

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DAN RESPON TIME PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT SARI ASIH SERANG

¹ Muhammad Aliman Nasir, ² Tutik Rahayu, ³ Hernandia Distinarista

S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Islam Sultan Agung Semarang

SUBMISSION TRACK

Submitted : 7 Februari 2026
Accepted : 10 Februari 2026
Published : 11 Februari 2026

KEYWORDS

nurses' caring behavior, response time, emergency department, patient satisfaction

perilaku caring perawat, respon time, instalasi gawat darurat, kepuasan pasien

KORESPONDENSI

Phone:

E-mail: aliman.shaka@gmail.com

ABSTRACT

Background: The Emergency Department (ED) is a hospital unit that requires fast and accurate patient management. The quality of ED services is influenced by nurses' caring behavior and service response time. Good caring behavior and prompt response time play an important role in increasing patient satisfaction; however, in practice, complaints related to these aspects are still found. **Objective:** This study aimed to determine the relationship between nurses' caring behavior and the response time of Emergency Department services with patient satisfaction at Sari Asih Hospital Serang in 2025. **Methods:** This study employed a quantitative design with an analytic correlational approach and a cross-sectional method. A total of 91 respondents were selected using accidental sampling. Data were collected using a nurses' caring behavior questionnaire, response time measurement, and a patient satisfaction questionnaire. Data analysis was performed using the Chi-Square test. **Results:** The results showed a significant relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction, as well as between Emergency Department service response time and patient satisfaction (p -value < 0.05). **Conclusion:** There is a significant relationship between nurses' caring behavior and Emergency Department service response time with patient satisfaction at Sari Asih Hospital Serang in 2025. Improving the quality of caring behavior and service response time is necessary to enhance patient satisfaction.

ABSTRAK

Latar Belakang: Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan rumah sakit yang menuntut kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pasien. Mutu pelayanan IGD dipengaruhi oleh perilaku caring perawat dan respon time pelayanan. Perilaku caring yang baik serta respon time yang cepat diyakini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, namun dalam praktiknya masih ditemukan keluhan terkait kedua aspek tersebut. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat dan respon time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Sari Asih Serang Tahun 2025. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan analitik korelasional dan metode *cross sectional*. Sampel berjumlah 91 responden yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner perilaku caring perawat, pengukuran respon time, dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji Chi-Square. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien serta antara respon time pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien (p -value $< 0,05$). **Simpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dan respon time pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Sari Asih Serang Tahun 2025. Peningkatan kualitas caring dan kecepatan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

1. PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan rumah sakit yang menjadi titik kontak awal bagi pasien dengan kondisi akut dan gawat darurat. Pelayanan di IGD menuntut kecepatan, ketepatan, serta koordinasi yang baik antar tenaga kesehatan untuk menjamin keselamatan pasien. Mutu pelayanan IGD tidak hanya diukur dari keberhasilan klinis, tetapi juga dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Ketidakpuasan pasien dapat muncul akibat keterlambatan pelayanan, komunikasi yang kurang efektif, serta perilaku petugas yang kurang empatik.

Perilaku caring perawat menjadi aspek penting dalam pelayanan IGD karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Caring mencakup sikap empati, perhatian, komunikasi terapeutik, serta penghormatan terhadap martabat pasien. Selain itu, response time pelayanan merupakan indikator mutu penting dalam pelayanan gawat darurat yang berkaitan langsung dengan keselamatan dan kenyamanan pasien. Response time yang cepat dapat menurunkan kecemasan pasien dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa perilaku caring perawat dan response time pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Namun, kajian yang menguji kedua variabel tersebut secara bersamaan, khususnya pada konteks IGD Rumah Sakit Sari Asih Serang, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan perilaku caring perawat dan response time pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Sari Asih Serang.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilakukan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Sari Asih Serang pada bulan Oktober 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke IGD selama periode Juli–September 2025. Sampel penelitian berjumlah 91 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

