

FAKUMI MEDICAL JOURNAL

ARTIKEL RISET

URL artikel: <https://fmj.fk.umi.ac.id/index.php/fmj>

Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat terhadap Kualitas Pelayanan Perawat

Andi Saswin Pamesangi¹, ^KAndi Tenri Sanna Arifuddin², Tirta Swarga³, ^KEdward Pandu Wiriansyah⁴, Rezky Putri Indarwati⁵

¹Program Studi Pendidikan Sarjana Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia

²Bagian Ilmu THT-KL Fakultas Kedokteran UMI, RSP Ibnu Sina

³Bagian Ilmu Anasteologi Fakultas Kedokteran UMI, RSP Ibnu Sina

⁴Bagian Pulmonologi Fakultas Kedokteran UMI, RSP Ibnu Sina

⁵Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Kedokteran Komunitas Fakultas Kedokteran UMI, RSP Ibnu Sina

Korespondensi (^K): anditenrisanna.arifuddin@umi.ac.id

Andisaswin.1@gmail.com¹, anditenrisanna.arifuddin@umi.ac.id², tirtas.warga@umi.ac.id³,

edwardpandu.wiriansya@umi.ac.id⁴, rezkyputri.abdullah@umi.ac.id⁵

(+62 812-4200-2343)

ABSTRAK

Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai reaksi pasien terhadap berbagai aspek pengalaman pelayanan yang diterima. Penilaian kepuasan pasien memberikan informasi berharga mengenai kualitas perawatan dan mutu pelayanan rumah sakit sehari-hari. Untuk merumuskan kebijakan pelayanan yang efektif, khususnya dalam memberikan layanan berpusat pada pasien, diperlukan analisis terhadap dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi utama yang memengaruhi kualitas layanan di sektor jasa adalah reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti fisik), yang secara keseluruhan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) terhadap mutu pelayanan keperawatan di RS Ibnu Sina Makassar dengan menggunakan metode *cross sectional* dan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berusia 51–60 tahun (28,28%), dengan jumlah pasien laki-laki lebih banyak dibanding perempuan. Sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA (49,49%) dan bekerja pada kategori pekerjaan lainnya (27,27%). Hasil penilaian kepuasan pasien menunjukkan tingkat sangat puas pada dimensi responsiveness (61,66%), assurance (52,52%), tangibles (41,41%), empathy (56,56%), dan reliability (54,54%). Pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki pengetahuan serta sikap lebih baik dalam menilai mutu pelayanan dan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut terbukti berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RS Ibnu Sina Makassar.

Kata kunci: *Igd; kepuasan; pelayanan; pasien*

PUBLISHED BY:

Fakultas Kedokteran

Universitas Muslim Indonesia

Address:

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)

Makassar, Sulawesi Selatan.

Email:

fmj@umi.ac.id

Phone: +681312119884

Article history

Received 11 August 2025

Received in revised form 22 September 2025

Accepted 20 December 2025

Available online 30 December 2025

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Patient satisfaction refers to a patient's response to various aspects of their healthcare experience. Evaluating patient satisfaction provides valuable insights into the quality of daily care and hospital services. To design effective, patient centered service policies, it is essential to analyze the dimensions that define service quality. In the healthcare context, these dimensions include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Together, they shape the overall level of patient satisfaction. This study aims to assess patient satisfaction in the Emergency Department (ED) of Ibnu Sina Hospital, focusing on the quality of nursing services. A cross-sectional research design was used, employing accidental sampling as the data collection method. The majority of respondents were aged between 51 and 60 years (28.28%), with more male patients than female. In terms of educational background, most had completed senior high school (49.49%), and most respondents were employed in various other occupations (27.27%). The findings indicate high satisfaction levels across all five quality dimensions: responsiveness (61.66% very satisfied), assurance (52.52%), tangibles (41.41%), empathy (56.56%), and reliability (54.54%). The study also found that individuals with higher education levels tend to have greater knowledge and more critical attitudes when assessing healthcare quality, leading to higher expectations of care standards. In conclusion, the five dimensions of service quality reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles play a significant role in determining patient satisfaction within the Emergency Department of Ibnu Sina Hospital Makassar.

Keywords: *Emergency department; satisfaction; service quality*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai reaksi pasien terhadap beberapa aspek pengalaman layanan mereka. Menilai kepuasan pasien dapat memberikan informasi berharga dan unik tentang perawatan dan kualitas rumah sakit sehari-hari. Hal ini diakui secara luas sebagai ukuran kualitas perawatan independen yang menangkap aspek internal perawatan rumah sakit. Pada tahun 1999, *Institute of Medicine* menyatakan dalam Laporan *To Err is Human: Building a Safer Health Care System* mengungkapkan bahwa setiap tahun terdapat antara 44.000 hingga 98.000 kematian di RS Amerika Serikat akibat pada Insiden keselamatan untuk pasien. Namun, sebagian besar dari kejadian ini sebenarnya dapat dicegah.

