

PERAN PERAWAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD): *LITERATUR REVIEW*

Jefri Mudzakir Al Awaludin¹, Fatikha Tiara Ika Savira², Iqstifaroh Hardi Ayu Lestari³, Dimas Arief Firmansyah⁴, Meisya Dwi Rahmawati⁵, Gilang Putra Nugroho Hakim⁶

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi S1 Ilmu Keperawatan
Universitas Alma Ata

E-Mail: 230101648@almaata.ac.id¹, 230101640@almaata.ac.id², 230101646@almaata.ac.id³,
230101631@almaata.ac.id⁴, 230101657@almaata.ac.id⁵, 230101643@almaata.ac.id⁶

Abstrak

Pendahuluan. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan kesehatan yang memberikan penanganan cepat dan tepat terhadap pasien dengan kondisi darurat. Dalam pelaksanaan pelayanan di IGD, perawat memiliki peran penting karena menjadi tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien selama proses perawatan. Kualitas pelayanan kesehatan di IGD sangat dipengaruhi oleh kompetensi, keterampilan, dan profesionalisme perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.

Tujuan. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji peran perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat.

Metode. Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah studi literatur (*literature review*) dengan mengumpulkan berbagai sumber ilmiah berupa jurnal, buku, dan referensi akademik yang berkaitan dengan pelayanan keperawatan di IGD. Data dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai kontribusi perawat dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Hasil. Hasil kajian menunjukkan bahwa perawat memiliki peran penting sebagai pemberi asuhan keperawatan, edukator, advokat pasien, komunikator, dan kolaborator dalam tim kesehatan. Kemampuan perawat dalam melakukan triase, memberikan tindakan cepat, berkomunikasi efektif, serta bekerja sama dengan tenaga kesehatan lain dapat meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas pelayanan di IGD. Selain itu, kompetensi dan pelatihan kegawatdaruratan juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kesimpulan. Peran perawat sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat. Profesionalisme, keterampilan klinis, dan kemampuan komunikasi yang baik dapat menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berkualitas sehingga kepuasan serta keselamatan pasien dapat terjamin.

Kata kunci : *Perawat, kualitas pelayanan, instalasi gawat darurat, pelayanan kesehatan, keperawatan gawat darurat.*

Received : 23 Juni 2026 Accepted : 22 Juli 2026

How to cite : Awaludin, J. M. Al, Savira, F. T. I., Lestari, I. H. A., Firmansyah, D. A., Rahmawati, M. D., & Hakim, G. P. N. (2026). Peran Perawat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD): Literatur Review. *Intan Husada : Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 14(02), 151–160. (<https://doi.org/10.52236/ih.v14i2.967>)

OPEN ACCESS @ Copyright Politeknik Insan Husada Surakarta 2026

THE ROLE OF NURSING IN IMPROVING THE QUALITY OF HEALTH SERVICES IN THE EMERGENCY INSTALLATION (IGD): LITERATURE REVIEW

Jefri Mudzakir Al Awaludin¹, Fatikha Tiara Ika Savira², Iqstifaroh Hardi Ayu Lestari³, Dimas Arief Firmansyah⁴, Meisya Dwi Rahmawati⁵, Gilang Putra Nugroho Hakim⁶

^{1,2,3,4,5,6}Nursing Science Study Program

Alma Ata University

E-Mail: 230101648@almaata.ac.id¹, 230101640@almaata.ac.id², 230101646@almaata.ac.id³,
230101631@almaata.ac.id⁴, 230101657@almaata.ac.id⁵, 230101643@almaata.ac.id⁶

Abstract

Background. The Emergency Department (ER) is a healthcare unit that provides rapid and appropriate treatment for patients in emergency situations. Nurses play a crucial role in providing services in the ER, as they are the healthcare workers who interact most frequently with patients during the treatment process. The quality of healthcare in the ER is greatly influenced by the competence, skills, and professionalism of nurses in providing nursing care.

Purpose. This article aims to identify and examine the role of nurses in improving the quality of health services in the Emergency Department.

Methods.. The method used in writing this article is a literature review, compiling various scientific sources in the form of journals, books, and academic references related to nursing services in the emergency department. The data was analyzed descriptively to obtain an overview of the contribution of nurses to improving the quality of healthcare services.

Result. The study results indicate that nurses play a crucial role as providers of nursing care, educators, patient advocates, communicators, and collaborators within the healthcare team. Nurses' abilities to triage, provide rapid response, communicate effectively, and collaborate with other healthcare professionals can improve patient safety and the quality of care in the emergency department. Furthermore, emergency competency and training are also supporting factors in improving the quality of healthcare services.

Conclusion. The role of nurses is crucial for improving the quality of healthcare services in the Emergency Department. Professionalism, clinical skills, and strong communication skills enable prompt, accurate, safe, and high-quality care, ensuring patient satisfaction and safety.

