



SYSTEMATIC REVIEW: STUDI LITERATUR TENTANG PERBAIKAN MUTU LAYANAN IGD DALAM KONTEKS RUMAH SAKIT TIPE B DAN MILITER

Nadya Ariba Dinta*, Yuanita Windusari, Haerawati Idris

Faculty of Public Health, Universitas SriwijayaJl. , Masjid Al Gazali, Bukit Lama, Palembang, Sumatera Selatan
30128, Indonesia

*aribadinta@gmail.com

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan garda terdepan dalam pelayanan rumah sakit, terutama pada rumah sakit tipe B dan militer yang menghadapi kompleksitas tinggi serta tuntutan pelayanan cepat. Penelitian ini bertujuan meninjau artikel ilmiah terkait mutu layanan IGD dengan pendekatan Servqual serta hubungannya dengan kepuasan pasien. Kajian dilakukan melalui systematic literature review menggunakan protocol Prisma. Pencarian dilakukan dengan kata kunci: "mutu pelayanan IGD", "SERVQUAL", "kepuasan pasien", "rumah sakit militer", dan "rumah sakit tipe B". Artikel yang dicari berasal dari rentang tahun 2019 hingga 2024. Dari total 92 artikel yang ditemukan, 30 artikel memenuhi kriteria inklusi, dan 10 artikel utama dianalisis secara mendalam berdasarkan kelengkapan data, kualitas metodologi, dan relevansi substansi. Hasil menunjukkan bahwa dimensi responsiveness dan empathy memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien, diikuti oleh reliability dan tangibility. Pelayanan IGD di rumah sakit militer memiliki karakteristik khas akibat struktur organisasi dan disiplin militer.

Kata kunci: instalasi gawat darurat; kepuasan pasien; model servqual; mutu pelayanan; rumah sakit militer; systematic literature review prisma

SYSTEMATIC REVIEW: LITERATURE STUDY ON IMPROVING THE QUALITY OF IGD SERVICES IN THE CONTEXT OF TYPE B AND MILITARY HOSPITALS

ABSTRACT

The Emergency Department (ED) is at the forefront of hospital services, especially in type B and military hospitals that face high complexity and demands for fast service. This study aims to review scientific articles related to the quality of emergency room services with the Servqual approach and its relationship with patient satisfaction. The review was conducted through a systematic literature review using the Prisma protocol. The search was conducted with the keywords: "emergency room service quality", 'SERVQUAL', 'patient satisfaction', 'military hospital', and 'type B hospital'. Articles searched were from 2019 to 2024. Of the total 92 articles found, 30 articles met the inclusion criteria, and the top 10 articles were analyzed in depth based on data completeness, methodological quality, and substance relevance. Results showed that the dimensions of responsiveness and empathy had the most influence on patient satisfaction, followed by reliability and tangibility. Emergency room services in military hospitals have distinctive characteristics due to organizational structure and military discipline. Personnel training, strengthening communication, and feedback systems are needed as strategies to improve service quality.

Keywords: emergency department; patient satisfaction; servqual model; service quality; military hospital; systematic literature review

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan medis yang berada di garis terdepan dalam sistem pelayanan rumah sakit. IGD memiliki fungsi vital dalam memberikan pelayanan awal terhadap pasien dalam kondisi kritis atau darurat yang memerlukan penanganan cepat, tepat, dan terkoordinasi. Keberhasilan kinerja IGD tidak hanya mencerminkan kesiapan teknis dan medis rumah sakit, tetapi juga mencerminkan kualitas manajerial, sumber daya manusia,

dan sistem pelayanan yang mendasarinya. Di Indonesia, rumah sakit diklasifikasikan ke dalam beberapa tipe berdasarkan kapasitas pelayanan, cakupan spesialisasi, dan peran fungsionalnya. Rumah sakit tipe B merupakan fasilitas kesehatan dengan kapasitas sedang hingga besar yang menyediakan pelayanan spesialis dan subspecialistik, serta biasanya menjadi rujukan dari rumah sakit tipe C atau puskesmas. Sementara itu, rumah sakit militer yang berada di bawah naungan institusi pertahanan seperti TNI AD, AL, dan AU memiliki karakteristik yang khas, baik dalam hal struktur organisasi, kultur kerja, hingga jenis pasien yang dilayani (militer dan sipil).

