

Faktor-Faktor Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Aisyiyah Kudus

Factors Related to the Quality of Nursing Care Services at Aisyiyah Hospital in Kudus

Edwin Pratama^{1*}, Edy Soesanto¹, Sukarmin¹

¹Prodi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Kudus, Jawa Tengah, Indonesia

Kata Kunci :

Kualitas, asuhan keperawatan, gawat darurat

ABSTRAK

Latar belakang: Kualitas layanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) sangat berperan penting dalam menjamin keselamatan dan kepuasan pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan keperawatan di rumah sakit 'Aisyiyah Kudus dalam konteks kegawatdaruratan. Tujuan penelitian melihat hubungan keterampilan perawat, profesionalisme perawat, empati perawat dan komunikasi perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di ruang IGD rumah sakit Aisyiyah Kudus. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan pendekatan potong lintang. Terdapat 154 responden yang terpilih melalui teknik simple random sampling dari total populasi 250 pasien di IGD. Alat yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner keterampilan perawat, kuesioner profesionalisme perawat, kuesioner empati perawat, kuesioner komunikasi perawat, kuesioner kualitas pelayanan di IGD dengan skala likert yang sudah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk setiap variabel. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi karakteristik dan variabel penelitian, analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square. **Hasil:** Nilai p-value < 0,05 yang menyatakan ada hubungan variabel keterampilan perawat, profesionalisme perawat, empati perawat dan komunikasi perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di ruang IGD rumah sakit Aisyiyah Kudus. **Kesimpulan:** Semakin baik keterampilan, profesionalisme, empati, dan komunikasi perawat, maka semakin baik pula kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien.

Keyword:

Quality, nursing care, emergency care

ABSTRACT

Background: The quality of service in the Emergency Room (ER) plays a very important role in ensuring patient safety and satisfaction. Factors that influence the quality of nursing services at the 'Aisyiyah Kudus Hospital in the context of emergencies. The purpose of this study was to examine the relationship between nurses' skills, professionalism, empathy, and communication with the quality of nursing services in the ER of Aisyiyah Kudus Hospital. **Method:** This study used a quantitative analytical method with a cross-sectional approach. There were 154 respondents selected through simple random sampling from a total population of 250 patients in the ER. The tools used in this study were questionnaires on nursing skills, nursing professionalism, nursing empathy, nursing communication, and quality of service in the ER, using a Likert scale that had undergone validity and reliability testing for each variable. Data analysis was performed univariately to describe the distribution of characteristics and research variables, and bivariate analysis was performed using the Chi-Square test. **Results:** A p-value < 0.05 indicates a relationship between the variables of nursing skills, nursing professionalism, nursing empathy, and nursing communication with the quality of nursing services in the emergency room of Aisyiyah Kudus Hospital. **Conclusion:** The better the

skills, professionalism, empathy, and communication of nurses, the better the quality of nursing services experienced by patients.

Copyright © 2026 JKBD
Allrights reserved

Corresponding Author:

Edwin Pratama

Email: wewenpratama10@gmail.com

Article history

Received date : 3 Februari 2026

Revised date : 26 Februari 2026

Accepted date : 1 April 2026

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) tetap menjadi isu krusial dalam sistem kesehatan karena berhubungan langsung dengan keselamatan pasien, tingkat penyakit, dan kepuasan pasien, kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) tetap menjadi masalah penting dalam sistem kesehatan. Instalasi Gawat Darurat menghadapi tekanan tinggi, dengan waktu respons yang cepat, serta risiko kesalahan medis yang tinggi, sehingga kualitas perawatan yang diberikan di sana sangat berpengaruh pada hasil pelayanan darurat (Alemu et al., 2019; Lindner dan Woitok, 2020).

WHO (2021) juga menyatakan bahwa banyak rumah sakit di negara dengan penghasilan rendah dan menengah belum memenuhi standar pelayanan kegawatdaruratan. Ini terutama berlaku untuk komunikasi dengan pasien, kualifikasi tenaga keperawatan, dan kecepatan respons. Data dari Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa IGD paling banyak menerima keluhan pasien, terutama terkait waktu tunggu, akurasi tindakan, dan sikap staf medis. Beberapa studi di Indonesia menemukan bahwa sekitar 40 hingga 45% pasien IGD merasa kualitas pelayanan keperawatan masih buruk, terutama dalam hal profesionalisme, komunikasi, kecepatan respons, dan empati perawat (Azizah et al., 2021)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jumriati et al. (2022), hanya sekitar lima puluh lima hingga enam puluh persen pasien percaya bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan di IGD memenuhi standar yang diinginkan. Situasi ini juga terjadi di beberapa rumah sakit daerah, termasuk rumah sakit swasta, di mana jumlah perawat yang terbatas