Key words : Nurses, quality of service, emergency installation, health services, emergency nursing.

Pendahuluan

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan medis secara cepat, tepat, dan terpadu bagi pasien dengan kondisi darurat. Pelayanan di IGD dituntut mampu menangani pasien dalam waktu singkat guna mencegah kecacatan maupun kematian. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di IGD menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit (Widya Astari Pusat Mata Nasional *et al.*, 2025).

Perawat memiliki posisi strategis dalam sistem pelayanan IGD karena menjadi tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien dan keluarga. Dalam kondisi darurat, perawat dituntut memiliki kemampuan klinis, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang

cepat. Selain itu, perawat juga harus mampu bekerja sama dengan tenaga kesehatan lain demi tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien (Akhdan et al., 2025).

Pelayanan gawat darurat membutuhkan tindakan penanganan terpadu dari kerjasama berbagai multi disiplin atau dari berbagai profesi. Sebagai bagian integral pelayanan kegawatdaruratan, pelayanan keperawatan keterjangkauan pelayanan kesehatan bagi pasien guna mengatasi dan mengurangi angka kesakitan, kematian dan kecacatan. Kemampuan perawat sebagai profesi yang terlibat dalam pemberian pelayanan keperawatan gawat darurat sangat terbatas baik dari segi kemampuan, SDM, sarana prasarana sampai dengan level kebijakan untuk menunjang terselenggaranya pelayanan kegawatdaruratan yang berkualitas (Yulia Candra Lestari, 2021). Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kompetensi tenaga keperawatan. Pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan pasien serta mempercepat proses pemulihan. Oleh sebab itu, penting untuk memahami bagaimana peran perawat dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di IGD (Rise, Alini and Indrawati, 2024).

Perawat harus mampu melakukan pengkajian awal, triase, observasi kondisi pasien, serta tindakan kegawatdaruratan sesuai prosedur. Penelitian mengenai efektivitas intervensi dan model asuhan keperawatan profesional di ruang IGD menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi perawat melalui pelatihan dan penerapan model asuhan keperawatan berbasis bukti dapat meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien (Ridwan *et al.*, 2025).

Tujuan

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan peran perawat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana kompetensi, keterampilan, komunikasi, dan kecepatan tindakan perawat dapat memengaruhi kualitas pelayanan serta keselamatan pasien di IGD. Selain itu, artikel ini juga bertujuan untuk menjelaskan peran perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan, edukator, advokat pasien, komunikator, dan kolaborator dalam tim kesehatan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui faktor-faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di IGD sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan pelayanan keperawatan yang lebih optimal.

Metode

Artikel ini menggunakan metode studi literatur (literature review) dengan mengumpulkan berbagai referensi dari jurnal ilmiah, dan sumber akademik yang berkaitan dengan peran

perawat dalam pelayanan kegawatdaruratan. Data dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai kontribusi perawat terhadap peningkatan mutu pelayanan di IGD.

Sumber yang digunakan oleh penulis didapat dengan menggunakan bahasa Indonesia dengan menggunakan jurnal penelitian. Database yang digunakan dalam artikel ini diakses melalui Google scholar. Jurnal-jurnal yang dijadikan referensi dalam penulisan artikel ini dibatasi pada publikasi yang terbit dalam rentang waktu antara tahun 2021 sampai 2026. Selain itu, proses *literature review* tidak dapat diabaikan dalam penelitian karena berperan sebagai fondasi yang melibatkan kajian dan evaluasi sumber-sumber yang relevan.

Hasil

Berdasarkan hasil research penulis didapatkan 6 jurnal yang akan di review dan dijadikan pembahasan dalam artikel ini. Berikut berupa hasil yang didapatkan

Tabel 1. Hasil

No	Penulis	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil
1	Rise, Alini, dan Indrawati	2024	Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD)	Sebagian besar keluarga pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan perawat (64,1%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan ($p=0,000$), ketanggapan ($p=0,000$), dan empati ($p=0,000$) dengan kepuasan keluarga pasien. Namun, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan ($p=0,271$) dan bukti fisik ($p=0,259$) dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Bangkinang Kota.
2	Ariyanti, Pira Prahmawati, dan Reni Tri Subekti	2024	Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Pringsewu	Sebagian besar responden mendapatkan response time cepat (≤ 5 menit) sebanyak 80 responden (83,3%), dan sebagian besar keluarga pasien merasa puas terhadap pelayanan IGD sebanyak 79 responden (82,3%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan $p\text{-value} = 0,001$ ($< 0,05$) sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara response time perawat dengan kepuasan keluarga pasien. Nilai OR = 7,889, yang berarti pasien