Kepuasan pasien merupakan respon pasien terhadap pengalaman yang diperoleh selama menerima pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, khususnya kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan secara langsung kepada pasien. Penilaian kepuasan pasien memberikan informasi yang bernilai mengenai efektivitas pelayanan, profesionalisme tenaga kesehatan, serta kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki karakteristik khusus karena menuntut kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan dalam penanganan pasien dengan kondisi mengancam nyawa. Dalam situasi gawat darurat, perawat memegang peran penting sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien dan keluarga. Oleh karena itu, kualitas pelayanan keperawatan di IGD sangat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh berbagai aspek mutu pelayanan, yang dapat dijelaskan melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut mencerminkan kualitas interaksi antara perawat dan pasien, serta kemampuan

perawat dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar merupakan rumah sakit pendidikan swasta tipe B di Kota Makassar yang telah terakreditasi penuh dan didukung oleh tenaga keperawatan profesional. Meskipun demikian, evaluasi terhadap kepuasan pasien khususnya di Instalasi Gawat Darurat tetap diperlukan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien.

Berdasarkan data indeks kepuasan pasien IGD RS Ibnu Sina Makassar tahun 2024, tingkat kepuasan pasien tercatat mencapai 100%. Meskipun hasil tersebut menunjukkan capaian yang sangat baik, diperlukan kajian lebih mendalam untuk menilai kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi SERVQUAL, sehingga dapat diketahui aspek pelayanan yang telah optimal maupun yang masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan sistem pencatatan secara deskriptif dengan metode *cross sectional* untuk memahami dinamika korelasi antara faktor risiko dengan efek yang dirasakan, dengan cara pendekatan observasional yaitu datang langsung dan memberikan kepada pasien atau pengumpulan data yang sudah diisi dari pasien. Penelitian deskriptif ini memiliki rancangan penelitian sederhana atau survei sampel yang bertujuan untuk menilai pasien terhadap kepuasan kualitas pelayanan perawat yang didapatkan pasien di IGD Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar pada tahun 2025.

Penelitian dilaksanakan di RS Ibnu Sina Makassar pada periode Maret–April 2025. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan perawat IGD, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien IGD.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS Ibnu Sina Makassar selama periode penelitian. Sampel penelitian merupakan pasien IGD yang memenuhi kriteria inklusi dan bersedia menjadi responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu salah satu teknik *non-probability sampling* dengan cara mengambil responden yang ditemui secara langsung dan memenuhi kriteria penelitian pada saat pengumpulan data.

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan perhitungan rumus penentuan sampel yang sesuai dengan desain penelitian deskriptif. Data dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner yang disusun untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat IGD berdasarkan dimensi pelayanan.

Analisis data dilakukan secara deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat IGD. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hubungan atau pengaruh antar variabel, sehingga hasil penelitian tidak dapat diinterpretasikan sebagai hubungan kausal.

HASIL

Karakteristik Sampel

Tabel 1. Karakteristik Demografi Pasien

Karakteristik	Frekuensi	Persentase(%)
Usia (tahun)		
21-30	22	22,22
31-40	24	24,24
41-50	25	25,25
51-60	28	28,28
Jenis Kelamin		
Laki-laki	56	56,57
Perempuan	43	43,43
Tingkat Pendidikan		
Tidak sekolah	9	9,09
SMP	13	13,13
SMA	49	49,49
Diploma	6	6,06
Sarjana	22	22,22
Pekerjaan		
PNS/BUMN	11	11,11
Karyawan	1	1,01
Pelajar	5	5,05
Pedagang	11	11,11
IRT	11	11,11
Supir	3	3,03
Swasta	19	19,19
Tidak bekerja	11	11,11
Lainnya	27	27,27
Total	99	100

Data primer, 2025

Data pada table diatas menunjukkan persebaran karakteristik demografi responden. Berdasarkan usia, responden paling banyak berada pada kelompok 51–60 tahun (28,28%), diikuti usia 41–50 tahun (25,25%) dan 31–40 tahun (24,24%), sedangkan kelompok usia 21–30 tahun (22,22%) memiliki proporsi paling kecil. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki (56,57%), sementara perempuan (43,43%). Kemudian sebagian besar responden berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebesar 49,49%, diikuti lulusan Sarjana (22,22%) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebesar 13,13%, sedangkan responden dengan latar belakang tidak sekolah (9,09%) dan Diploma (6,06%) memiliki proporsi lebih kecil. Berdasarkan jenis pekerjaan, responden memiliki latar belakang yang beragam, dengan kategori lainnya (27,27%) sebagai kelompok terbesar, diikuti oleh pekerja swasta (19,19%), ibu rumah tangga (IRT) dan pedagang masing-masing 11,11%, serta PNS/BUMN dan tidak bekerja masing-masing 11,11%.