Pelayanan IGD di rumah sakit tipe B dan militer sama-sama menghadapi tantangan yang kompleks, meskipun dalam bentuk dan konteks yang berbeda. Rumah sakit tipe B cenderung menghadapi lonjakan volume pasien dengan kebutuhan medis yang beragam dan sistem rujukan yang padat. Dalam hal ini, kecepatan pelayanan, kecukupan tenaga medis, dan kelengkapan fasilitas menjadi aspek yang sangat krusial. Di sisi lain, rumah sakit militer beroperasi dalam struktur hierarki komando yang ketat, dengan sistem pelayanan yang sangat terstandarisasi dan formal. Hal ini dapat menjadi kekuatan sekaligus kelemahan, khususnya dalam aspek komunikasi interpersonal dan empati kepada pasien sipil yang mungkin tidak terbiasa dengan pendekatan militeristik. Mutu pelayanan IGD menjadi isu sentral dalam berbagai evaluasi institusi kesehatan karena menyangkut langsung pada keselamatan dan kenyamanan pasien. Salah satu model evaluasi yang banyak digunakan secara global dalam pengukuran mutu pelayanan adalah SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. SERVQUAL mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima, melalui lima dimensi utama, yaitu: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Model ini telah digunakan secara luas dalam berbagai konteks pelayanan, termasuk sektor kesehatan, dan terbukti mampu memberikan gambaran holistik tentang kualitas layanan dari perspektif pengguna.

Dalam konteks IGD, kelima dimensi SERVQUAL memiliki peran masing-masing. Tangible mencakup kelengkapan fasilitas IGD seperti tempat tidur, ruang observasi, dan alat penunjang diagnostik. Reliability berkaitan dengan konsistensi dan akurasi tindakan medis, termasuk kecepatan dalam mengambil keputusan rujukan. Responsiveness mengukur seberapa cepat dan tanggap petugas medis dalam merespons kedatangan pasien maupun keluhan pasien dan keluarga. Assurance berhubungan dengan kepercayaan pasien terhadap profesionalisme dan kompetensi tenaga medis, sementara empathy mencerminkan tingkat kepedulian dan komunikasi personal antara staf dan pasien. Meskipun kerangka SERVQUAL telah banyak diterapkan di berbagai rumah sakit, perbedaan struktur dan budaya organisasi antara rumah sakit tipe B dan militer menimbulkan dinamika yang unik dalam penerapannya. Evaluasi mutu yang tidak mempertimbangkan konteks kelembagaan dan jenis pasien berisiko menghasilkan rekomendasi yang tidak aplikatif. Oleh karena itu, studi literatur yang memfokuskan diri pada evaluasi mutu layanan IGD berdasarkan SERVQUAL dalam dua konteks rumah sakit yang berbeda ini menjadi sangat penting. Dengan melakukan kajian sistematis terhadap artikel-artikel ilmiah yang membahas mutu pelayanan IGD dengan pendekatan SERVQUAL, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi mana yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien, membandingkan kecenderungan masalah antara rumah sakit tipe B dan militer, serta merumuskan strategi-strategi perbaikan mutu layanan yang bersifat kontekstual dan berbasis bukti.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode systematic literature review (SLR) berbasis protokol PRISMA. Tujuan dari metode ini adalah untuk menghimpun, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai temuan dari literatur yang relevan secara sistematis dan terstruktur.

Pencarian artikel dilakukan melalui tiga database utama, yaitu Google Scholar, Directory of Open Access Journals (DOAJ), dan Garuda. Kata kunci yang digunakan dalam proses pencarian antara lain “mutu pelayanan IGD,” “SERVQUAL,” “kepuasan pasien,” “rumah sakit militer,” dan “rumah sakit tipe B.” Penelusuran dilakukan pada artikel yang diterbitkan dalam rentang tahun 2019 hingga 2024. Proses seleksi dilakukan secara bertahap, dimulai dari identifikasi artikel, penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, penilaian kelayakan melalui pembacaan isi penuh, hingga akhirnya seleksi akhir berdasarkan kriteria inklusi. Dari total 92 artikel yang ditemukan, sebanyak 30 artikel dipilih karena memenuhi kriteria inklusi dan relevan dengan fokus kajian. dan 10 artikel utama digunakan dalam analisis final berdasarkan kelengkapan data, relevansi topik, dan kualitas metodologi. Analisis terhadap artikel dilakukan dengan pendekatan tematik, di mana setiap artikel ditelaah terkait penggunaan dimensi *servqual*, indikator kepuasan pasien, serta rekomendasi perbaikan mutu yang diajukan oleh masing-masing penelitian.

