

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RSUD KOTA MAKASSAR**

**RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF NURSING SERVICES AND PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY ROOM OF MAKASSAR CITY HOSPITAL**

Farah Adibah Urjuwan<sup>1</sup>, Syahrir<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>*Universitas islam makassar*

---

**Artikel info**

---

**Artikel history:**

Submitted: 15-08-25

Received : 29-08-25

Revised : 07-09-25

Accepted : 15-09-25

**Keywords:**

Keperawatan;

Kepuasan pasien;

Kualitas pelayanan;

---

**Abstrak**

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan atau asuhan profesional yang di berikan kepada pasien bersifat humanistik, menggunakan pendekatan holistik yang berorientasi pada kebutuhan objektif pasien serta mengacu pada standar profesional keperawatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Sampel dari penelitian ini adalah 41 responden yang diambil menggunakan *total sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Daya Kota Makassar dengan *p-value* 0,03. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di IGD dengan mengutamakan kecepatan respon, sikap empati perawat dan komunikasi yang jelas.

**Abstract**

*Nursing services are professional services or care provided to patients in a humanistic manner, using a holistic approach that is oriented towards the objective needs of patients and refers to professional nursing standards. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the emergency room of Makassar City Hospital. This study was an analytical observational study with a cross-sectional design. The sample for this study consisted of 41 respondents selected using total sampling. Data collection was conducted using a questionnaire. Data analysis was performed using the Chi-Square test. The results of the study indicate that there is a significant relationship between the quality of nursing services and the level of patient satisfaction in the emergency room of Daya Regional General Hospital in Makassar with a p-value of 0.03. It is recommended that the hospital continue to improve the quality of*

---

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan salah satu elemen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berperan besar dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai institusi penyelenggara layanan kesehatan, rumah sakit menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang di pengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, serta kondisi sosial ekonomi masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan bermutu dan terjangkau agar tercapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Sulu, 2023).

Pelayanan rumah sakit tidak hanya bersifat kuratif, tetapi juga mencakup upaya promotif, preventif, rehabilitatif, dan paliatif. Oleh karena itu, rumah sakit memiliki peran strategis dalam pembangunan kesehatan nasional. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit harus memiliki manajemen yang baik agar mampu memberikan pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien (Aliyah, 2024). Salah satu bagian terpenting dari rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD), yang menjadi pintu utama masuknya pasien dengan kondisi darurat. IGD berperan memberikan tindakan medis pertama berdasarkan sistem triage, untuk menentukan prioritas penanganan sesuai tingkat kegawatan pasien. Proses triage ini sangat penting untuk mencegah kecacatan dan kematian, sehingga tenaga medis di IGD, baik dokter maupun perawat, dituntut memiliki kecepatan, keterampilan, dan kesiap - siagaan tinggi (Virgo, 2018).

Standar pelayanan IGD diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 Tahun 2009, yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan gawat darurat di seluruh rumah sakit (Gobel et al., 2018). Dalam konteks pelayanan keperawatan, mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajer keperawatan dalam melaksanakan fungsi - fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya. Pelayanan keperawatan yang profesional bersifat humanistik dan holistik, serta berorientasi pada kebutuhan pasien dengan mengacu pada standar profesi dan etika keperawatan (Novita & Riza, 2023).

Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Apa bila pelayanan berada di bawah harapan, pasien merasa tidak puas, jika sesuai pasien merasa puas.

## **METODE**

Pada proses penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Makassar. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 4 Juni hingga 4 Juli 2025 dengan jumlah sampel sebanyak 41 responden yang merupakan pasien di ruang IGD. Pendekatan cross sectional dipilih karena penelitian dilaksanakan dengan cara mengamati variabel - variabel yang diteliti dalam satu waktu tertentu tanpa adanya tindak lanjut berulang. Analisa data dijalankan dengan memakai uji chi-square untuk

memahami ada tidaknya keterkaitan antara hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Makassar.

## HASIL

**Tabel.1**

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Di Ruang IGD RSUD Kota Makassar**

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persen %
Laki – Laki	20	48,8
Perempuan	21	51,2
Total	41	100

**Sumber: Data Primer 2025**

Dari tabel 1 diketahui bahwa responden jenis kelamin perempuan lebih banyak yakni 21 responden (48,8%) sedangkan jenis kelamin laki – laki berjumlah 20 responden (51,2%).