Tabel 2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Responsiveness (Cepat tanggap) Perawat IGD di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2025.

Kategori	Frekuensi	Persentase(%)	Cronbach's Alpha
Sangat puas	61	61,61	0,811
Puas	22	22,22	
Cukup puas	11	11,11	
Tidak puas	5	5,05	
Total	99	100	

Data primer, 2025

Tabel 2 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap aspek responsiveness (RP) perawat di IGD. Mayoritas responden menyatakan sangat puas (61,61%), diikuti oleh responden yang merasa puas (22,22%) dan cukup puas (11,11%), sementara hanya sebagian kecil responden yang menyatakan tidak puas (5,05%). Hasil uji reliabilitas instrumen pada aspek responsiveness menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,811, yang berada di atas nilai batas minimal 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa lima item pertanyaan pada aspek responsiveness dinyatakan reliabel.

Tabel 3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Assurance (Jaminan) Perawat IGD di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2025.

Kategori	Frekuensi	Persentase(%)	Cronbach's Alpha
Sangat puas	52	52,52	0,815
Puas	30	30,30	
Cukup puas	14	14,14	
Tidak puas	3	3,03	
Total	99	100	

Data primer, 2025

Tabel 3 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap aspek Assurance (A), dengan persentase sangat puas sebesar 52,52%. Sebanyak 30,30% responden merasa puas, diikuti oleh 14,14% yang merasa cukup puas, dan hanya 3,03% responden yang menyatakan tidak puas. Menurut hasil uji reliabilitas, terdapat hasil nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,815 yang di mana nilai tersebut > 0,70. Serta hasil tersebut maka dapat disimpulkan *reliabel* pada ke-5 pertanyaan tersebut.

Tabel 4. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Tangible (Kenyataan) Perawat IGD di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2025.

Kategori	Frekuensi	Persentase(%)	Cronbach's Alpha
Sangat puas	41	41,41	0,879
Puas	40	40,40	
Cukup puas	12	12,12	
Tidak puas	6	6,06	
Total	99	100	

Data primer, 2025

Berdasarkan table di atas, tingkat kepuasan pasien terhadap aspek tangible (T) pelayanan perawat di IGD. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas (41,41%), diikuti oleh responden yang merasa puas (40,40%) dan cukup puas (12,12%), sementara responden yang menyatakan tidak puas hanya sebesar 6,06%. Hasil uji reliabilitas pada aspek tangible menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,879, yang lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa keempat item pertanyaan pada aspek tangible dinyatakan reliabel.

Tabel 5. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Empati Perawat IGD di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2025.

Kategori	Frekuensi	Persentase(%)	Cronbach's Alpha
Sangat puas	56	56,56	0,823
Puas	30	30,30	
Cukup puas	9	9,09	
Tidak puas	4	4,04	
Total	99	100	

Data primer, 2025

Data pada tabel 5 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap aspek reliability (R) pelayanan perawat di IGD. Mayoritas responden menyatakan sangat puas sebesar 56,56%, diikuti oleh responden yang merasa puas sebesar 30,30% dan cukup puas sebesar 9,09%, sementara responden yang menyatakan tidak puas hanya sebesar 4,04%. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,823, yang lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa keempat item pertanyaan pada aspek reliability dinyatakan reliabel.

Tabel 6. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Reliability (Keandalan) Perawat IGD di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2025.

Kategori	Frekuensi	Persentase(%)	Cronbach's Alpha
Sangat puas	54	54,54	0,831
Puas	30	30,30	
Cukup puas	13	13,13	
Tidak puas	2	2,02	
Total	99	100	

Data primer, 2025

Tabel 6 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap aspek empathy (E) pelayanan perawat di IGD. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebesar 54,54%, diikuti oleh responden yang merasa puas sebesar 30,30% dan cukup puas sebesar 13,13%, sedangkan responden yang menyatakan tidak puas hanya sebesar 2,02%. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,831, yang lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa keempat item pertanyaan pada aspek empathy dinyatakan reliabel.

Tabel 7. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat IGD di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2025.

