

**PERSEPSI MASYARAKAT SEBERANG ULU
PALEMBANG TENTANG KUALITAS
PELAYANAN INSTALASI GAWAT
DARURAT RS MUHAMMADIYAH
PALEMBANG**



SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S.Ked)**

Oleh

AYU KARISMA

NIM : 702020010

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN


**PERSEPSI MASYARAKAT SEBERANG ULU
PALEMBANG TENTANG KUALITAS
PELAYANAN INSTALASI GAWAT
DARURAT RS MUHAMMADIYAH
PALEMBANG**

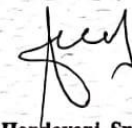
Diperstapkan dan disusun oleh
AYU KARISMA
NIM 702020010

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked)

Pada tanggal 23 Januari 2024

Mengesahkan:


dr. Gunawan Tohir, Sp.B, MM
Pembimbing Pertama


dr. Susi Handayani, Sp.An, M.Sc, MARS
Pembimbing Kedua

Dekan
Fakultas Kedokteran



dr. Liza Chairani, Sp.A, M.Kes
NBM/ NIDN. 1129226/0217057601

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini Saya menerangkan bahwa :

1. Skripsi Saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Palembang, maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 23 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan



NIM 702020010

PERSETUJUAN PENGALIHAN HAK PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS


Dengan naskah artikel dan softcopy berjudul “Persepsi Masyarakat Seberang ulu Palembang Tentang Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RS Muhammadiyah Palembang” Kepada Program Studi Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang (FK-UMP), Saya:


Nama : Ayu Karisma
NIM : 702020010
Program Studi : Kedokteran
Fakultas : Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyatakan bahwa Hak Cipta dan Publikasi Bebas Royalti atas Karya Ilmiah, Naskah, dan softcopy di atas kepada FK UMPalembang. Dengan hak tersebut, FK-UMP berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, menampilkan, mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin dari Saya, dan Saya memberikan wewenang kepada pihak FK-UMP untuk menentukan salah satu Pembimbing sebagai Penulis Utama dalam Publikasi. Bentuk segala hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam Karya Ilmiah menjadi tanggung jawab Saya pribadi.

Demikian pernyataan, Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : 23 Januari 2024
Yang Menyetujui,


(Ayu Karisma)
NIM 702020010



ABSTRAK

Nama : Ayu Karisma
Program Studi : Kedokteran
Judul : Persepsi Masyarakat Seberang ulu Palembang Tentang Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RS Muhammadiyah Palembang

Pelayanan gawat darurat dapat dikatakan baik apabila dapat memuaskan pasien. Pelayanan tersebut dapat dievaluasi dari segi ketanggapan (respon cepat), kehandalan (pelayanan tepat waktu), keamanan (sikap terhadap penyampaian pelayanan), empati (kepedulian dan minat dalam penyampaian pelayanan), dan *tangible* (kualitas pelayanan). Penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat Seberang Ulu Palembang tentang kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS Muhammadiyah Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif kepada 65 responden menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* sebanyak (89,19%) dengan interpretasi Sangat Baik, dimensi *Reability* sebanyak (90,17%) dengan interpretasi Sangat Baik, dimensi *Assurance* sebanyak (89,74%) dengan interpretasi Sangat Baik, dimensi *Responsiveness* sebanyak (90,73%) dengan interpretasi Sangat Baik, dan dimensi *Empathy* sebanyak (90,70%) dengan interpretasi Sangat Baik. Sehingga, didapatkan rata-rata keseluruhan dari 5 dimensi tersebut adalah (90,11%) dengan interpretasi Sangat Baik.

Kata Kunci: Pesepsi Pasien, Kualitas Pelayanan IGD

ABSTRACT

Name : Ayu Karisma

Study Program : Medicine

Title : *Perception of Seberang ulu Palembang Community About the Quality of Service in the Emergency Department of Muhammadiyah Hospital Palembang*

Emergency services can be said to be good if it can satisfy the patient. The service can be evaluated in terms of responsiveness (quick response), reliability (timely service), security (attitude towards service delivery), empathy (care and interest in service delivery), and tangible (service quality). This study was to determine the perception of the people of Seberang Ulu Palembang about the quality of service in the Emergency Room of RS Muhammadiyah Palembang. The research method used was descriptive qualitative research to 65 respondents using a questionnaire. The results showed that the Tangible dimension was (89.19%) with a very good interpretation, the Reability dimension was (90.17%) with a very good interpretation, the Assurance dimension was (89.74%) with a very good interpretation, the Responsiveness dimension was (90.73%) with a very good interpretation, and the Empathy dimension was (90.70%) with a very good interpretation. Thus, the overall average of the 5 dimensions is (90.11%) with a very good interpretation.