Instrumen penelitian meliputi kuesioner perilaku caring perawat, kuesioner kepuasan pasien dengan skala Likert, serta pengukuran response time menggunakan stopwatch sejak pasien datang hingga mendapatkan respon pelayanan. Analisis data dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian, serta analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antar variabel. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dan seluruh responden memberikan informed consent sebelum pengambilan data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 91)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
< 60	72	79,1
≥ 60	19	20,9
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	53	58,2
Perempuan	38	41,8
Pendidikan		
SD	4	4,4

SMP	39	42,8
SMA	5	5,5
PT	43	47,3
Pekerjaan		
IRT	13	14,3
Karyawan	19	20,8
Pelajar	23	25,3
Mahasiswa	18	19,8
Wiraswasta	18	19,8
Status Pernikahan		
Belum Menikah	25	27,5
Menikah	66	72,5
Kepemilikan Jaminan		
Umum	27	29,7
BPJS	52	57,1
Asuransi Lain	12	13,2
Frekuensi Kunjungan		
1x	65	71,4
2-3x	14	15,4
>3x	12	13,2
Waktu Kunjungan		
Pagi	26	28,6
Siang	36	39,6
Malam	29	31,8
Triase		
Merah	13	14,3
Kuning	31	34,1
Hijau	47	51,6
Total	91	100

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden berusia kurang dari 60 tahun dan berjenis kelamin laki-laki. Mayoritas responden berstatus menikah dan memiliki jaminan kesehatan BPJS. Dominasi responden usia produktif menunjukkan bahwa kelompok ini lebih sering memanfaatkan pelayanan IGD, sejalan dengan mobilitas dan aktivitas yang tinggi. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa usia produktif lebih responsif dalam mencari pelayanan kesehatan akut.

Tabel 2.
Distribusi Perilaku Caring Perawat, Response Time, dan Kepuasan Pasien

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Caring Perawat		
Cukup Baik	71	78,0
Baik	20	22,0
Respon Time		
Lambat	42	46,2
Cepat	49	53,8
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	3	3,3
Puas	88	96,7

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai perilaku caring perawat berada pada kategori cukup baik dan lebih dari separuh responden menerima response time cepat. Hampir seluruh responden menyatakan puas terhadap pelayanan IGD. Tingginya kepuasan pasien menunjukkan bahwa kualitas interaksi perawat dan kecepatan pelayanan berperan penting dalam membentuk pengalaman pasien selama menerima pelayanan gawat darurat.

Tabel 3.
Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien

Caring Perawat	Kepuasan Pasien				Total		P value	r
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Cukup Baik	3	3,3	68	74,7	71	78,0	0,001	0,738
Baik	0	0	20	22,0	20	22,0		
Total	3	3,3	88	96,7	91	100		

Hasil uji Chi-Square menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Seluruh responden yang menilai perilaku caring perawat baik menyatakan puas terhadap pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa perilaku caring perawat, seperti empati dan komunikasi terapeutik, berkontribusi besar dalam meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien di IGD.

Tabel 4.
Hubungan Response Time Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Respon Time	Kepuasan Pasien				Total		P value	r
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Lambat	3	3,3	39	42,9	42	46,2	0,011	0,672
Cepat	0	0	49	53,8	49	53,8		
Total	3	3,3	88	96,7	91	100		

Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara response time pelayanan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Seluruh pasien yang menerima response time cepat menyatakan puas, sementara ketidakpuasan hanya ditemukan pada kelompok dengan response time lambat. Hal ini menegaskan bahwa kecepatan pelayanan merupakan indikator mutu penting dalam pelayanan IGD dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku caring perawat dan response time pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Sari Asih Serang. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien di IGD tidak hanya ditentukan oleh hasil klinis semata, tetapi juga oleh kualitas interaksi perawat dengan pasien serta kecepatan pelayanan yang diberikan selama proses perawatan.

Perilaku caring perawat terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Mayoritas responden yang menilai perilaku caring perawat dalam kategori cukup baik dan baik menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Bahkan seluruh responden yang menilai perilaku caring perawat dalam kategori baik menyatakan kepuasan terhadap pelayanan IGD. Hal ini menunjukkan bahwa sikap empati, komunikasi terapeutik, perhatian, dan penghormatan terhadap martabat pasien merupakan aspek fundamental dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Dalam konteks IGD yang sarat tekanan dan ketidakpastian, perilaku caring perawat berperan penting dalam menurunkan kecemasan pasien serta meningkatkan rasa aman dan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan.

