

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSD IDAMAN BANJARBARU TAHUN 2024

RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH CARE SERVICES AND PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY INSTALLATION OF RSD IDAMAN BANJARBARU IN 2024

Helda Nor Akmalia^{1*}, Fahriadi², Taufik Hidayat³

^{1,2}Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Stikes Intan Martapura, Banjar, Indonesia

³Program Studi Profesi Ners, Stikes Intan Martapura, Banjar, Indonesia

Email: heldanorakmalia@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: 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 akan memberitahukan dua kali lebih banyak kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Daerah (RSD) Idaman Banjarbaru tahun 2024. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi 1.894 orang dan sampel yang diperoleh dengan teknik *purposive sampling* yaitu 335 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji *sperman's rho*. **Hasil:** Ada hubungan antara kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien (p value = 0,000), dengan keeratan hubungan kuat dengan koefisien korelasi 0,429, arah hubungan positif. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan tenaga kesehatan dan kepuasan pasien di IGD RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024. **Saran:** IGD RSD Idaman Banjarbaru perlu melakukan *briefing*, menempelkan stiker 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun), dan SOP/alur pelayanan pasien IGD.

kata kunci: instalasi gawat darurat, kepuasan pasien, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Introduction: Service quality starts from meeting patient needs and ends with patient expectations. Satisfied patients will continue to use the services they choose, but on the contrary, dissatisfied patients will tell twice as many people about their bad experiences. **Objective:** This study aims to determine the relationship between the quality of health worker services and patient satisfaction in the Emergency Department of the Idaman Banjarbaru Regional Hospital (RSD) in 2024. **Method:** This study uses a quantitative method with a cross-sectional approach. The population is 1,894 people and the sample obtained by purposive sampling technique is 335 people. The research instrument uses a questionnaire. Data analysis uses the sperm's rho test. **Results:** There is a relationship between the quality of health worker services and patient satisfaction (p value = 0.000), with a strong relationship with a correlation coefficient of 0.429, a positive relationship direction. **Conclusion:** There is a relationship between the quality of health worker services and patient satisfaction in the Emergency Room of RSD Idaman Banjarbaru in 2024. **Suggestion:** The Emergency Room of RSD Idaman Banjarbaru needs to conduct a briefing, attach stickers (smile, greet, say hello, be polite and courteous), and SOP/flow of emergency patient services.

Keywords: emergency department, patient satisfaction, service quality

Cite this as : Akmalia, H.N, Fahriadi, Hidayat, T. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024. *Journal of Intan Hospital Administration*, 2 (1) 8-13.

PENDAHULUAN

Kualitas kesehatan secara keseluruhan sebagai pusat rujukan pasien pra rumah sakit tercermin dari kemampuan penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD adalah layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pasien yang dalam kondisi gawat darurat dan harus segera dibawa ke rumah sakit untuk mendapatkan penanganan yang cepat (Della Arya, Apriani Apriani and Helsy Desvitasari, 2023). 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 (Siahainenia, 2020).

Pelayanan gawat darurat merupakan keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan. Layanan gawat darurat sebagai salah satu pintu pertama masuknya pasien ke rumah sakit, secara tidak langsung akan memberikan gambaran pelayanan di rumah sakit secara keseluruhan (Permenkes, 2018). Penurunan minat berkunjung di IGD disebabkan beberapa faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu usia, pekerjaan, ekonomi, *life style*, motivasi dan persepsi. Faktor eksternal yaitu keyakinan, nilai, aturan, dan norma, lingkungan dimana individu tinggal. Dari semua faktor tersebut salah satunya yaitu faktor persepsi yang mempengaruhi minat berkunjung (Setiadi, 2015).