Keywords: *Patient perceptions, emergency room service quality*

KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana kedokteran Angkatan 2020 Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan hingga pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. Gunawan Tohir, Sp.B,MM dan dr. Susi Handayani, Sp.An,M.Sc, MARS selaku pembimbing pertama dan pembimbing kedua skripsi saya yang telah banyak membantu dan mengarahkan saya dalam penyusunan rancangan penelitian ini;
2. Bapak Suharman, Ibu Rohani, dr.Rista Purnama, dan Rita Suryani, S.Tr.Keb, selaku orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik material maupun moral;
3. Sahabat saya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 23 Januari 2024



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN	iv
ABSRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.5 Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Data Demografi Seberang Ulu Palembang	7
2.1.2 Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	12
2.1.3 Profil RS Muhammadiyah Palembang	23
2.1.4 Persepsi.....	25
2.1.5 Kualitas Pelayanan Kesehatan	26
2.2 Kerangka Teori.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.2.1 Waktu Penelitian.....	32
3.2.2 Tempat Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.1.1 Populasi Target.....	32
3.3.1.2 Populasi Terjangkau	33
3.3.2 Sampel Penelitian	33
3.3.2.1 Kriteria Inklusi	33
3.3.2.2 Kriteria Eksklusi	33
3.3.3 Besar Sampel.....	34
3.3.4 Cara Pengambilan Sampel	35
3.4 Variabel.....	35

3.4.2 Variabel Terikat	35
3.4.3 Variabel Bebas	35
3.5 Definisi Operasional	36
3.6 Cara Pengumpulan Data	37
3.6.1 Instrumen Penelitian	38
3.7 Cara Pengolahan Dan Analisis Data.....	38
3.7.1 Cara Pengolahan Data	38
3.7.2 Analisis Data.....	39
3.8 Alur Penelitian	40
3.9 Anggaran Dana.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.2 Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77
BIODATA	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	4
Tabel 2.1 Luas Daerah Seberang Ulu I.....	9
Tabel 2.2 Klasifikasi Penduduk Kecamatan Seberang Ulu II	11
Table 2.3 <i>Key Performance Indicators</i> Instalasi Gawat Darurat.....	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	36
Tabel 3.2 Anggaran Dana	41
Table 4.1 Karakteristik Masyarakat Berdasarkan usia	42
Table 4.2 Karakteristik Masyarakat Berdasarkan jenis kelamin	43
Table 4.3 Distribusi Frekuensi Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	43
Table 4.4 Distribusi Frekuensi Terhadap Dimensi <i>Reability</i>	45
Table 4.5 Distribusi Frekuensi Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	46
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	50
Tabel 4.8 Rata-rata persepsi masyarakat berdasarkan 5 dimensi kualitas Pelayanan	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Administrasi Kota Palembang	8
Gambar 2.2 Peta Kecamatan Seberang Ulu I	10
Gambar 2.3 Instalasi Gawat Darurat RSMP	14
Gambar 2.4 Struktur Organisasi IGD RSMP	15
Gambar 2.5 Alur Pelayanan IGD RSMP	17
Gambar 2.6 Lapangan Parkir IGD RSMP.....	18
Gambar 2.7 <i>Triage</i> IGD RSMP.....	19
Gambar 2.8 <i>Triage</i> IGD RSMP.....	19
Gambar 2.9 Alur Pendaftaran IGD RSMP.....	20
Gambar 2.10 Ruang Tindakan Bedah IGD RSMP.....	21
Gambar 2.11 Farmasi IGD RSMP.....	22
Gambar 2.12 Ambulance IGD RSMP	22
Gambar 2.13 Kasir IGD RSMP.....	23
Gambar 2.14 Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang	24
Gambar 2.15 Kerangka Teori.....	32
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan berkelanjutan adalah suatu pembangunan yang komprehensif, terpadu dan terarah. Salah satu contoh pembangunan berkelanjutan adalah pembangunan di bidang kesehatan. Pembangunan berkelanjutan bidang kesehatan adalah proses yang menjamin hak hidup sehat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Salah satu pembangunan berkelanjutan di bidang kesehatan adalah pembangunan Rumah Sakit (Malawi, AD. 2020).

Menurut Peraturan Kesehatan Republik Indonesia No.72 tahun 2016 Pasal 1, Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tujuan Rumah Sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pasien secara cepat, tepat dan terpadu (PERMENKES RI, 2016).

Selain itu, Rumah Sakit dibagi menjadi beberapa unit kesehatan masyarakat, termasuk Instalasi Gawat Darurat (IGD). Instalasi gawat darurat adalah unit pelayanan Rumah Sakit yang memberikan pertolongan pertama (langsung kepada pasien yang tiba di Rumah Sakit) atau perawatan lanjutan ketika penyakit atau cedera mengancam kelangsungan hidup. IGD berfungsi untuk menerima, menstabilkan dan merawat pasien yang membutuhkan pertolongan pertama baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam situasi bencana (PERMENKES RI, 2018).

