

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, . . . Sari, M. E. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ariyanti, Sabilu, Y., & Sety, M. L. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. *Jurnal Ilmu Pengetahuan*.
- Asiri, M., Almohimeed, A. S., & Almoneef, M. (2025). Factors Affecting Patient Satisfaction in the Emergency Department: A Systematic Review.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Elfrianto, Nur'afifah, Pulungan, L. H., & Irvan. (2025). *Panduan Lengkap Analisis Statistik untuk Penelitian Skripsi, Tesis dan Disertasi*. (A. Zainal, Ed.) Umsu Press.
- Google Review. (2025). Retrieved from Google Review: <https://maps.app.goo.gl/B2NvGteBNsWAiuoU8>
- Hernadi, & Asmu'i. (2026). Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Damanhuri Barabai. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2.
- Karundeng, A. H., Manoppo, J. I., & Kaunang, D. E. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Ners*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022, December 20). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022. *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan*. Jakarta, Jakarta, Indonesia: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Melani, M., & Setyoningrum, U. (2024). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di IGD Rumah Sakit Ken Saras. *Indonesian Journal of Nursing Research*, VII, 57.
- Muhid, A. (2019). *5 Langkah Praktis Analisis Statistik dengan SPSS for Windows*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Oktavia, L., Aryawati, W., Amirus, K., Hermawan, D., & Zainaro, A. (2026). Dimensi Servqual dan Kepuasan Pasien: Studi Pada Pelayanan Rawat Jalan Klinik Biddokes Polda Lampung. *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 5.
- Pamesangi, A. S., Arifuddin, A. T., Swarga, T., Wiriansyah, E. P., & Indarwati, R. P. (2025, Desember). Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat terhadap Kualitas Pelayanan Perawat. *Fakumi Medical Journal*.
- Pane, A. (2020). *Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020*.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal Of Retailing*, LXIV(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40. (2022). *Tentang Persyaratan Teknis Bangunan, Prasarana, dan Peralatan Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47. (2018). *Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6. (2026). *Tentang Rumah Sakit*.
- Rahma, Y. Y., Indrawati, L., & Andarusito, N. (2026, Februari). Analisis Kualitas Pelayanan IGD Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Dimoderasi Oleh Loyalitas Pasien Di RSAU Dr. Esnawan Antariksa Jakarta. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)*, 10.
- Rise, Alini, & Indrawati. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangkinang Kota Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Terrpadu*.

- Sihaloho, F. M. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan*. Medan.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.
- Unit IGD. (2026). *Data Kunjungan IGD Rumah Sakit Permata Bunda*.
- Wanci, L. S., Tupan, J. M., & Maitimu, N. (2025, Oktober). Kualitas pelayanan dan fasilitas di IGD RS Tk. II Prof. Dr. J.A. Latumeten menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis. 5.
- World Health Organization. (2022). Retrieved from <https://www.who.int/tools/occupational-hazards-in-health-sector/occupational-injuries>
- Yuliani, D., Harokan, A., Asiani, G., & Nainggolan, S. (2025, September). Analysis of Patient Satisfaction with Emergency Services at Prabumulih City Hospital. *Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-Ma'arif Baturaja*, 10.