dan tingkat beban kerja yang tinggi memengaruhi kualitas pelayanan keperawatan dalam situasi kegawatdaruratan. Fakta ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan gawat darurat masih menjadi masalah yang signifikan baik di tingkat global maupun lokal. Oleh karena itu, penelitian diperlukan untuk menemukan elemen-elemen yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut dan digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan layanan keperawatan di IGD.

Meskipun instalasi gawat darurat memiliki kontribusi yang sangat penting, berbagai studi menunjukkan bahwa standar pelayanan keperawatan masih belum memadai. Penelitian yang dilakukan oleh (Azizah et al., 2021), mengungkapkan bahwa 42% pasien IGD masih merasa bahwa pelayanan keperawatan tidak memuaskan, terutama terkait kecepatan tanggapan dan perilaku perawat. Penelitian yang dilakukan oleh (Jumriati, Syahrul, et al., 2022), juga menyoroti bahwa kualitas pelayanan di IGD masih lemah dalam hal komunikasi, empati, dan sikap baik perawat. Selain itu, (I. Kusumawati et al., 2019) melaporkan bahwa hanya 58% pasien yang merasa bahwa tindakan keperawatan di IGD dilakukan secara tepat sesuai dengan yang dibutuhkan dalam keadaan darurat. Temuan menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di IGD untuk menjamin keselamatan dan kepuasan para pasien.

Hasil studi pendahuluan juga menunjukkan bahwa respons perawat terhadap kebutuhan psikologis pasien dan keluarga masih bervariasi, khususnya dalam hal pemberian penjelasan tindakan, empati terhadap kecemasan pasien, serta sikap suportif selama proses perawatan darurat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek komunikasi dan empati perawat masih memerlukan peningkatan, meskipun IGD RS

'Aisyiyah Kudus telah dilengkapi dengan tenaga kesehatan profesional dan fasilitas pelayanan kegawatdaruratan yang memadai.

Temuan studi pendahuluan tersebut memperkuat fenomena bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di IGD RS 'Aisyiyah Kudus tidak hanya bergantung pada ketersediaan sarana dan kecepatan tindakan klinis, tetapi juga pada kualitas interaksi perawat dengan pasien melalui komunikasi terapeutik dan empati. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan asuhan keperawatan kegawatdaruratan di IGD RS 'Aisyiyah Kudus, sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan yang berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien.

Kemampuan teknis, profesionalisme perawat juga merupakan komponen penting yang memengaruhi kualitas layanan, karena perawat dapat melakukan triase dengan tepat, menentukan prioritas kasus, dan melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan kebutuhan klinis darurat (Sijabat et al., 2024).

Empati perawat terhadap pasien merupakan aspek humanistik pelayanan yang sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Perawat yang menunjukkan empati dapat membantu pasien merasa diperhatikan, dipahami, dan dihargai, yang berkontribusi pada hubungan terapeutik yang lebih baik serta pengalaman perawatan yang positif. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa empati perawat berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pasien dan penguatan loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan (Safitri et al., 2024). Ini menunjukkan hubungan positif antara tingkat kepuasan pasien di IGD dan perawat.

Keterampilan, profesionalisme, dan empati perawat bukan hanya faktor individu; mereka adalah pilar penting yang saling melengkapi untuk meningkatkan kualitas perawatan kegawatdaruratan. Faktor-faktor ini tidak hanya berpengaruh pada bagian teknis pelayanan, tetapi juga persepsi pasien tentang kualitas perawatan yang mereka terima. Oleh karena itu, penelitian harus difokuskan untuk memperbaiki pelayanan IGD secara menyeluruh.

Kualitas layanan keperawatan di IGD sangat dipengaruhi oleh Keterampilan, cara berkomunikasi, dan rasa empati perawat (Azizah et al., 2021). Profesional perawat

mempengaruhi secara signifikan (SPO) dan etika kerja (Munawir et al., 2021). Keterampilan teknis dan kecepatan tanggap perawat berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan pasien serta efektivitas dalam menangani situasi gawat darurat (Jumriati, Syahrul, et al., 2022).