Jumlah kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) di dunia mengalami peningkatan sekitar 30% setiap tahun. *National Center For Health Statistic* (2014) dalam Al-Hasni *et al* (2019) mengatakan pada tahun 2014 di

Amerika Serikat kunjungan pasien IGD mencapai 141 juta jiwa (Bashkin et al, 2015).

Pada tahun 2014, data kunjungan pasien ke IGD di seluruh Indonesia mencapai 14.402.250 jiwa (13,5% dari total seluruh kunjungan di Rumah Sakit Umum) dengan jumlah kunjungan 12% dari kunjungan IGD berasal dari rujukan dengan jumlah Rumah Sakit Umum 1.033 (Kementrian Kesehatan, 2014). Sedangkan pada tahun 2016 jumlah kunjungan di IGD sebanyak 18.250.250 jiwa (Kementrian Kesehatan, 2016).

Di Provinsi Sumatera Selatan, jumlah kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada tahun 2020 adalah 3.884.446 jiwa pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan 2.890.383 jiwa pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjut. Sedangkan, pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kota Palembang adalah 484.995 jiwa pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan 1.799.682 jiwa pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjut (Dinkes Sumsel, 2021).

Pelayanan gawat darurat dapat dikatakan baik apabila dapat memuaskan pasien. Pelayanan tersebut dapat dievaluasi dari segi ketanggapan (respon cepat), kehandalan (pelayanan tepat waktu), keamanan (sikap terhadap penyampaian pelayanan), empati (kepedulian dan minat dalam penyampaian pelayanan), dan *tangible* (kualitas pelayanan). Persepsi pasien akan baik ketika menerima pelayanan yang berkualitas (Sabdullah, i. 2017).

Oleh karena itu, buruknya kualitas proses pelayanan gawat darurat berdampak pada persepsi pasien sehingga membuat mereka kurang berminat untuk melakukan kunjungan medis ulang. Banyak anggota masyarakat tidak puas dengan layanan darurat dengan prosedur pelayanan yang rumit, kurang memperhatikan pemeriksaan, waktu pelayanan yang lama, sarana/fasilitas seperti ruang tunggu dan waktu tunggu untuk menerima layanan sehingga kualitas

pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien tidak sesuai dengan harapan (Hidayati, H. 2014).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat yang diberikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang kepada pasien dengan judul "Persepsi Masyarakat Seberang Ulu Palembang Tentang Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RS Muhammadiyah Palembang".

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi masyarakat Seberang Ulu Palembang tentang kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat RS Muhammadiyah Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat Seberang Ulu Palembang tentang kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS Muhammadiyah Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran deskriptif karakteristik pasien IGD yang meliputi usia dan jenis kelamin.
2. Mengetahui gambaran deskriptif persepsi masyarakat seberang ulu Palembang tentang kualitas pelayanan IGD RS Muhammadiyah Palembang yang meliputi 5 dimensi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan rujukan maupun pengetahuan untuk memperbaiki sistem pelayanan kesehatan terutama di IGD RS Muhammadiyah Palembang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berupa data informasi tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di RS Muhammadiyah Palembang.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS Muhammadiyah Palembang
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang.

1.5 Keaslian Penelitian

Table 1.1 Keaslian Penelitian

Nama	Judul Penelitian	Desain Penelitian	Hasil
Erna Lestari, Eli Amaliyah, 2021	Persepsi pasien pengguna BPJS kesehatan tentang pelayanan Kegawatdarurat	Deskriptif	Hanya ada satu atribut pernyataan yang memiliki nilai <i>gap</i> positif (0,63) sedangkan 21 atribut pernyataan lainnya memiliki nilai <i>gap</i> negatif.

	an di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr.Drajat Prawiranegara Serang		
Starry, HR , 2015	Persepsi pasien atau keluarganya terhadap mutu pelayanan Unit Gawat Darurat	<i>Cross Sectional</i>	Rerata persepsi pasien terhadap kualitas mutu pelayanan pada keempat kelompok pasien (askes, dinsos, gakin dan umum) yaitu 4,61 dalam skala Likert. Angka ini berada di antara agak setuju dan setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUPKandou Manado cukup baik menurut persepsi pasien, yaitu sebesar 76,83%.
Maharina, FD dkk, 2022	Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Cililin	<i>Cross sectional</i>	Rata-rata kepuasan responden terhadap pelayanan di Intalansi Gawat Darurat RSUD Cililin berdasarkan dimensi kehandalan (<i>Reliability</i>) sebesar (60,44%) dengan kategori puas rata-rata kepuasan responden berdasarkan dimensi ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) sebesar (61,04%) dengan kategori puas. Rata-rata kepuasan responden berdasarkan

dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar (63,3%) dengan kategori puas. Rata-rata kepuasan responden berdasarkan dimensi empati (*Empathy*) sebesar (61,04%) dengan kategori puas. Rata-rata kepuasan responden berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*) sebesar (61%) dengan kategori puas.