**Tabel. 2**

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Perawat Di Ruang IGD RSUD Kota Makassar**

Umur	Frekusensi (n)	Persen %
15 – 17 Tahun	2	4,8
18 – 24 Tahun	4	9,7
25 - 44 Tahun	24	17,8
45 – 49 Tahun	9	21,9
60 – 61 Tahun	2	4,8
Total	41	100

**Sumber: Data Primer 2025**

Dari tabel 2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antar 25 – 44 tahun, yaitu sebanyak 24 responden (17,8 %) dan responden paling sedikit yakni berusia lebih dari 60 - 61 tahun yaitu 2 orang responden (4,8%).

**Tabel. 3**  
**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Perawat Di Ruangan IGD RSUD Kota Makassar**

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (n)	Persen %
SD	2	4,8
SMP	5	12,1
SMA	16	39,0
DIII	1	2,4
S1	13	31,7
S2	4	9,7
Total	41	100

**Sumber: Data Primer 2025**

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir yakni SMA dengan frekuensi 16 responden (39,0%), dan sebagian kecil responden berpendidikan terakhir yakni SD dengan frekuensi 2 responden (4,8%).

**Tabel. 4**  
**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Pekerjaan Responden Di Ruangan IGD RSUD Kota Makassar**

Status Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persen %
Polri	2	4,8
TNI	3	7,3
Wiraswasta	7	17,0
Petani	3	7,3
Nelayan	2	4,8
Pekebun	1	2,4
IRT	5	12,1
PNS	8	19,5
Pegawai Swasta	4	9,7
Pelajar	3	7,3
Perawat	2	4,8
Bidan	1	2,4

Total	41	100
-------	----	-----

**Sumber: Data Primer 2025**

Dari tabel 4 di atas dapat dilihat sebagian besar responden terbanyak pekerjaan yaitu PNS dengan jumlah 15 responden (36,6%), dan sebagian kecil responden yang kurang yaitu bidan 1 responden (2,4%).

**Tabel. 5**

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Perawat Di Ruang IGD RSUD Kota Makassar**

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (n)	Persen %
Berkualitas $\geq 24 = 1$	20	48,7
Tidak berkualitas $\leq 24 = 2$	21	51,2
Total	41	100

**Sumber: Data Primer 2025**

Dari tabel 5 di atas dapat dilihat sebagian besar responden terbanyak dengan tidak berkualitas 21 responden (51,2%) dan Berkualitas 20 responden dengan (48,7%).

**Tabel. 6**

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Perawat Di Ruang IGD RSUD Kota Makassar**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Persen %
Tidak Puas $\geq 30 = 1$	18	43,9
Puas $\leq 30 = 2$	23	56,0
Total	41	100

**Sumber : Data Primer 2025**

Dari tabel 6 di atas dapat dilihat sebagian besar responden puas 23 responden (56,0%), dan responden tidak puas berjumlah 18 responden (43,9%).

**Tabel. 7****Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Daya Kota Makassar**

Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan				P		
	Tidak Puas		Puas			Total	
	n	%	n	%	n	%	0,03
Berkualitas	6	31,6	13	68,4	19	100	
Tidak Berkualitas	12	54,6	10	45,4	22	100	
Jumlah	18	44,0	23	56,0	22	100	

**Sumber Data : Data Primer 2025**

Dari tabel 7 menunjukkan data tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Daya Kota Makassar. Berdasarkan data yang ditampilkan, dapat dilihat bahwa dari total 41 responden, terdapat 19 responden yang menerima pelayanan berkualitas, dan dari jumlah tersebut sebanyak 13 orang (68,4%) merasa puas, sementara 6 orang (31,6%) menyatakan tidak puas. Sebaliknya, dari 22 responden yang mendapatkan pelayanan dengan kualitas kurang baik, hanya 10 orang (45,4%) yang merasa puas, sedangkan 12 orang (54,6%) merasa tidak puas. Dengan demikian, tingkat kepuasan tertinggi ditemukan pada kelompok pasien yang menerima pelayanan berkualitas, yaitu 68,4%, sedangkan kepuasan pasien yang menerima pelayanan tidak berkualitas hanya sebesar 45,4%

**PEMBAHASAN****Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Kota Makassar**

Berdasarkan Tabel 7, hasil analisis menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Daya Kota Makassar. Penelitian ini melibatkan 41 responden yang terdiri dari pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan langsung di IGD. Kualitas pelayanan dibedakan menjadi dua kategori, yaitu berkualitas dan tidak berkualitas, sedangkan kepuasan pasien diklasifikasikan menjadi puas dan tidak puas.

