



Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat

Sri Ameliati¹, Yana Maysah Putri²

¹⁻² Pendidikan Ners, STIKes Piala Sakti Pariaman

¹sriameliati.jambak@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is one of the determining factors for the success of a health service. Responsive staff, adequate service quality, standardized waiting time in the Emergency Department (ED), patient comfort and facilities, as well as professional medical personnel who are always available 24 hours a day, are essential aspects of emergency care. This study aims to determine the factors associated with patient satisfaction in the Emergency Department. This research employed a quantitative method with a descriptive-analytic design using a cross-sectional approach. The study was conducted in the Emergency Department of Prof. H. Muhammad Yamin, SH Regional General Hospital from March to 13, 2025, with a total sample of 73 respondents. Sampling was carried out using the probability sampling technique. Data were analyzed using univariate and bivariate analyses with the Chi-Square test, and the level of significance was set at $p < 0.05$. The results showed that 55 respondents (75.3%) rated the quality of service as "Good"; 53 respondents (74.0%) stated that the waiting time met the standard; 57 respondents (78.1%) rated the facilities provided as "Good"; and 52 respondents (71.2%) expressed satisfaction with the overall quality of service. There was a significant relationship between service quality, waiting time, and facilities with patient satisfaction in the Emergency Department. It is expected that patients will improve their understanding of their rights as healthcare recipients, including the right to obtain high-quality, safe, and standardized health services.

Keywords: Service quality, waiting time, facilities, patient satisfaction

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, petugas yang tanggap, kualitas pelayanan mencukupi, waktu tunggu yang sesuai standar pada IGD, fasilitas dan kenyamanan pasien serta tenaga medis yang profesional, yang selalu melayani pasien di Ruang Gawat Darurat yang selalu tanggap dan tersedia 24 jam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH pada tanggal 3 Maret 2025. Sampel penelitian sebanyak 73 orang. Pengambilan sampel dengan cara teknik *probability sampling*. Uji statistik menggunakan analisa univariat dan analisa bivariat dengan menggunakan *Chi Square* dengan tingkat eror p value < 0.05 . Hasil penelitian 55 responden (75.3%) jawaban "Baik" terkait dengan kualitas pelayanan. 53 responden (74.0%) jawaban "Waktu Tunggu" sesuai standar. 57 responden (78.1%) jawaban "Baik" terkait dengan fasilitas yang diberikan. 52 responden (71.2%) jawaban "Puas" terkait dengan kualitas pelayanan. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan, waktu tunggu dan fasilitas dengan kepuasan pasien di IGD. Diharapkan responden dapat meningkatkan pemahaman responden mengenai hak-hak mereka sebagai pasien, termasuk hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu, aman, dan sesuai standar.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, waktu tunggu, fasilitas, kepuasan pasien

1. Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan indikator penting keberhasilan pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien

dengan pelayanan yang diterima, baik dari aspek kualitas, waktu tunggu, maupun pengalaman selama mendapatkan pelayanan (Husin & Ningsih, 2023). Ketidakpuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD), khususnya terkait waktu tunggu yang lama, komunikasi yang kurang efektif, serta keterlibatan

pasien dalam pengambilan keputusan, menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dari manajemen rumah sakit (Noohi et al., 2023). Secara global, berbagai negara masih menghadapi tantangan kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh buruknya komunikasi tenaga kesehatan, keterlambatan pelayanan, biaya perawatan yang tinggi, serta keterbatasan kualitas layanan (WHO, 2021; WHO, 2023). Di Indonesia, tingkat kepuasan pasien juga masih tergolong rendah dibandingkan negara maju, sehingga rumah sakit dituntut tidak hanya berfokus pada penyembuhan, tetapi juga pada kenyamanan dan pengalaman pasien, terutama di IGD sebagai unit pelayanan kritis.

Rendahnya kepuasan pasien di Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan tenaga kesehatan yang kompeten dan merata, kekurangan fasilitas dan peralatan medis, serta kendala dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (Dewi & Nugroho, 2020; Wahyuni & Santoso, 2019; Kartika & Susilo, 2022). Di Provinsi Sumatera Barat, permasalahan serupa masih ditemukan, terutama terkait kekurangan tenaga medis dan keluhan waktu tunggu yang lama di fasilitas pelayanan kesehatan (Dinkes Sumbar, 2023). Kondisi ini juga tercermin di IGD RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH, di mana kunjungan pasien terus meningkat namun masih ditemukan keluhan terkait kualitas pelayanan, waktu tunggu, dan fasilitas. Hasil survei awal menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien terhadap ketiga aspek tersebut, sehingga penelitian ini difokuskan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan dan peningkatan kepercayaan masyarakat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode *korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 73 Responden Penelitian dilakukan tanggal 3 Maret 2025. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh langsung dari responden di Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH tahun 2025 melalui penjelasan tujuan, manfaat, dan lama penelitian serta persetujuan responden, dan data sekunder yang diperoleh dari catatan medical record rumah sakit. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang mengukur kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan fasilitas IGD. Data Analisis data menggunakan uji statistik *chi-square* dengan program komputer SPSS 25.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Analisa Univariat