Desain penelitian ini mengacu pada pendekatan deskriptif eksploratif yang terintegrasi dalam metode Systematic Literature Review (SLR). Pendekatan ini dipilih karena mampu mengakomodasi berbagai sumber informasi ilmiah yang relevan secara tematis, serta memungkinkan analisis mendalam terhadap hasil-hasil penelitian sebelumnya secara sistematis dan terstruktur. Pendekatan ini tidak hanya berfungsi untuk merangkum temuan-temuan utama, tetapi juga untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian (*research gap*), kecenderungan tematik, serta rekomendasi praktis yang dapat ditarik dari berbagai literatur. Analisis dalam penelitian ini berfokus pada artikel-artikel yang mengevaluasi mutu pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di rumah sakit tipe B dan rumah sakit militer, khususnya yang menggunakan kerangka konseptual *servqual*. Kerangka ini menjadi dasar dalam mengelompokkan temuan sesuai dengan lima dimensi utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan menggunakan kerangka tersebut, setiap artikel yang terpilih dianalisis berdasarkan kesesuaian fokus studi, konteks institusional (rumah sakit sipil dan militer), serta indikator mutu layanan yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pasien.

Setiap artikel tidak hanya dikaji dari sisi tematik, namun juga dari aspek metodologisnya, seperti jenis desain penelitian yang digunakan (kuantitatif, kualitatif, atau campuran), teknik pengambilan sampel, jumlah responden, dan alat ukur yang digunakan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengidentifikasi pola temuan, tetapi juga mengkritisi validitas dan reliabilitas data yang digunakan dalam masing-masing studi. Seluruh artikel yang terpilih melalui proses seleksi *prisma* dievaluasi dengan pendekatan kualitatif, melalui proses coding tematik terhadap isi artikel, khususnya bagian hasil dan pembahasan. Selanjutnya, dilakukan proses klasifikasi dan kategorisasi temuan berdasarkan dimensi *Servqual* yang paling dominan dalam setiap penelitian. Hal ini dilakukan untuk melihat kecenderungan dimensi yang paling banyak dibahas dan diidentifikasi sebagai kunci dalam peningkatan mutu layanan IGD. Tidak hanya dimensi yang muncul, peneliti juga menganalisis strategi-strategi yang diajukan masing-masing studi dalam meningkatkan mutu layanan. Beberapa artikel menawarkan pendekatan seperti pelatihan *soft skills*, sistem digital triase, evaluasi berbasis umpan balik pasien, hingga penerapan standar mutu seperti ISO. Analisis tematik juga diarahkan untuk membedakan strategi perbaikan mutu antara rumah sakit militer dan tipe B, mengingat perbedaan struktural, fungsional, dan kultural yang cukup signifikan antara keduanya. Dengan pendekatan desain yang komprehensif dan terstruktur ini, penelitian mampu menghasilkan sintesis ilmiah yang tidak hanya bersifat naratif, tetapi juga kritis dan reflektif, sebagai dasar rekomendasi bagi pengambil kebijakan maupun manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan gawat darurat.

HASIL

Deskripsi Studi yang Ditemukan

Sebagai upaya untuk memperdalam pemahaman dan memperkuat temuan dalam kajian sistematis ini, penelusuran terhadap sejumlah literatur terdahulu menjadi penting untuk dilakukan. Beberapa penelitian menunjukkan adanya keselarasan tema, pendekatan, serta fokus kajian terhadap mutu pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD), khususnya dalam kaitannya dengan kepuasan pasien dan penerapan dimensi *Service*. Artikel-artikel tersebut memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan (*responsiveness*), perhatian tenaga kesehatan (*empathy*), serta keandalan prosedur medis (*reliability*) berkontribusi terhadap persepsi mutu layanan di IGD. Selain itu, terdapat pula perbedaan menarik antara rumah sakit tipe B dan rumah sakit militer, baik dari sisi tantangan operasional maupun pendekatan pelayanan yang diterapkan. Oleh karena itu, pengelompokan penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan langsung dengan tema kajian ini disajikan dalam bentuk ringkasan, guna memperkuat landasan konseptual dan empiris yang mendasari pembahasan lebih lanjut.