Dari hasil tabulasi silang (crosstab), diketahui bahwa dari 19 pasien yang menerima pelayanan berkualitas, sebanyak 13 pasien (68,4%) merasa puas, sedangkan 6 pasien (31,6%) menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan ini umumnya disebabkan oleh pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai harapan pasien, baik dari segi kecepatan, keterampilan tenaga medis, maupun kelengkapan fasilitas. Faktor lain yang turut memengaruhi ketidakpuasan adalah kesenjangan komunikasi, seperti kurangnya penjelasan mengenai prosedur atau rencana keperawatan, serta lingkungan IGD yang kurang nyaman (misalnya kebersihan, kebisingan, atau ruang tunggu yang sempit). Kualitas komunikasi yang baik—seperti kemampuan menjelaskan diagnosis, melibatkan

pasien dalam pengambilan keputusan, dan menunjukkan empati—berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan, kepatuhan, dan hasil kesehatan pasien.

Sebaliknya, dari 22 pasien yang menerima pelayanan tidak berkualitas, hanya 10 pasien (45,4%) yang merasa puas, sedangkan 12 pasien (54,6%) menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang memperoleh pelayanan dengan kualitas rendah merasa tidak puas terhadap layanan yang diterima. Secara keseluruhan, dari total 41 responden, terdapat 23 orang (56%) yang merasa puas dan 18 orang (44%) yang tidak puas terhadap pelayanan di IGD RSUD Daya Kota Makassar. Meskipun tingkat kepuasan lebih tinggi daripada ketidakpuasan, selisihnya cukup kecil, sehingga perlu dilakukan upaya peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p-value sebesar 0,03, yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Daya Kota Makassar.

Hubungan ini penting diperhatikan dalam pengelolaan mutu pelayanan rumah sakit. Pasien yang merasa puas cenderung kembali menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit yang sama dan dapat menjadi sarana promosi positif melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan bahkan berdampak pada citra rumah sakit secara keseluruhan. Beberapa faktor yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan antara lain kecepatan dan ketepatan tindakan, sikap dan empati tenaga kesehatan, komunikasi efektif, serta kenyamanan lingkungan fisik. Apabila aspek-aspek tersebut terpenuhi dengan baik, pasien akan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga menumbuhkan rasa puas. Namun, jika pelayanan dianggap lambat, tidak profesional, atau informasi yang diberikan tidak jelas, maka pasien cenderung merasa tidak puas.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Lestari dan Suryani (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik, seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, dan kemampuan komunikasi yang efektif, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal serupa juga dikemukakan oleh Pratama dan Wijayanti (2022) yang menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat dan responsif di IGD sangat menentukan pengalaman pasien, di mana pasien akan merasa puas apabila tenaga kesehatan tanggap, efisien, dan tetap menunjukkan empati dalam kondisi darurat. Sebaliknya, penelitian Hasanah dan Putri (2022) menemukan bahwa ketidakpuasan pasien seringkali disebabkan oleh buruknya komunikasi, keterlambatan pelayanan, serta sikap petugas yang kurang profesional. Pasien yang merasa diabaikan cenderung memberikan penilaian negatif terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Namun, penelitian Yuliana dan Fadilah (2022) menunjukkan pandangan berbeda, bahwa kepuasan pasien bersifat subjektif dan tidak selalu berkorelasi langsung dengan kualitas pelayanan. Beberapa pasien dapat merasa puas meskipun pelayanan kurang optimal karena memiliki ekspektasi rendah atau lebih menilai hasil pengobatan daripada proses pelayanan. Hal ini dapat menjelaskan mengapa masih terdapat pasien yang merasa puas meskipun menerima pelayanan yang tidak berkualitas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, namun kepuasan juga dipengaruhi oleh faktor subjektif seperti harapan awal, pengalaman sebelumnya, kondisi psikologis, serta hasil pengobatan. Oleh karena itu, RSUD Daya Kota Makassar perlu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan

keperawatan, terutama dalam aspek komunikasi, empati, dan kenyamanan lingkungan, agar dapat meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil kajian di atas maka bisa dapat disimpulkan seperti berikut :

1. Kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan distribusi frekuensi kualitas pelayanan perawat, diketahui bahwa responden dengan persepsi pelayanan tidak berkualitas sebanyak 21 responden (51,2%), sedangkan responden yang menilai pelayanan berkualitas sebanyak 20 responden (48,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien masih menilai kualitas pelayanan keperawatan di IGD belum optimal.
2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan distribusi tingkat kepuasan pasien, diperoleh bahwa responden yang puas terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 23 responden (56,0%), sedangkan responden yang tidak puas sebanyak 18 responden (43,9%). Meskipun sebagian besar pasien merasa puas, namun masih terdapat proporsi yang cukup besar yang menyatakan ke tidak puas.
3. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan hasil analisis menggunakan uji statistik (misalnya Chi-Square), di peroleh nilai  $p = 0,03$  ( $p < 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Daya Kota Makassar. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, N. (2024). No TitleEΛENH. *Aγaη*, 15(1), 37–48.
- Gobel, Y., Wahidin, W., & Muttaqin, M. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 177–188. <https://doi.org/10.33509/jan.v24i3.420>
- Hidayati, A. N., Alfian, M. I. A. A., & Rosyid, A. N. (2018). Gawat Darurat Medis Dan Bedah. In *Rumah Sakit Universitas Airlangga* (Vol. 8, Issue 1). [adm@aup.unair.ac.id](mailto:adm@aup.unair.ac.id)
- Istizhada, A. E. N. (2019). Gambaran Respon Time dan Lama Triage di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. *Skripsi*, 1, 119. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/91067>
- M, M. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *An Idea Nursing Journal*, 1(01), 6–13. <https://doi.org/10.53690/inj.v1i01.109>
- Novita, F., & Riza, S. (2023). Analysis of Nurse Workload on the Quality of Nursing Services in the Inpatient Room at Pertamedika Ummi Rosnati Hospital, Banda Aceh City in 2023. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 9(2), 2615–109.
- Nur'aeni, R., Simanjourang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Putri, I. R. R. (2018). The Correlation Between the Quality of Nursing Service And Patient satisfaction Using. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 1(2), 63–69. <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/1108>
- Rahmat, I. F., & Kusumayati, A. (2024). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(3), 263–271.
- SHELEMO, A. A. (2023). No Titleبببب. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Sitepu, M. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. 4(4), 2047–2058.
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. H. MOHAMAD RABAIN KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- SULU, R. H. (2023). *Ramli h. sulu r011221055*.
- VIRGO, G. (2018). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners*, 2(1), 72–85. <https://doi.org/10.31004/jn.v2i1.712>
- Aliyah, N. (2024). No TitleEΛENH. *Aγaη*, 15(1), 37–48.
- Gobel, Y., Wahidin, W., & Muttaqin, M. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 177–188. <https://doi.org/10.33509/jan.v24i3.420>

- Hidayati, A. N., Alfian, M. I. A. A., & Rosyid, A. N. (2018). Gawat Darurat Medis Dan Bedah. In *Rumah Sakit Universitas Airlangga* (Vol. 8, Issue 1). adm@aup.unair.ac.id
- Istizhada, A. E. N. (2019). Gambaran Respon Time dan Lama Triage di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. *Skripsi, 1*, 119. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/91067>
- M, M. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *An Idea Nursing Journal, 1*(01), 6–13. <https://doi.org/10.53690/inj.v1i01.109>
- Novita, F., & Riza, S. (2023). Analysis of Nurse Workload on the Quality of Nursing Services in the Inpatient Room at Pertamedika Ummi Rosnati Hospital, Banda Aceh City in 2023. *Journal of Healthcare Technology and Medicine, 9*(2), 2615–109.
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine, 6*(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Putri, I. R. R. (2018). The Correlation Between the Quality of Nursing Service And Patient satisfaction Using. *Indonesian Journal of Hospital Administration, 1*(2), 63–69. <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/1108>
- Rahmat, I. F., & Kusumayati, A. (2024). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 13*(3), 263–271.
- SHELEMO, A. A. (2023). No Title. *Nucl. Phys., 13*(1), 104–116.
- Sitepu, M. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *4*(4), 2047–2058.
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. H. MOHAMAD RABAIN KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama, 11*(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- SULU, R. H. (2023). *Ramli h. sulu r011221055*.
- VIRGO, G. (2018). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners, 2*(1), 72–85 <https://doi.org/10.31004/jn.v2i1.712>