1.Kualitas Pelayanan

Tabel 1
Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan di IGD
(n=73)

Kualitas Pelayanan	f	%
Baik	55	75.3
Kurang Baik	18	24.7
Jumlah	73	100

Berdasarkan tabel 1, sebagian besar responden, yaitu 55 orang (75,3%), menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik

2. Waktu Tunggu

Tabel 2
Distribusi Frekuensi waktu tunggu di IGD
(n=73)

Waktu Tunggu	f	%
Sesuai standar	54	74.0
Tidak sesuai standar	19	26.0
Jumlah	73	100

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa lebih separuh responden yaitu 54 (74.0%) memberikan jawaban "Waktu Tunggu" sesuai standar

3. Fasilitas

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Fasilitas di IGD
(n=73)

Fasilitas	F	%
Baik	57	78.1
Kurang baik	16	21.9
Jumlah	73	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa lebih separuh responden yaitu 57 orang (78.1%) memberikan jawaban "Baik" terkait dengan fasilitas yang diberikan.

4. Kepuasan Pasien

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien di IGD
(n=73)

Kepuasan Pasien	F	%
Puas	52	71.2
Kurang Puas	21	28.8
Jumlah	73	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa lebih separuh responden yaitu 52 orang (71.2%) memberikan jawaban "Puas" terkait dengan kualitas pelayanan, waktu tunggu dan fasilitas yang diberikan di IGD.

B. Analisa Bivariat**1. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD**

Tabel 1

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD (n=73)

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien						P _{value}
	Puas		Kurang Puas		Total	P _{value}	
	f	%	f	%	F	%	
Baik	4	60.3	11	15.1	55	75.3	
	4						0.01
Kurang Baik	8	11.0	10	13.7	18	24.7	0
Total	5	71.2	21	28.8	73	100	
	2						

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang baik lebih banyak pada responden memberikan jawaban puas dibandingkan responden yang memberikan jawaban kurang baik (60.3%:11.0%). Berdasarkan uji statistik di dapatkan nilai $p\ value = 0,010$ ($p\ value 0,010 < \alpha 0,05$) yang berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD

2. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di IGD

Tabel 2

Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di IGD , SH (n=73)

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien						P _{value}
	Puas		Kurang Puas		Total	P _{value}	
	f	%	f	%	F	%	
Sesuai standar	43	58.9	11	15.1	54	74.0	
							0.017
Tidak sesuai standar	9	12.3	10	13.7	19	26.0	
Total	52	71.2	21	28.8	73	100	

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa waktu tunggu yang sesuai standar baik lebih banyak pada responden memberikan jawaban puas dibandingkan responden yang memberikan jawaban tidak sesuai standar (58.9%:12.3%). Berdasarkan uji statistik di dapatkan nilai $p\ value = 0,017$ ($p\ value 0,017 < \alpha 0,05$) yang berarti terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di IGD

3. Hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien di IGD

Tabel 3

Hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien di IGD (n=73)

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien						P _{value}
	Puas		Kurang Puas		Total	P _{value}	
	f	%	f	%	F	%	
Sesuai standar	43	58.9	11	15.1	54	74.0	
							0.01
Tidak sesuai standar	9	12.3	10	13.7	19	26.0	7

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa fasilitas yang baik lebih banyak pada responden memberikan jawaban puas dibandingkan responden yang memberikan jawaban kurang baik (61.6%:9.6%). Berdasarkan uji statistik di dapatkan nilai $p\ value = 0,015$ ($p\ value 0,015 < \alpha 0,05$) yang berarti terdapat hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di IGD

Pembahasan**Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian di IGD RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH tahun 2025 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (75,3%) menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wicaksono (2022) dan Muhammin (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan IGD yang baik berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Penelitian Ramli (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien di IGD.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien melalui pelayanan yang tepat, cepat, dan sesuai standar. Di IGD, kualitas pelayanan harus mengacu pada standar mutu pelayanan kesehatan dengan memperhatikan aspek keselamatan pasien, ketepatan tindakan, serta profesionalisme petugas (Wicaksono, 2024; Sunny et al., 2024). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden perempuan lebih dominan memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dikaitkan dengan perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam menilai penampilan, sikap, dan interaksi petugas kesehatan (Akhirul & Fitriana, 2020).

Menurut asumsi peneliti, penilaian baik terhadap kualitas pelayanan disebabkan oleh pelayanan yang telah sesuai standar profesi, meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun, sebagian responden masih menilai kurang baik karena petugas dinilai kurang sigap dan kurang menjaga privasi pasien (Wicaksono, 2022).