Kategori	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat puas	55	55,56
Puas	26	26,26
Cukup puas	12	12,12
Tidak puas	6	6,06
Total	99	100

Data primer, 2025

Tabel 7 menunjukkan tingkat kepuasan pasien responden terhadap pelayanan perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden menyatakan sangat puas sebesar 55,56%, diikuti oleh responden yang merasa puas sebesar 26,26% dan cukup puas sebesar 12,12%, sedangkan responden yang menyatakan tidak puas hanya sebesar 6,06%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD berada pada kategori sangat tinggi, dengan dominasi penilaian sangat puas dan puas, yang mencerminkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik dan sesuai dengan harapan pasien.

PEMBAHASAN

Dalam upaya merumuskan kebijakan pelayanan optimal, khususnya dalam konteks pelayanan terhadap pasien, diperlukan suatu kajian yang mendalam terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan. American Hospital Association mendefinisikan rumah sakit adakah suatu organisasi yang melaksanakan pelayanan medis, kesinambungan asuhan perawatan, diagnosis, serta pengobatan penyakit melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta didukung oleh sarana dan prasarana medis yang bersifat permanen. Berdasarkan latar belakang tersebut, muncul permasalahan utama, yaitu apakah lima dimensi utama yang menjadi indikator kualitas pelayanan dalam industri jasa—meliputi reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti fisik) yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit.

Karakteristik demografi pasien responden menunjukkan dominasi kelompok usia 51–60 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan menarik minat kelompok usia dewasa akhir yang cenderung memiliki kebutuhan kesehatan lebih tinggi seiring bertambahnya usia. Sejalan dengan teori dari Rachmawati (2019), kelompok usia lanjut memiliki frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi karena kondisi kesehatan yang mulai menurun dan kebutuhan akan pemeriksaan rutin.

Dalam hal pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan SMA (49,49%), diikuti oleh lulusan Sarjana. Tingkat pendidikan memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan pemahaman terhadap layanan kesehatan. Menurut teori Health Belief Model (Becker, 1974), individu dengan tingkat pendidikan tinggi cenderung memiliki sikap serta pengetahuan lebih baik dalam menilai mutu pelayanan serta mengambil keputusan terkait kesehatan mereka. Pendidikan juga memengaruhi

cara seseorang menilai kualitas pelayanan yang diterima responden yang lebih berpendidikan akan memiliki harapan yang lebih tinggi pada kualitas layanan.³⁴

Keragaman pekerjaan responden menunjukkan bahwa layanan kesehatan yang dimaksud menjangkau berbagai lapisan masyarakat, baik yang bekerja pada sektor formal ataupun informal. Kelompok terbanyak berasal dari kategori “lainnya” dan swasta. Penelitian oleh Rachmah (2019) menunjukkan bahwa jenis pekerjaan mempengaruhi akses dan keterpaparan terhadap informasi kesehatan, yang pada gilirannya memengaruhi penilaian mereka terhadap pelayanan kesehatan.

Data mengenai kepuasan pasien mengacu pada lima dimensi utama, salah satunya adalah responsiveness (daya tanggap). Menurut Simandalahi et al. (2019), kecepatan respon merupakan inti dari praktik keperawatan profesional, di mana response time memainkan peran krusial dalam pelaksanaan asuhan keperawatan dan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan baik pasien maupun keluarganya. Dimensi assurance (jaminan) mencerminkan pentingnya kompetensi dan profesionalisme perawat dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan yang diberikan, khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pasien cenderung merasa lebih puas apabila mereka percaya bahwa perawat yang menangani mereka memiliki keterampilan, ilmu pengetahuan, serta sikap profesional yang tinggi, yang akan mampu memberikan kepercayaan serta rasa aman terhadap layanan yang diterima.

Sementara itu, dimensi tangible (bukti fisik) mengacu pada elemen-elemen pelayanan yang dapat diamati secara langsung oleh pasien, seperti kondisi fisik fasilitas, kelengkapan peralatan medis, serta penampilan dan kerapian staf kesehatan. Di lingkungan IGD, yang umumnya diwarnai dengan tekanan dan situasi darurat, keberadaan fasilitas yang representatif serta penampilan profesional dari tenaga kesehatan dapat menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap mutu layanan. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Widodo (2024) mengonfirmasi terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas aspek fisik dalam pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa komponen fisik dalam pelayanan kesehatan memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Empathy (kepedulian) Di lingkungan IGD, yang sering kali penuh tekanan dan ketegangan, sikap empati dari perawat dapat memberikan rasa nyaman dan kepercayaan kepada pasien., dan *Reliability* (keandalan) *Reliability* dalam pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan tenaga medis, khususnya perawat, untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan.