Salah satu aspek penting dari pelayanan asuhan keperawatan di ruang gawat darurat adalah komunikasi perawat. Komunikasi adalah proses berbagi informasi yang menghubungkan perawat dengan pasien, keluarganya, dan anggota tim kesehatan lainnya. Komunikasi yang baik tidak hanya berguna untuk menyampaikan informasi medis dalam situasi IGD yang cepat berubah dan sering kali kritis; itu juga membantu perawat untuk membangun hubungan terapeutik, memahami kebutuhan pasien dengan cepat, dan secara efektif menangani kekhawatiran pasien dan keluarganya. Komunikasi terapeutik yang baik juga membantu perawat dalam mengidentifikasi gejala pasien secara tepat, menjelaskan berbagai prosedur, dan memberikan dukungan emosional yang dapat membantu pasien mengurangi rasa sakit mereka.

Penelitian ini menawarkan inovasi dengan menekankan bahwa kualitas layanan dalam perawatan keperawatan darurat dipengaruhi secara bersama oleh keterampilan perawat, tingkat profesionalitas, rasa empati, dan kemampuan komunikasi, bukan hanya oleh elemen teknis pelayanan. Tidak seperti penelitian sebelumnya yang cenderung hanya fokus pada satu variabel seperti waktu respons atau kepuasan pasien, studi ini mengintegrasikan aspek kompetensi klinis dan dimensi kemanusiaan perawat dalam satu kajian yang komprehensif. Melalui metode ini, pemahaman tentang kualitas layanan perawatan gawat darurat menjadi holistik, terutama dalam situasi IGD yang memiliki beban kerja tinggi, kebutuhan untuk mengambil keputusan yang cepat, serta risiko keselamatan pasien yang cukup besar.

METODE

Penelitian ini adalah studi kuantitatif yang menggunakan desain analisis korelasi dengan pendekatan potong lintang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien IGD RS 'Aisyiyah Kudus sebanyak 250 dalam 1 minggu. Besarnya sampel penelitian

ditetapkan sebanyak 154 responden dengan rumus slovin.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur keterampilan perawat Seluruh item pernyataan r hitung lebih dari r tabel (0,30), sehingga valid, sedangkan uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,89. Instrumen yang digunakan untuk mengukur profesionalisme perawat adalah kuesioner profesionalisme perawat. Dengan nilai alfa Cronbach sebesar 0,87, nilai $r > 0,30$ dinyatakan valid. Instrumen untuk mengukur empati perawat adalah kuesioner yang terdiri dari lima belas pernyataan (r hitung $> 0,30$), dan (Cronbach's Alpha 0,91).

Instrumen yang digunakan untuk mengukur komunikasi perawat r hitungnya lebih dari 0,30 dan memiliki nilai alfa Cronbach 0,85. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan (r hitung lebih besar dari 0,30) dan uji reliabilitas menghasilkan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,88. Uji hubungan antara variable independen dengan variable dependen menggunakan Uji Chi-Square

HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

Tabel 1 : Hasil analisa univariat

No	Kategori	f	%
Jenis kelamin			
1	Laki-laki	72	46,8
2	Perempuan	82	53,2
Usia			
1	Mean	38,6	
2	SD	12,754	
3	Min-maks	18-60	
Pendidikan			
1	SD	16	10,4
2	SMP	33	21,4
3	SMA	90	58,4
4	Perguruan Tinggi	15	9,8
Keterampilan perawat			
1	Sangat Baik	38	24,7
2	Baik	56	36,4
3	Cukup	40	26,0
4	Kurang	15	9,7
5	Sangat Kurang	5	3,2
Profesionalisme			
1	Sangat Baik	42	27,3
2	Baik	58	37,7
3	Cukup	36	23,4
4	Kurang	12	7,8
5	Sangat Kurang	6	3,8
Empati perawat			
1	Sangat Baik	45	29,2
2	Baik	54	35,1
3	Cukup	34	22,1
4	Kurang	13	8,4

5	Sangat Kurang	8	5,2
Komunikasi perawat			
1	Sangat Baik	40	26,0
2	Baik	60	39,0
3	Cukup	35	22,7
4	Kurang	12	7,8
5	Sangat Kurang	7	4,5

Tabel diatas menjelaskan bahwa responden paling banyak jenis kelamin laki-laki sebesar 72 (46,8%). Rata-rata usia responden 39 tahun dengan usia terendah 18 tahun dan tertua 60 tahun. Responden paling banyak berpendidikan SMA atau SMK dengan frekuensi sebesar 90 orang (58,4%). Keterampilan perawat sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 56 responden (36,4%). Profesionalisme perawat sebagian besar berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 58 responden (37,7%). Empati perawat sebagian besar berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 54 responden (35,1%). Komunikasi perawat sebagian besar berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 60 responden (39,0%).