Waktu Tunggu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 74,0% responden menyatakan waktu tunggu di IGD sesuai standar (<60 menit). Temuan ini sejalan dengan

penelitian Permata Sari (2021), Sukur (2023), dan Khairunnisa (2023) yang menyatakan bahwa waktu tunggu yang efektif berhubungan dengan meningkatnya kepuasan pasien IGD.

Waktu tunggu merupakan rentang waktu sejak pasien mendaftar hingga memperoleh pelayanan medis. Waktu tunggu yang singkat mencerminkan efisiensi pengelolaan pelayanan dan mutu layanan rumah sakit, khususnya di IGD yang menuntut respons cepat (Sukur, 2023). Standar pelayanan IGD telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan menekankan kecepatan dan ketepatan tindakan (Kemenkes RI, 2016).

Mayoritas responden berada pada kelompok usia lansia dan manula. Kelompok usia ini cenderung lebih rentan terhadap penyakit sehingga membutuhkan pelayanan cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan pendapat Sukur (2023) yang menyatakan bahwa lansia memiliki risiko lebih tinggi terhadap gangguan kesehatan tertentu akibat gaya hidup dan kondisi fisik.

Menurut asumsi peneliti, waktu tunggu yang sesuai standar disebabkan oleh prosedur pelayanan yang tidak berbelit serta kesiapan petugas dalam menangani pasien sesuai tingkat kegawatdaruratan. Sebaliknya, responden yang menilai tidak sesuai standar menganggap adanya keterbatasan petugas dibandingkan jumlah pasien yang datang (Khairunnisa, 2023).

Fasilitas

Sebagian besar responden (78,1%) menilai fasilitas IGD dalam kategori baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian Wicaksono (2022) dan Feberian (2024) yang menyatakan bahwa fasilitas kesehatan yang memadai berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Fasilitas merupakan sarana fisik yang menunjang pelayanan kesehatan dan membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan. Fasilitas yang lengkap dan berfungsi baik akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien (Hidayah, 2021).

Kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan dapat mendorong perubahan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, dari sekadar kebutuhan menjadi pilihan. Hal ini menuntut pengelola fasilitas kesehatan untuk terus meningkatkan mutu layanan (Hidayah, 2021).

Menurut asumsi peneliti, fasilitas IGD RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH telah mendukung pelayanan yang optimal. Namun, sebagian responden masih menilai kurang terkait kenyamanan

ruang tunggu sehingga perlu menjadi perhatian manajemen rumah sakit (Feberian, 2024).

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 71,2% responden merasa puas terhadap pelayanan di IGD RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri (2023), Wicaksono (2022), dan Repi et al. (2024) yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien IGD merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima. Pengalaman pasien menjadi dasar penilaian mutu pelayanan kesehatan (Husin & Ningsih, 2023).

Tingkat pendidikan responden yang mayoritas SMA memengaruhi kemampuan pasien dalam memahami dan menilai pelayanan kesehatan. Pendidikan berperan penting dalam membentuk kesadaran dan perilaku kesehatan seseorang (Husin & Ningsih, 2023).

Menurut asumsi peneliti, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kebersihan ruang tunggu, kelengkapan peralatan medis, serta sikap petugas yang profesional. Responden yang kurang puas umumnya terkait persepsi waktu tunggu dan ketidaksesuaian urutan pelayanan (Putri, 2023).

Hubungan Waktu Tunggu, Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($p=0,010$). Temuan ini sejalan dengan penelitian Wicaksono (2022), Muhamimin (2023), dan Pebrianti (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien IGD.

Selain itu, terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien ($p=0,017$). Hasil ini sejalan dengan penelitian Permata Sari (2021), Sukur (2023), dan Khairunnisa (2023) yang menyimpulkan bahwa waktu tunggu yang sesuai standar meningkatkan kepuasan pasien.

Hubungan signifikan juga ditemukan antara fasilitas dengan kepuasan pasien ($p=0,015$). Penelitian Wicaksono (2022), Putri (2023), dan Feberian (2024) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa fasilitas kesehatan yang memadai berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, kepuasan pasien IGD sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara kualitas pelayanan, waktu tunggu, dan fasilitas yang diberikan. Semakin baik ketiga aspek tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Ketrin, 2021).

4. Kesimpulan dan Saran

Penelitian di IGD RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, SH menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan, waktu tunggu, dan fasilitas dalam kategori baik serta mayoritas pasien merasa puas. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan, waktu tunggu, dan fasilitas dengan kepuasan pasien, yang menegaskan pentingnya pelayanan yang cepat, tepat, profesional, dan didukung fasilitas memadai. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan terus meningkatkan mutu pelayanan IGD, khususnya pada aspek daya tanggap petugas, pengelolaan waktu tunggu, perlindungan privasi, dan kelengkapan fasilitas, serta mendorong penelitian lanjutan dengan variabel yang lebih luas.