No	Penulis	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil
				yang mendapatkan response time lambat (> 5 menit) memiliki risiko 7,8 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan dibandingkan pasien yang mendapatkan response time cepat.
3	Wahyu Saputra, Farida Yuliaty, Etty Sofia Marianti Asnar, Rukhiyat Syahidin, Vip Paramarta	2025	Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mitra Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IGD dinilai baik oleh pasien dengan nilai rata-rata 3,49. Namun, tingkat kepuasan pasien dan loyalitas pasien masih berada pada kategori cukup dengan rata-rata 3,20. Analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,282 > 0,05$) dan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($p = 0,240 > 0,05$). Sebaliknya, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($p = 0,000 < 0,05$) dengan koefisien jalur sebesar 0,708. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai kontribusi 65,7% ($R^2 = 0,657$).
4	Ariyanti, Yusuf Sabilu, & La Ode Muhammad Sety	2024	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yaitu: keadaan fisik/tangible ($p=0,000$), keandalan/reliability ($p=0,004$), ketanggapan/responsiveness ($p=0,002$), jaminan keamanan/assurance ($p=0,000$), dan kepedulian/empathy ($p=0,000$). Selain itu, hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa jaminan keamanan (assurance) merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi

No	Penulis	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil
				kepuasan pasien dengan nilai $t = 9,536$.
5	Yulia Candra Lestari	2021	Identifikasi Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Keperawatan Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat: Perspektif Perawat	Penelitian mengidentifikasi empat upaya utama yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan keperawatan gawat darurat, yaitu: (1) penguatan kebijakan proses delegasi, terutama terkait pelimpahan wewenang dokter kepada perawat secara jelas dan tertulis; (2) pembaruan ilmu dan keterampilan secara berkelanjutan melalui pelatihan, seminar, dan pendidikan berkelanjutan; (3) peningkatan sarana dan prasarana, termasuk kelengkapan alat dan fasilitas pelayanan; serta (4) peningkatan kuantitas sumber daya manusia (SDM) agar pelayanan dapat berjalan optimal tanpa hambatan akibat keterbatasan tenaga kesehatan
6	Yunita Gobel, Wahidin, & Muttaqin	2018	Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IGD RSUD Kota Makassar secara umum berada dalam kategori baik dan berkualitas. Pada dimensi ketepatan waktu pelayanan, petugas bekerja sesuai jadwal dan standar response time. Dimensi akurasi pelayanan dinilai berkualitas karena tindakan petugas sesuai SOP dan berupaya meminimalkan kesalahan. Dimensi kesopanan dan keramahan tergolong cukup baik dengan penerapan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun), meskipun komunikasi petugas masih perlu ditingkatkan. Dimensi tanggung jawab berada dalam kategori baik karena adanya jaminan keselamatan pasien dan pelaksanaan tugas sesuai wewenang. Dimensi kelengkapan sarana dan prasarana juga baik karena

No	Penulis	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil
				fasilitas pendukung relatif lengkap. Selain itu, dimensi kemudahan memperoleh pelayanan dinilai berkualitas karena prosedur pelayanan jelas, mudah, dan tidak membedakan pasien umum maupun BPJS.

Pembahasan

Perawat memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pelayanan di IGD menuntut tindakan yang cepat, tepat, dan profesional karena berkaitan langsung dengan keselamatan pasien. Berdasarkan berbagai hasil penelitian, kualitas pelayanan di IGD dipengaruhi oleh kemampuan perawat dalam melakukan triase, komunikasi terapeutik, response time, serta kerja sama dalam tim kesehatan. Kualitas pelayanan perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD. Pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat dapat meningkatkan rasa percaya keluarga terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan IGD menuntut pasien gawat darurat mendapatkan penanganan kurang dari lima menit sejak pasien tiba di IGD.

Menurut Penelitian (Rise, Alini and Indrawati, 2024), Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangkinang Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan perawat masih kurang baik pada dimensi kehandalan (55,4%), ketanggapan (62,0%), jaminan (59,8%), dan empati (65,2%). Selain itu, mayoritas keluarga pasien (64,1%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa dimensi kehandalan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan keluarga pasien ($p=0,000$). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pasien sangat memengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien. Perawat yang mampu memberikan pelayanan secara konsisten, cepat, serta memberikan informasi yang jelas akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD.