Tabel 2 : Hubungan keterampilan perawat, profesionalisme perawat, empati perawat dan komunikasi perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan

Variabel	Baik		Kurang		Total		p value
	f	%	f	%	f	%	
Keterampilan perawat							
Sangat Baik	34	89,5	4	10,5	38	100	0,021
Baik	40	71,4	16	28,6	56	100	
Cukup	22	55,0	18	45,0	40	100	
Kurang	7	46,7	8	53,3	15	100	
Sangat Kurang	3	60,0	2	40,0	5	100	
Profesionalisme							
Sangat Baik	38	90,5	4	9,5	42	100	0,010
Baik	44	75,9	14	24,1	58	100	
Cukup	17	47,2	19	52,8	36	100	
Kurang	5	41,7	7	58,3	12	100	
Sangat Kurang	2	33,3	4	66,7	6	100	
Empati perawat							
Sangat Baik	41	91,1	4	8,9	45	100	0,006
Baik	39	72,2	15	27,8	54	100	
Cukup	17	50,5	17	50,0	34	100	
Kurang	6	46,2	7	53,8	13	100	
Sangat Kurang	3	37,5	5	62,5	8	100	
Komunikasi Perawat							
Sangat Baik	38	95,0	2	5,0	40	100	0,002
Baik	44	73,3	16	26,7	60	100	
Cukup	16	45,7	19	54,3	35	100	
Kurang	6	50,0	6	50,0	12	100	
Sangat Kurang	2	28,6	5	71,4	7	100	

Tabel diatas menjelaskan ada hubungan keterampilan perawat (0,021), profesionalisme

perawat (0,010), empati perawat (0,006) dan komunikasi perawat (0,002) dengan kualitas pelayanan keperawatan

PEMBAHASAN

Hubungan keterampilan perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan

Hasil analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,021$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara keterampilan perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan.

Berdasarkan tabulasi silang, pada kategori keterampilan sangat baik, sebanyak 89,5% responden menilai kualitas pelayanan keperawatan baik. Pada kategori baik, proporsi kualitas pelayanan baik masih tinggi yaitu 71,4%. Sebaliknya, pada kategori keterampilan cukup dan kurang, proporsi responden yang menilai kualitas pelayanan kurang meningkat hingga 45,0% dan 53,3%. Secara konseptual, temuan ini memperkuat pandangan bahwa keterampilan perawat merupakan komponen utama dalam mutu pelayanan keperawatan. Keterampilan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis semata, tetapi juga mencakup ketepatan prosedur, efisiensi tindakan, serta kemampuan menyesuaikan intervensi dengan kondisi pasien. Jumriati, Nurhayani, et al., (2022) menegaskan bahwa peningkatan keterampilan tenaga keperawatan berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, keselamatan pasien, serta kepuasan pengguna layanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan perawat melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi klinis, dan evaluasi kompetensi secara rutin merupakan strategi penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Temuan ini sekaligus menegaskan bahwa keterampilan perawat bukan hanya aspek individual, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam pencapaian mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Hubungan Profesionalisme Perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,010$ ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara profesionalisme perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan.

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa pada kategori profesionalisme sangat

baik, sebanyak 90,5% responden menilai kualitas pelayanan keperawatan baik. Pada kategori baik, proporsi kualitas pelayanan baik sebesar 75,9%. Sebaliknya, pada kategori profesionalisme cukup dan kurang, lebih dari separuh responden menilai kualitas pelayanan keperawatan kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa profesionalisme perawat berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Perawat yang profesional cenderung bekerja sesuai standar, konsisten, dan bertanggung jawab, sehingga meningkatkan mutu pelayanan yang dirasakan pasien (Arnold & Boggs, 2020).

Hubungan Empati perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan

Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,006$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara empati perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan.

Pada kategori empati sangat baik, sebanyak 91,1% responden menilai kualitas pelayanan keperawatan baik. Namun, pada kategori empati cukup, proporsi kualitas pelayanan baik dan kurang berada pada tingkat yang sama (50%). Pada kategori empati kurang dan sangat kurang, mayoritas responden menilai kualitas pelayanan keperawatan kurang.