Pelayanan IGD merupakan bagian terdepan dalam tatanan pelayanan rumah sakit yang menjadi tempat interaksi pertama kali antara penyedia pelayanan medis dengan pasien atau penyedia fasilitas kesehatan dasar. Kualitas kesehatan secara keseluruhan sebagai pusat rujukan pasien pra rumah sakit tercermin dari kemampuan penanganan pasien di IGD (Della Arya, Apriani Apriani and Helsy Desvitasari, 2023). Jumlah kunjungan pasien di IGD RSD Idaman Banjarbaru selama 4 tahun terakhir, yaitu tahun 2019-2022 dapat dikatakan cukup banyak. Pada tahun 2019, jumlah kunjungan sebanyak 23.013, tahun 2020 jumlah kunjungan sebanyak 14.169, tahun 2021 jumlah kunjungan 11.131, dan pada tahun 2022 jumlah kunjungan sebanyak 15.792. Dapat dijumlahkan bahwa total kunjungan 4 tahun terakhir di IGD RSD Idaman Banjarbaru yaitu sebanyak 64.105. Dari data tersebut, dapat disimpulkan jika terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2020 ke tahun 2021, namun kembali mengalami peningkatan di tahun 2022. Walaupun peningkatan pasien yang terjadi tersebut tidak cukup signifikan dalam kenaikan kunjungan pasien jika dibandingkan dari jumlah kunjungan di tahun-tahun sebelumnya (Rekam Medis RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan melalui penyebaran kuesioner ke 10 pasien yang mengunjungi IGD RSD Idaman Banjarbaru, hasilnya menunjukkan bahwa 2 pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, sementara 3 pasien lainnya merasa tidak puas. Ketidakpuasan mereka disebabkan oleh kurangnya responsivitas petugas seperti sikap perawat yang tidak ramah terhadap pasien, petugas kesehatan kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien, dan petugas kesehatan kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

Diketahui kualitas pelayanan kesehatan memiliki suatu hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan pasien yang tidak bisa dipungkiri. Dengan menunjukkan tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. 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 (Siahainenia, 2020).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di IGD RSD Idaman Banjarbaru dan mengatasi permasalahan yang dihadapi, solusi yang perlu dilakukan yaitu salah satunya dengan melakukan *briefing*, dan menempelkan stiker 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun), serta SOP/alur pelayanan pasien IGD. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD RSD Idaman Banjarbaru tahun 2024.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien yang dirawat di IGD sebanyak 1.894 orang. Sampel yang digunakan sebesar 335 orang yang dihitung menggunakan rumus Slovin dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Variabel independen dalam penelitian adalah kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang mengacu pada Disson Muhammad Fauzi, M.Si dan Herlinan Dwi Febriyani (2020) dengan hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan didapat $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,279) dan pada variabel kepuasan pasien didapat $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,279). Sedangkan pada uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,914 dan pada variabel kepuasan pasien (0,931). Analisis dalam penelitian ini, terbagi menjadi dua yaitu analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Penelitian ini sudah teruji melalui Komisi Etik Penelitian Kesehatan Stikes Intan Martapura dengan nomor sertifikat etik No.020/KE/YBIP-S1/V/2024.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian di IGD RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024

Variabel	N	%
Usia		
20-29 Tahun	94	28,1
30-39 Tahun	64	19,1
40-49 Tahun	76	22,7
>50 Tahun	101	30,1
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	141	42,1
Perempuan	194	57,9
Pendidikan Terakhir		
Tidak Tamat sekolah	27	8,1
SD	87	26,0
SMP	35	10,4
SMA	112	33,4
D3	13	3,9
S1	56	16,7
S2	5	1,5
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	57	17,0
Wirausaha/Wiraswasta	136	40,6
IRT	97	29,0
Tidak Bekerja	45	13,4
Total	335	100

Sumber: Data primer (2024)

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 335 responden menunjukkan yang paling besar adalah yang berumur >50 tahun sebanyak 101 orang (30,1%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 194 orang (57,9%), memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 112 orang (33,4%) dan memiliki pekerjaan Wirausaha/Wiraswasta 136 orang (40,6%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan di IGD RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024

Kualitas Pelayanan	N	%
Baik	329	98,2
Kurang Baik	6	1,8
Total	335	100

Sumber: Data primer (2024)

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil dari analisis untuk variabel kualitas pelayanan diketahui bahwa mayoritas responden yang menilai dengan kategori baik sebanyak 329 orang (98,2%) dan responden yang menilai kualitas pelayanan rumah sakit dengan kategori kurang baik sebanyak 6 orang (1,8%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di IGD RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024

Kepuasan Pasien	N	%
Puas	314	93,7
Kurang Puas	21	6,3
Total	335	100

Sumber: Data primer (2024)

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil dari analisis untuk variabel kepuasan pasien diketahui bahwa mayoritas responden yang menilai dengan kategori puas sebanyak 314 orang (93,7%) dan responden yang menilai kepuasan pasien rumah sakit dengan kategori kurang puas sebanyak 21 orang (6,3%).