Penelitian oleh Romdon dan Ramadhika (2024) juga mendukung temuan ini, di mana kualitas interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, kecepatan pelayanan, serta ketersediaan fasilitas yang memadai secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek kualitas layanan secara menyeluruh telah dijaga dengan baik oleh institusi atau fasilitas kesehatan yang dimaksud.³⁷

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Desain penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan pendekatan cross sectional, sehingga analisis data hanya dilakukan secara deskriptif tanpa menguji hubungan atau pengaruh antar variabel. Oleh karena itu, hasil penelitian

ini tidak dapat digunakan untuk menarik kesimpulan kausal antara kualitas pelayanan perawat dan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, penggunaan teknik accidental sampling memungkinkan adanya keterbatasan dalam representativitas sampel terhadap populasi secara keseluruhan, sehingga hasil penelitian ini perlu diinterpretasikan secara hati-hati. Meskipun demikian, penelitian ini tetap memberikan gambaran awal yang penting mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat di Instalasi Gawat Darurat

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh dimensi kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat, meliputi *responsiveness*, *tangible*, *reliability*, dan *empathy*, menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan keperawatan di IGD RS Ibnu Sina Makassar telah dilaksanakan secara efektif, khususnya dalam hal kecepatan dan kesiapan perawat, pemberian rasa aman, keterampilan dan keahlian, serta sikap ramah dan empatik dalam merespons kebutuhan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang baik memiliki peran penting dalam mempertahankan kepuasan pasien di IGD.

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain analitik dengan teknik sampling probabilitas serta uji statistik inferensial agar dapat menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan perawat dan tingkat kepuasan pasien secara lebih mendalam

DAFTAR PUSTAKA

1. Harahap, M. W. Hubungan antara Patient Safety Climate dengan Pelaksanaan Patient Safety di Rumah Sakit Ibnu Sina Tahun 2017.
2. Ferreira, C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P. & Varela, M. Kepuasan Pasien dengan Layanan Kesehatan dan Teknik yang Digunakan untuk Penilaiannya : Tinjauan Literatur. (2023).
3. Dhamanti, I., Leggat, S., Barraclough, S. & Tjahjono, B. Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien Di Indonesia : Analisis Menggunakan Karakteristik Organisasi Kesehatan Dunia. (2020).
4. Kartikawati, D. R. Tanggung Jawab Rumah Sakit terhadap Pemenuhan Hak Pasien pada Masa Pandemi COVID-19. *Indonesia Law Reform Journal* vol. 1 318–335 Preprint at <https://doi.org/10.22219/ilrej.v1i3.18223> (2021).
5. Syam, N. S. Implementasi Budaya Keselamatan Pasien oleh Perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. 11, 169–174 (2018).
6. Maris, S. & Laut, B. Analisis Implementasi Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Peserta BPJS di Rumah Sakit. (2022).
7. Nugraha, M. & Sumadi, S. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini* 11, 97 (2020).
8. Sofyan, A. N., Purnamasari, I. & Kapalawi, I. Analisis proses manajemen sumber daya manusia di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 9, 120–124 (2013).
9. Hamurwani, S. & Denny, H. M. Analisis Implementasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja pada Masa Pandemi COVID-19 Bagi Karyawan di Rumah Sakit X Kabupaten Karanganyar. *Jurnal*

Manajemen Kesehatan Indonesia 9, 130–137 (2021).

10. Imran, B. & Ramli, A. H. Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar* (2019) doi:10.25105/pakar.v0i0.4328.
11. Imran B, R. A. Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat.pdf. Preprint at <https://doi.org/10.25105/pakar.v0i0.4328> (2019).
12. Junior, O. M. S., Areros, W. A. & Pio, R. J. Pengaruh Brand Image dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata). *Jurnal Administrasi Bisnis* 8, 1 (2019).
13. Permenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 Keperawatan. Kemenkes RI [Internet]. 2019;(912):1–159. *Permenkes RI No 26 Tahun 2019* 1–159 (2019).
14. Telaumbanua, R. F. Peran Tenaga Kesehatan dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan WBP Rutan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 11, 205–212 (2020).
15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438/MENKES/PER/IX/2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018* 151, 10–17 (2018).
16. Telaumbanua, R. F. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.
17. Negara, J. A. Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. 24, (2018).
18. Pane, A. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pelayanan Di Instalasi Darurat Rumah Sakit Elisabeth Medan 2020. (2020).
19. Nurhidayah, S. dan Setyawan, D. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. 2019; 11(2).
20. Rochana, N., dan Djogotuga, N.N. Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Journal of Holistic Nursing and Health Science*. 2020; 3(2).