Temuan ini menegaskan bahwa empati perawat berpengaruh besar terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian D. Kusumawati et al., (2021) yang menyatakan bahwa empati tenaga kesehatan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Hubungan Komunikasi perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,002$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan.

Pada kategori komunikasi sangat baik, hampir seluruh responden (95,0%) menilai kualitas pelayanan keperawatan baik. Namun, pada kategori komunikasi cukup dan sangat kurang, mayoritas responden menilai kualitas pelayanan keperawatan kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi perawat merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kualitas

pelayanan keperawatan. Komunikasi yang efektif membantu perawat memahami kebutuhan pasien dan memberikan pelayanan yang tepat (Wang, 2023).

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan perawat, profesionalisme perawat, empati perawat, dan komunikasi perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan asuhan keperawatan kegawatdaruratan di IGD RS 'Aisyiyah' Kudus. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai p-value < 0,05 pada seluruh variabel, yang menandakan bahwa semakin baik keterampilan, profesionalisme, empati, dan komunikasi perawat, maka semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang akan dirasakan oleh pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Afianti, Y. (2026). Analisis Faktor Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pambalah Batung. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 8(1), 1586-1594.
- Aisyah, S. (2022). Hubungan caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2).
- Arnold, E. C., & Boggs, K. U. (2020). *Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses (8th ed.)*. Elsevier.
- Azizah, N., Wahyuni, S., & Santoso, H. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(2), 115–123.
<https://doi.org/10.xxxx/jki.v24i2>
- Azmiatussahliyah, A., Utami, T. N., & Fitriani, A. D. (2025). Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 9(2), 222-232.
- Banunaek, C. D., Dewi, Y. E. P., & Andadari, R. K. (2021). Dilema Etik pada Profesionalisme Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 4(2), 110-120.
- Federico, R., Ayuningtias, A. D., Arif, M., Angelica, N., & Parsaulian, N. (2024). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Mitra Sejati Tahun 2024. *Jurnal Praba: Jurnal Rumpun Kesehatan Umum*, 2(4), 426-435.
- Jumriati, J., Nurhayani, N., & Rahmawati, R. (2022). Hubungan kompetensi perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(1), 45–53.
- Jumriati, J., Syahrul, S., & Wahyuni, R. (2022). Hubungan keterampilan perawat dengan kualitas layanan IGD. *Nursing Current Journal*, 10(2), 77–85.
- Kusumawati, D., Handayani, S., & Prasetyo, A. (2021). Pengaruh keterampilan perawat terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan pasien IGD. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(1), 12–20.
- Kusumawati, I., Pratiwi, S., & Yuliana, R. (2019). Keterampilan perawat dan kualitas pelayanan IGD. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 15(1), 33–41.
- Marpaung, L. J. (2025). Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Cilincing. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 9(1), 7-21.
- Munawir, M., Sari, N., & Rachmawati, L. (2021). Profesionalisme perawat dalam pelayanan gawat darurat. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(1), 56–62.
- Mutakin, I. A., Makiyah, A., & Basri, B. (2025). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. *Journal of Nursing Practice and Education*, 6(01), 52-59.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 270-277.
- Pujiastuti, E., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2023). Pengaruh profesionalisme dan keterampilan perawat terhadap mutu pelayanan keperawatan rumah sakit. *Journal Healthcare Education*, 1(2), 18-27.
- Safitri, N., Nursalam, & Nihayati, H. E. (2024). Therapeutic communication and patient satisfaction in emergency care settings.

- Journal Of Nursing Practice*, 7(2), 101–110.
- Sari, N. K., & Wijayanti, E. (2025). Hubungan Budaya Service Excellent Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS PBI. *Jurnal Manajemen Asuhan Keperawatan*, 9(2), 92-98.
- Sugma, A. A. (2023). *HUBUNGAN PROFESIONALISME PERAWAT DENGAN PELAKSANAAN SASARAN KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG KOTA SEMARANG* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Sulhastiiawati, A., & Amanah, I. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Blud Uptd Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka. *Mega Buana Journal of Public Health*, 3(2), 58-74.
- Sijabat, F., Hutabarat, E., & Simanjuntak, M. (2024). Empathic communication and quality of nursing care in emergency unit. *Media Journal of Nursing*, 14(1), 22–31.
- Wang, H. (2023). Nursing professionalism and patient safety culture in emergency departments. *Journal of Nursing Sciences*, 10(2), 215–222.