Uji hipotesis dilakukan dengan uji spearman rho untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien IGD terhadap pelayanan di RSD Idaman Banjarbaru tahun 2024. Hasil analisis data disajikan pada tabel 4. Berdasarkan tabel 4 mayoritas responden yang menyatakan kualitas pelayanan dengan kategori baik dan responden merasa puas sebanyak 313 responden dengan persentase 95,1%. Hasil uji spearman rho

diperoleh angka koefisien korelasi 0,0429 artinya tingkat kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yaitu cukup dengan arah hubungannya positif. Sedangkan *p-value* atau *Sig. 2-tailed* sebesar 0,000, karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSD Idaman Banjarbaru.

Tabel 4. Hasil Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien IGD Terhadap Pelayanan di RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		<i>P-value</i>	<i>Rho</i>
	Puas		Kurang Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	313	95,1%	16	4,9%	329	100%	0,000	0,429**
Kurang Baik	1	16,7%	5	83,3%	6	100%		
Total	314	93,7%	21	6,3%	335	100%		

Sumber: Data primer hasil bivariat tahun 2024

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di IGD RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024

Kualitas pelayanan kesehatan adalah suatu tingkatan yang menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan yang menimbulkan rasa puas pada setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan yang didapat oleh pasien, maka semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatannya. Kualitas pelayanan kesehatan juga suatu tingkatan yang menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan yang menimbulkan rasa puas pada setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan pelayanan yang didapat oleh pasien, maka semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatannya (Najib, 2022). Tujuan dari pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Amelia, 2018).

Pada tabel 2 penelitian ini mayoritas responden yaitu sebanyak 329 responden (98,2%) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan di RSD Idaman Banjarbaru berada pada kategori baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah & Yusianto (2019) bahwa kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, paling banyak berada pada kategori baik.

Kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam menyampaikan atau memberikan jasa guna menyesuaikan dengan harapan pelanggan (Najib, 2022). Kualitas pelayanan dinilai baik apabila penyedia jasa memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pengguna jasa. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui lima aspek yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. (Najib, 2022) mengungkapkan bahwa untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku dari tenaga kesehatan atau petugas di rumah sakit itu sendiri karena faktor manusia memiliki kontribusi sebesar 70% dalam menentukan kualitas pelayanan di sebuah instansi.

Berdasarkan asumsi peneliti, kualitas pelayanan di IGD RSD Idaman Banjarbaru sudah dikategorikan baik. Namun masih ada beberapa yang harus diperbaiki dan diperhatikan karena masih terdapat keluhan yang masih dirasakan oleh pasien dan keluarga pasien. Sehingga perlu adanya perbaikan dan evaluasi oleh pihak RS untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepuasan Pasien di IGD RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024

Kepuasan pasien adalah nilai subyektif pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan dari kesan pertama masuk rumah sakit (Wahyuningsih, 2020). Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa (Sari, Erpidawati and Susanti, 2019).

Kepuasan pasien merupakan hasil akhir dari proses layanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Ketika individu menerima pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya, maka individu akan merasa puas. Namun, ketika individu menerima pelayanan yang tidak memenuhi harapan mereka, maka individu akan merasa kurang puas atau tidak puas (Tail, Wartiningsih and Silitonga, 2020). Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa tidak puas jika mereka memperoleh pelayanan yang tidak baik atau tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga pasien enggan atau tidak ingin lagi melakukan kunjungan ulang terhadap rumah sakit (Sari, Erpidawati and Susanti, 2019).

Berdasarkan hasil dari tabel 3 tentang analisis untuk variabel kepuasan pasien diketahui bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 314 orang (93,7%) menyatakan bahwa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anfal (2020) distribusi frekuensi berdasarkan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018 sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 40 responden (56,3%).

Pada saat ini banyak sekali hal yang mengakibatkan tidak puasny pasien terhadap pelayanan keperawatan, beberapa hal tersebut antara lain pelayanan keperawatan yang kurang baik, kurang maksimalnya kolaborasi perawat dengan pasien, ketanggapan perawat yang kurang, kurangnya perawat dalam menyampaikan informasi tentang kondisi pasien, dan lama respon perawat terhadap keluhan pasien (Wahyuningsih, 2020). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesan pertama saat berkunjung, informasi yang didapat dari berbagai pihak, pelayanan yang diberikan petugas, jaminan yang ditawarkan oleh rumah sakit (Negari, 2020). Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Anathasia and Mulyanti, 2023).