Penelitian yang akan dilakukan ini berbeda dengan penelitian yang telah ada. Perbedaannya terdapat pada tahun penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel penelitian serta variabel.

Daftar Pustaka

- Bashkin , O et al. 2015. Organizational Factors Affecting Length of Stay In The Emergency Department : Initial Observasional Study. *Israel Journal Of Health Policy Research*
- BPS Kota Palembang. 2018. Kecamatan Seberang Ulu II Dalam Rangka 2018. *Palembang : CV Alief Media Grafika*
- BPS Kota Palembang. 2021. Kecamatan Seberang Ulu I Dalam Rangka Seberang Ulu Satu Sub District in Figures 2021. *Palembang : CV. Vika Jaya*
- Bonita, S dkk. 2015. Pengaruh Gaya Hidup dan Persepsi Mahasiswa Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vo.13 No.3*
- Couto, AN. 2016. Psikologi Persepsi & Desain Informasi. *Yogyakarta : Media Akademi hal 14*
- Dinkes Sumatera Selatan. 2021. Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2020. *Dinas Kesehatan Sumatera Selatan*
- Gde Muninjaya. 2014. Manajemen Kesehatan. *Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.*
- Hartati, Y. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas garuda pecan baru. *universitas islam riau*
- Hidayati, H. 2014. Standar Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Journal Administrasi Negara Vol 3 No 2*
- Kasmir. 2018. Etika Customer Service. *Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada*
- KEPMENKES RI. 2009. Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*

- Kholina, dkk. 2021. Hubungan Respon Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan Vol. 6 No. 2*
- Kundiman, V. 2019. Hubungan Kondisi Overcrowded dengan Ketepatan Pelaksanaan Triase di Instalasi Gawat Darurat RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *e-jurnal Keperawatan, 7(1)*
- Kuswarno, E. 2017. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa UNITRA Terhadap Keberadaan PERDA Syariah di Kota Serang. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol.21 No. 1*
- Mahmudin. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Journal of Islamic economics and business studies Vol 5 No.1*
- Malawi, AD. 2020. Analysis Of Sustainable Health Development In Indonesia (Sustainable Development Goal's). *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia 19 (2)* <https://doi.org/10.14710/jkli.19.2.133-143>
- Maryati. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Columbia Asia Medan Tahun 2013. *Skripsi.USU*
- Maulidah. 2014. Pelayanan Publik. *CV Indra prahasta hal 35*
- Nugroho. W. 2019. Keperawatan Gerontik Edisi 2. *Jakarta: EGC*
- Nurbaeti. 2016. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. S. Hardjolutito Bantul. Surakarta : *Universitas Muhammadiyah Surakarta*
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.*

- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40*
- PERMENKES RI. 2016. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. *KEMENKES RI*
- PERMENKES RI. 2018. Pelayanan Kegawatdaruratan. *KEMENKES RI*
- PERMENKES RI. 2019. Panduan Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan. *KEMENKES RI*
- Pemerintah Kota Palembang. 2019. Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD). *Pemerintah Kota Palembang*
- Rama, R. E. 2019. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Institusi Gawat Darurat RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *e-journal Keperawatan, 7, 1-7.*
- Ramadani. 2022. Faktor yang berhubungan dengan kualitas layanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Window of Public Journal, Vol. 4 No. 1*
- Riyadina, W., & Subik, I. P. 2016. Profil Keperawatan Cedera Pada Korban Kecelakaan Sepeda Motor di Instalasi Gawat Darurat RSUP Fatmawati. *Universa Medicina, 26, 64-72*
- RSMP. 2017. Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. <https://rsmp.co.id/>
- Sabdullah, i. 2017. Kualitas Pelayanan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Vol 5, No 2*
- Sari, RM. 2013. Akses Pelayanan Kesehatan dan Kejadian Malaria di Provinsi Bengkulu. *Media Litbangkes Vol 23 No. 4*

- Sastroasmoro, S. 2011. Dasar- dasar Metodologi Penelitian Klinis ed 4. *Jakarta : CV. Sagung Seto*
- Sinurat, S. 2018. Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan, 5, 1-9.*
- Wulandari, C. 2016. Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Upt Puskesmas Langgaran Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan. *JAMKESMAS Vol.1 No. 3*