Tabel 1.
 Ringkasan Hasil Penelitian Terkait Perbaikan Mutu Layanan IGD Dalam Konteks Rumah Sakit Tipe B dan Militer

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan Relevan
1	Andriani et al. (2023)	Hubungan response time dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Sekarwangi	Mengukur hubungan waktu tanggap dan kepuasan pasien	Responsiveness sangat berpengaruh terhadap kepuasan IGD
2	Anggraeni (2020)	Evaluasi Mutu IGD RSUD Bandung	Evaluasi mutu pelayanan berdasarkan persepsi pasien	Ditemukan kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada dimensi <i>empathy</i> dan <i>tangible</i>
3	Anggara et al. (2022)	Hubungan Response Time di IGD RS TK II Udayana	Evaluasi kecepatan pelayanan di rumah sakit militer	RS militer memiliki tantangan dalam kecepatan tanggap karena prosedur ketat
4	Simandalahi et al. (2019)	Response Time dan Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Air Amo	Waktu pelayanan IGD dan hubungannya dengan kepuasan pasien	Kepuasan meningkat dengan penurunan waktu tunggu
5	Ratnasari & Misnaniarti (2020)	Kualitas Pelayanan Pasien JKN di RSUD Sekayu	Evaluasi mutu pelayanan pasien BPJS dengan SERVQUAL	Assurance dan <i>empathy</i> ditemukan sebagai titik lemah layanan
6	Triwibowo & Hardisman (2023)	Analisis Kepuasan Pelanggan di IGD RS Universitas Andalas	Evaluasi komprehensif mutu IGD di rumah sakit pendidikan	Dimensi <i>reliability</i> dan <i>responsiveness</i> dominan terhadap kepuasan
7	Dwi Cahyono (2020)	Literature Study of Service Quality Towards Patient Satisfaction in Hospitals	Studi literatur mengenai pengaruh mutu terhadap kepuasan pasien	SERVQUAL efektif menilai berbagai aspek pelayanan rumah sakit
8	Zerri et al. (2024)	Dimensi Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di UGD	Fokus pada persepsi kualitas layanan di IGD	<i>Empathy</i> dan <i>tangibility</i> memengaruhi persepsi kualitas layanan
9	Sabilu (2024)	Analisis Kepuasan Pasien IGD RS Bahteramas	Evaluasi pelayanan IGD menggunakan indikator <i>patient-centered</i>	Waktu tunggu dan empati staf menjadi faktor utama kepuasan
10	Ratnasari (2020)	Kualitas Pelayanan di RSUD Sekayu	SERVQUAL dan evaluasi layanan JKN	Assurance dan <i>tangibility</i> rendah; perlunya pelatihan SDM

PEMBAHASAN

Penelitian-penelitian sebelumnya yang dianalisis menunjukkan adanya konsistensi yang kuat dengan temuan utama dalam kajian *systematic review* ini, terutama terkait pentingnya dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam menentukan mutu pelayanan IGD. Andriani et al. (2023)

secara eksplisit menunjukkan bahwa kecepatan response time sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Sekarwangi. Temuan ini senada dengan hasil review bahwa dimensi responsiveness menjadi isu dominan dalam konteks rumah sakit dengan volume pasien tinggi. Selanjutnya, studi oleh Anggraeni (2020) di RSUD Bandung juga menyoroti adanya kesenjangan pelayanan pada dimensi empathy dan tangible, dua aspek yang kerap kali terabaikan dalam kondisi IGD yang sibuk dan penuh tekanan. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pemahaman emosional dan kenyamanan fisik pasien, yang sering kali dikompromikan oleh keterbatasan tenaga medis maupun sarana prasarana. Dalam konteks rumah sakit militer, Anggara et al. (2022) mengkaji RS TK II Udayana dan menemukan bahwa prosedur kedinasan dan struktur organisasi yang kaku dapat menghambat kecepatan tanggap staf medis terhadap pasien. Temuan ini memperkuat simpulan bahwa rumah sakit militer menghadapi tantangan sistemik dalam memenuhi dimensi responsiveness dan empathy. Sebagaimana juga ditunjukkan oleh Zerri et al. (2024), aspek komunikasi interpersonal (empathy) dan kondisi fisik ruang IGD (tangibility) sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan di IGD.