Selain itu, response time perawat menjadi indikator penting dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan di IGD. Penelitian pada Scientific Journal of Nursing and Health menjelaskan bahwa terdapat hubungan signifikan antara response time perawat dengan tingkat kepuasan keluarga

pasien. Perawat yang mampu memberikan tindakan secara cepat dan tepat dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan di IGD (Prahmawati and Tri Subekti, 2024)

Penelitian dari (Wahyu Saputra, Farida Yuliaty and Etty Sofia Marianti Asnar, 2025) juga menemukan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($p=0,000$). Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin besar kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit serta merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan menjadi faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit. Pasien yang merasa puas tidak hanya menilai hasil pelayanan medis, tetapi juga pengalaman pelayanan secara keseluruhan, termasuk komunikasi petugas kesehatan, kenyamanan selama perawatan, dan perhatian yang diberikan kepada pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ariyanti, Sabilu and Sety, 2024) bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. Penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan 99 responden yang pernah menggunakan layanan IGD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keadaan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan keamanan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Selain kompetensi individu, faktor pendukung lain yang memengaruhi kualitas pelayanan di IGD adalah ketersediaan sumber daya manusia, fasilitas, dan supervisi keperawatan. Penelitian dalam Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes mengidentifikasi bahwa peningkatan kualitas layanan keperawatan gawat darurat dapat dilakukan melalui pembaruan ilmu secara berkelanjutan, peningkatan jumlah tenaga perawat, penguatan kebijakan pelayanan, serta peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit (Yulia Candra Lestari, 2021).

Kualitas pelayanan kesehatan di IGD juga dipengaruhi oleh sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan IGD di rumah sakit Kota Makassar menunjukkan bahwa keramahan, kesopanan, serta tanggung jawab perawat menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Perawat yang menerapkan prinsip pelayanan seperti senyum, salam, sapa, sopan, dan santun mampu meningkatkan hubungan terapeutik dengan pasien dan keluarga (Gobel, Muttaqin and Kesehatan Kota Makassar, 2018).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil *literature review* terhadap beberapa penelitian mengenai peran perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD), dapat disimpulkan bahwa perawat memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan. Perawat tidak hanya berperan sebagai pemberi asuhan keperawatan, tetapi juga sebagai edukator, advokat pasien, komunikator, dan kolaborator dalam tim kesehatan. Kemampuan perawat dalam melakukan triase, memberikan tindakan yang cepat dan tepat, serta menjalin komunikasi yang efektif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan keselamatan dan kepuasan pasien.

Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat, terutama pada aspek keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*), memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien maupun keluarga pasien di IGD. Selain itu, *response time* perawat yang cepat menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kompetensi perawat yang didukung oleh pelatihan kegawatdaruratan, ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, serta sarana dan prasarana yang mendukung juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan demikian, profesionalisme, keterampilan klinis, dan kemampuan komunikasi perawat merupakan komponen utama dalam mewujudkan pelayanan IGD yang cepat, tepat, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Saran

Rumah sakit diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat melalui pengembangan kompetensi perawat secara berkelanjutan, seperti pelatihan kegawatdaruratan, komunikasi terapeutik, dan peningkatan kemampuan triase. Selain itu, perlu adanya penambahan sumber daya manusia serta penyediaan fasilitas dan sarana pendukung yang memadai agar pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan optimal. Perawat juga diharapkan mampu mempertahankan sikap profesional, empati, dan kerja sama yang baik dengan tim kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di IGD sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan pelayanan keperawatan yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Akhdan, M. *et al.* (2025) “Peran Perawat Dalam Berfikir Kritis Pada Pengambilan Keputusan Di Ruang Gawat Darurat,” 6(2).
- Ariyanti, Sabilu, Y. and Sety, L.O.M. (2024) “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024,” *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), pp. 807–825. Available at: <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.284>.
- Gobel, Y., Muttaqin, dan and Kesehatan Kota Makassar, D. (2018) *Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar Health Service Quality In Accident And Emergency Department Regional Public Hospital Makassar City*, *Jurnal Administrasi Negara*.
- Prahmawati, P. and Tri Subekti, R. (2024) *Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rsud Pringsewu*. Available at: <https://ejournal.umpri.ac.id/index.php/SJNH/index>.
- Ridwan, H. *et al.* (2025) “Efektivitas Intervensi dan Model Asuhan Keperawatan Profesional di Ruang Instalasi Gawat Darurat: Kajian Literatur,” *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(2), pp. 1449–1458. Available at: <https://doi.org/10.54082/jupin.1516>.
- Rise, Alini and Indrawati (2024) “Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bangkinang Kotatahun 2023,” *SEHAT: Jurnal Kesehatan Terpadu* [Preprint].
- Wahyu Saputra, Farida Yuliaty and Etty Sofia Marianti Asnar (2025) “Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mitra Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pasien.”
- Widya Astari Pusat Mata Nasional, D. *et al.* (2025) *Best Practice Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rs Mata Cicendo Dalam Perspektif Manajemen Mutu Rumah Sakit Best Practice Of Emergency Installation Services At Cicendo Eye Hospital From The Perspective Of Hospital Quality Management*. Available at: <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JLH>.
- Yulia Candra Lestari (2021) “Identifikasi Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Keperawatan Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat: Perspektif Perawat.”