017). Hubungan kualitas Pelayanan Gawat Darurat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di IGD RSI UNISMA Malang. Universitas Brawijaya.
- Arifin, M. Sumitri. Lestari, Y. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan. *J Ilm Kesehatan*, 5(2)
- Destifiana, N. (2015). Hubungan Kejenuhan Kerja Dan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Pelayanan Keperawatan Di IGD Dan ICU RSUD Dr. R Goetheng Taroenadibrata Purbalingga. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Hardianti. (2008). Gambaran Kerja Perawat Pelaksana Unit Instalasi Gawat Darurat. Jakarta: Trans Info Media.
- Kaban, WI. Kandou, GD. Lopian, LHVJ. (2015). Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *ejournalhealth*.
- Kemkes. (2009). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 Tentang Standar

- Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.
Kemenkes. (2011). Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat. Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan dan Keteknisian Medis Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Kurniasari, R. (2016). Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Sido Waras Mojokerto. Universitas Airlangga.
- Levandovski, PF. Lima, MAD da S. Acosta, AM. (2015). Patient Satisfaction With Nursing Care In An Emergency Service. *Invest Educ Enferm*, 33(3)
- Lusianawati, D. (2010). Hubungan Stres Kerja Dengan Tingkat Empati Perawat Di RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta. STIKES Aisyiyah Yogyakarta.
- Parasuraman, VAZ. Berry, LL. (2005). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Purba, Dewi Efasusanti. Kumaat, Lucky T. Mulyadi. (2015). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *eJournal Keperawatan*
- Purwanto, Mesah Joko. Handoyo. Utami, Wuri. (2014). Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap. *J Ilm Kesehat Keperawatan*
- Septiani, A. (2016). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, 7(1)
- Sultana, A. Riaz, R. Hameed, S. Sabir, SA. Tehseen, I. Bilal, A. et al. (2010). Patient Satisfaction In Emergency Department Of District Head Quarters Hospital, Rawalpindi. *Rawal Med J*, 35(1):85–90
- Siboro, T. (2014). Hubungan Pelayanan Perawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung. Univ Advent Indones Bandung
- Tang, WM. Soong, C-Y. Lim, WC. (2013). Patient Satisfaction with Nursing Care : A Descriptive Study Using Interaction Model of Client Health Behavior. *Int J Nurs Sci*, 3(2):51–6
- Wiyono, H. Sulastri. Dewi, E. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. Universitas Muhammadiyah Surakarta