Berdasarkan asumsi peneliti hasil dari jawaban responden terkait dengan kepuasan yang menghasilkan bahwa lebih banyak pasien yang merasa puas dibandingkan dengan yang tidak puas. Dikarenakan pelayanan yang diterima oleh pasien sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, namun dari hasil penelitian juga diketahui masih ada 21 dari 335 responden yang merasa tidak puas. Maka dari itu RSD Idaman Banjarbaru harus terus mempertahankan loyalitas pasien agar kepuasan dapat terus terjaga.

Hubungan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di IGD RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024

Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor yang penting dalam upaya menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien akan menciptakan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan (Maryono, Putri and Inayati, 2020). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan (Cahyono, 2020). Pelayanan yang berkualitas merupakan jasa pelayanan kesehatan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan pasien dan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dan kemudian akan menimbulkan rasa puas (Dina, Mutmainnah and Darwis, 2022). Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi dari pelayanan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan (Anjayati, 2021).

Berdasarkan data pada tabel 4 terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSD Idaman Banjarbaru dengan *p-value* 0,000. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah & Yusianto (2019) bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dengan *p-value* 0,000. Kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yang terdiri dari *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Lima dimensi ini menjadi poin yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kepuasan pasien (Sholihin, 2019).

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pasien (Anfal, 2020). Kepuasan pasien merupakan hasil dari pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu atau mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan berpengaruh pada *output* layanan kesehatan, yang berarti akan berpengaruh pada status kesehatan (Darmayanti *et al.*, 2024). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat penting sehingga pasien akan kembali untuk pengobatan lebih lanjut jika pelayanan memuaskan. Dengan kata lain kualitas pelayanan kesehatan akan berdampak pada kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Nurhasma, Rijal and Aziz, 2021).

Nilai *correlation coefficient* 0.429** pada tabel 4 menggambarkan bahwa tingkat keeratan hubungan pada penelitian ini berada pada kategori cukup dan searah atau semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Karno, 2023) bahwa semakin baik kualitas pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien maka secara signifikan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa alasan yang membuat pasien merasa puas atas kualitas layanan yang diberikan oleh IGD RSD Idaman Banjarbaru karena pada dilihat dari beberapa aspek mayoritas responden memberikan jawaban baik dan memuaskan. Terlebih dari itu, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan akan memberikan pengalaman terbaik yang diterima oleh pasien maupun keluarga pasien. Maka semakin loyal pasien maupun keluarga pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2024. IGD RSD Idaman Banjarbaru dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan melakukan *briefing*, menempelkan stiker 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun), dan SOP/alur pelayanan pasien IGD.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Usu. Skripsi strata satu. Universitas Sumatra Utara, Sumatra Utara.
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi*, 6(1), 2716–4039. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>.

- Akmalia, H.N, Fahriadi, Hidayat, T. (2025). *Hubungan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan*
- Najib, K. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta', *Manajemen, Bisnis dan Ekonomi*, 1(1), p. 35. Available at: <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.
- Arya, Della, Apriani, Helsy. Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 2023, 13.2: 86-92.
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Darmayanti, S., Dewi, N. A., Endah, N., & Handajany, S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA)*, 7(1), 8–19.
- Dina, E. S., Mutmainnah, & Darwis, D. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan USIMAR*, 1(2), 2022.
- Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22–32.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Instalasi Gawat Darurat.
- Maryono, Putri, I. R. R. P., & Inayati, A. (2020). Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 3(1), 27–35. <https://doi.org/10.15900/j.cnki.zylf1995.2018.02.001>
- Negari, A. R. D. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali. Skripsi strata satu. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Nurhasma, Rijal, A. S., & Aziz, R. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUP DR. Tadjuddin Chalid Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (J-KESMAS)*, 07(2), 90–100.
- Sari, L. N., Erpidawati, & Susanti, E. (2019). Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Menara Medika*, 1(2), 8.w
- Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1), 72–97.
- Siahainenia, M. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Ruang Rawat Vinap Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Saparua. *Tesis*. Universitas Hasanuddin Makasar.
- Tail, M. A., Wartiningsih, M., & Silitonga, H. T. H. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud X Berdasarkan Metode Servqual. *Prominentia Medical Journal*, 1(1), 36–44. <https://doi.org/10.37715/pmj.v1i1.1565>
- Wahyuningsih, A. (2020). Literature Review : Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Malang*, 5(2), 62–71. <https://doi.org/10.36916/jkm.v5i2.108>