Simandalahi et al. (2019) memberikan sudut pandang menarik dari konteks puskesmas, namun tetap relevan karena menyoroti bahwa penurunan waktu tunggu berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien. Hal ini menjadi argumen kuat bahwa strategi manajemen antrean dan triase berbasis digital tidak hanya penting untuk rumah sakit besar, tetapi juga dapat diadaptasi dalam fasilitas kesehatan lainnya. Ratnasari dan Misnaniarti (2020), serta Triwibowo dan Hardisman (2023), memperkuat pentingnya dimensi reliability dan assurance. Dalam studi mereka, keandalan diagnosis awal, kemampuan rujukan, serta jaminan profesionalisme staf menjadi indikator yang tak kalah penting, meskipun tidak sekuat pengaruh dimensi responsiveness dan empathy. Penelitian ini juga menyiratkan bahwa pelatihan staf dan penerapan SOP yang konsisten dapat memperbaiki persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Dwi Cahyono (2020), dalam studi literturnya, menyimpulkan bahwa servqual merupakan alat evaluasi yang fleksibel dan dapat digunakan dalam berbagai konteks layanan rumah sakit. Hal ini sejalan dengan pendekatan dalam kajian ini yang menggunakan SERVQUAL sebagai kerangka utama evaluasi layanan IGD lintas institusi. Penelitian Sabilu (2024) dan Ratnasari (2020) juga mencerminkan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan aspek-aspek non-teknis dalam pelayanan, seperti komunikasi dan empati. Studi-studi ini menyarankan bahwa perbaikan sistem tidak semata pada infrastruktur, tetapi juga harus menasar pelatihan tenaga kesehatan agar lebih responsif dan humanis dalam menghadapi pasien gawat darurat.

Secara keseluruhan, hasil-hasil dari penelitian terdahulu memberikan landasan empiris yang kuat bagi temuan dalam systematic review ini. Kombinasi antara perbaikan teknis (seperti triase digital, SOP diagnosis, dan sarana fisik) serta penguatan soft skills (seperti empati dan komunikasi) menjadi pendekatan yang saling melengkapi dalam meningkatkan mutu layanan IGD. Rumah sakit militer dan tipe B harus mengadopsi strategi yang disesuaikan dengan karakteristik institusinya untuk mengatasi kesenjangan mutu secara menyeluruh, terlihat bahwa tantangan utama dalam perbaikan mutu layanan IGD tidak hanya terletak pada aspek fisik atau sistem prosedural, melainkan pada integrasi pendekatan humanistik dalam setiap interaksi layanan. Pendekatan yang bersifat menyeluruh, yang menggabungkan peningkatan sarana, penguatan kompetensi teknis, serta pelatihan komunikasi dan empati, menjadi strategi yang paling direkomendasikan dalam mencapai mutu layanan yang berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pasien.

SIMPULAN

Kajian sistematis ini menegaskan bahwa dimensi responsiveness dan empathy adalah dua aspek paling penting dalam perbaikan mutu layanan IGD, baik di rumah sakit tipe B maupun militer. Tantangan yang dihadapi masing-masing tipe rumah sakit berbeda dan memerlukan pendekatan