Daftar Rujukan

- [1] F. Akhiral, “Hubungan response time pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien,” *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 2020.
- [2] Arsada, “RSUD Pariaman berganti nama, Mahyeldi resmikan RSUD Prof. H. Muhammad Yamin, S.H.,” Jan. 23, 2025. [Online]. Available: <https://arsada.org/2025/01/rsud-pariaman-berganti-nama-mahyeldi-resmikan-rsud-prof-muhammad-yamin/>
- [3] S. Atmojo *et al.*, “Waktu tunggu pelayanan (waiting time) dan kepuasan pasien di IGD: Meta-analisis,” *Jurnal Gawat Darurat*, vol. 6, no. 1, pp. 1–8, 2024, doi: 10.32583/jgd.v6i1.2145.
- [4] R. K. Dewi and H. S. W. Nugroho, “Distribusi dan ketersediaan tenaga kesehatan di Indonesia: Tantangan dalam pemerataan pelayanan kesehatan,” *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 16, no. 1, pp. 45–52, 2020, doi: 10.20473/jkm.v16i1.2020.45-52.
- [5] Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, *Laporan Survei Kepuasan Pasien Fasilitas Kesehatan Tahun 2022*. Padang: Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, 2022.
- [6] Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, *Laporan Tahunan Pelayanan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat Tahun 2023*. Padang: Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, 2023.
- [7] N. Husin and E. R. Ningsih, “Tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan sistem online,” 2023.
- [8] N. Husin, E. R. Ningsih, and N. Hidayah, “Pemeliharaan dokumen rekam medis rawat jalan di ruang filing unit rekam medis RSU Suaka Insan Banjarmasin,” *Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health)*, vol. XII, 2022.
- [9] A. Kartika and B. Susilo, *Akses dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan JKN di Provinsi X Tahun 2022*. BPJS Kesehatan Provinsi X, 2022.
- [10] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Gawat Darurat di Rumah Sakit*, 2018.
- [11] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit*, 2020.
- [12] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Standar Asuhan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat*, 2021.
- [13] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Pedoman Triage di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit*, 2022.
- [14] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Pedoman Manajemen Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, 2022.
- [15] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, “Dua RS vertikal Kemenkes raih penghargaan rumah sakit khusus terbaik APAC versi Newsweek,” Feb. 28, 2024. [Online]. Available: <https://kemkes.go.id/id/dua-rs-vertikal-kemenkes-raih-penghargaan-rumah-sakit-khusus-terbaik-apac-versi-newsweek>
- [16] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, “RSUP Dr. M. Djamil toreh empat penghargaan atas capaian kinerja 2024,” Jan. 26, 2024. [Online]. Available: <https://rsdjamil.co.id/berita/rsup-dr-m-djamil-toreh-empat-penghargaan-atas-capaian-kinerja-2024>
- [17] M. Muhammin, “Hubungan pelayanan IGD syariah dengan kepuasan, kenyamanan, dan kunjungan pasien di IGD RSI Sultan Agung Semarang,” *Disertasi Doktoral*, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023.
- [18] Noohi *et al.*, “Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit,” *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, vol. 8, no. 2, pp. 101–110, 2023.
- [19] I. Novita, M. Ika, and H. V. Sylvia, “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSU dr. Zainoel Abidin Banda Aceh,” *Journal of Medical Science*, vol. 4, no. 2, pp. 1–10, 2023, doi: 10.55572/jms.v4i2.100.
- [20] A. Prasetyo and P. W. Handayani, “Evaluasi efisiensi manajemen rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Indonesia,” *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, vol. 24, no. 1, pp. 25–33, 2021, doi: 10.14710/jmpk.24.1.25-33.
- [21] A. G. W. Wicaksono, “Pengaruh brand image, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo,” *Disertasi Doktoral*, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2022.
- [22] S. Wahyuni and B. Santoso, “Ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia,” *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, vol. 7, no. 2, pp. 101–110, 2019, doi: 10.20473/jaki.v7i2.2019.101-110.
- [23] R. Widhwati, “Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit X,” *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2020.
- [24] World Health Organization, *Global Patient Satisfaction Report: Comparative Analysis across 25 Countries*. Geneva: WHO, 2021.
- [25] World Health Organization, *Global Patient Satisfaction Survey Report: Nursing Care Quality in Developed Countries*, 2021. [Online]. Available: <https://www.who.int/publications>
- [26] World Health Organization, *Emergency Care Systems Framework: Report and Implementation Guide*, 2023.
- [27] World Health Organization, *Working Conditions and Mental Health of Health Workforce in Emergency and Critical Care Settings: Evidence Brief*. Geneva: WHO, 2023