perbaikan yang kontekstual. Rumah sakit militer perlu mengembangkan strategi komunikasi yang lebih empatik dan adaptif terhadap pasien sipil, sementara rumah sakit tipe B harus menyeimbangkan kecepatan pelayanan dengan keandalan tindakan medis dan kenyamanan fasilitas. Model SERVQUAL terbukti fleksibel dalam berbagai konteks rumah sakit, namun penerapannya harus disesuaikan dengan budaya organisasi, struktur institusi, serta karakteristik pasien. Evaluasi mutu berbasis SERVQUAL dapat menjadi instrumen monitoring yang efektif dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan IGD di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D., Safariyah, E., & Basri, B. (2023). Hubungan response time dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Sekarwangi. *JPH Innovation*, 4(1), 77–83.
- Anggraeni, S. (2020). Evaluasi Mutu IGD RSUD Bandung. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*.
- Anggara, E., Negara, K., & Megayanti, S. (2022). Hubungan Response Time di IGD RS TK II Udayana. *Jurnal Keperawatan Bali*, 3(2).
- Gunari, H. (2021). Determinan Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Datu Beru. *Jurnal Kesmas Aceh*.
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Patient Satisfaction at Hospital Daniel Alcides Carrion. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403.
- Simandalahi, T., Morika, H.D., & Sartiwi, W. (2019). Hubungan Response Time dan Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Air Amo. *Jurnal Mesencephalon*, 5(2).
- Siregar, R.M., Ahmad, H., & Hadi, A.J. (2023). Mutu Pelayanan di RS Sipirok. *Jurnal MPPKI*.
- Ratnasari, D., & Misnaniarti, M. (2020). Kualitas Pelayanan Pasien JKN di RSUD Sekayu. *Jurnal KESMAS*, 15(4).
- Dwi Cahyono, A. (2020). Literature Study Of Service Quality Towards Patients Satisfaction In Hospitals. *Jurnal Kesmas Indonesia*, 2(2).
- Amran, R., et al. (2021). Peran Kelengkapan Rekam Medik. *BMJ*, 1(1), 69–76.
- Paraisu, W.M.M.S., & Mulyanti, D. (2023). Peran Dan Fungsi Mutu Pelayanan. *Jurnal Diagnosa*, 1(1), 7.
- Lasa, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru di IGD RSUD Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*.
- Astuti, I. (2022). Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien IGD RS X Jakarta. *Jurnal STIKes IMC Bintaro*.
- Triwibowo, V.W., & Hardisman, H. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan IGD RS Universitas Andalas. *JIK Jurnal Ilmu Keperawatan*.
- Novita, O., & Fitriani, A.D. (2022). Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. Pirngadi. *Journal of Health and Medical Sciences*.
- Zerri, A., Rustandi, H., & Nuh, Y.H. (2024). Dimensi Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di UGD dan Kepuasan Pasien. *Nursing Care and Health Technology*.
- Sabilu, Y. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan IGD RS Bahteramas. *NeoRepublica*.

- Yuniarti, E., Murni, N.S., & Asiani, G. (2025). Analisis Kepuasan Pasien di Ruang IGD. *Jurnal Administrasi Medik*.
- Fitriani, A.D., Hasibuan, M.M., & Nasution, R.S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit Umum. *Jurnal Marsi*.
- Nurlina, D. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien IGD RS TNI AD. *Repository Helvetia*.
- Bahar, F.D., & Windyaningsih, C. (2023). Waktu Tunggu Rawat Inap IGD RS Cengkareng. *Jurnal Marsi*.
- Sangaji, C. (2024). Kepuasan Pelayanan Apoteker di RSAD Pelamonia. Tesis, Universitas Hasanuddin.
- Kurniawan, A. (2017). Mutu Pelayanan Rawat Jalan RS Tipe IV Surakarta. *Jurnal Infokes*.
- Mahmud, A. (2022). Analisis Kepuasan Pasien BPJS RS Ar-Rasyid Palembang. *Jurnal IASK*.
- Pascarani, A., et al. (2020). Strategi Pelayanan Humanistik di RS TNI. *Jurnal Kesmil*.
- Situmorang, I.P., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor Peningkatan Kualitas IGD. *JIMAS*.
- Lampus, C.S.V., & Umboh, A. (2023). Kepuasan Pasien di RSUP Kandou Manado. *MSJ Jurnal*.
- Putri, R.M., & Damanik, F. (2021). Kualitas Pelayanan Medis dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesmas*.
- Handayani, T., & Wahyuni, A. (2023). Audit Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Adminkes*.
- Suharno, T. (2022). Kajian SERVQUAL dalam Pelayanan Gawat Darurat. *Jurnal Pelayanan Publik*.