Temuan ini sejalan dengan teori caring Jean Watson yang menyatakan bahwa caring merupakan inti dari praktik keperawatan dan menjadi dasar dalam membangun hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa perilaku caring perawat berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama melalui dimensi empati dan jaminan dalam pelayanan kesehatan. Interaksi yang hangat dan komunikatif dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan meskipun pelayanan berlangsung dalam waktu singkat, seperti yang sering terjadi di IGD.

Selain perilaku caring, response time pelayanan juga terbukti berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Seluruh pasien yang menerima response time cepat menyatakan puas terhadap pelayanan IGD, sedangkan ketidakpuasan hanya ditemukan pada kelompok pasien dengan response time lambat. Hal ini menegaskan bahwa kecepatan respon merupakan indikator mutu pelayanan yang sangat penting dalam pelayanan gawat darurat. Response time yang cepat tidak hanya berkaitan dengan keselamatan pasien, tetapi juga memengaruhi persepsi profesionalisme dan kesiapan tenaga kesehatan dalam menangani kondisi darurat.

Hasil penelitian ini mendukung prinsip pelayanan gawat darurat time saving is life saving, di mana setiap keterlambatan dalam pelayanan berpotensi meningkatkan risiko klinis dan kecemasan pasien. Beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa response time yang cepat berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pasien karena pasien merasa diprioritaskan, diperhatikan, dan ditangani secara profesional. Dalam pelayanan IGD, kecepatan perawat dalam melakukan triase, pengkajian awal, dan tindakan keperawatan awal menjadi faktor penting yang membentuk pengalaman pelayanan pasien secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku caring perawat dan response time pelayanan saling melengkapi dalam memengaruhi kepuasan pasien. Response time yang cepat tanpa disertai perilaku caring yang baik berpotensi menghasilkan pelayanan yang bersifat teknis namun kurang humanis. Sebaliknya, perilaku caring yang baik tanpa didukung kecepatan pelayanan dapat menurunkan persepsi mutu pelayanan, khususnya dalam situasi gawat darurat yang menuntut respons segera. Oleh karena itu, keseimbangan antara aspek teknis dan aspek humanistik dalam praktik keperawatan menjadi kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan IGD dan kepuasan pasien.

Pembahasan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan IGD tidak hanya berfokus pada pemenuhan standar waktu pelayanan, tetapi juga pada penguatan perilaku caring perawat sebagai bagian dari budaya pelayanan keperawatan. Implementasi pelatihan komunikasi terapeutik, manajemen waktu, serta evaluasi berkala terhadap indikator mutu pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan di Instalasi Gawat Darurat.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku caring perawat dan response time pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Sari Asih Serang. Pasien yang menerima pelayanan dengan perilaku caring yang lebih baik serta response time yang lebih cepat cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien di IGD tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh kualitas interaksi perawat dengan pasien serta kecepatan dalam memberikan respon pelayanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan IGD perlu difokuskan pada penguatan perilaku caring perawat yang berorientasi pada empati dan komunikasi terapeutik, serta optimalisasi response time melalui pengelolaan alur pelayanan dan kesiapan tenaga keperawatan.

Kesimpulan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan dan praktik keperawatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan gawat darurat yang berfokus pada keselamatan dan kepuasan pasien..

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penelitian skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahn, S., Kim, S., & Koh, K. (2022). Associations of the COVID-19 pandemic with older individuals' healthcare utilization and self-reported health status: a longitudinal analysis from Singapore. *BMC Health Services Research*, 22, 66. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07446-5>
- Ahn, S., Kim, S., & Koh, K. (2022). Gender differences in healthcare utilization and unmet healthcare needs: A population-based study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1524. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031524>
- Akhirul, T. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 001(September), 263–271.
- Alhajjar, B., Al-Maqtari, M., & Al-Nasseri, S. (2022). The impact of nursing caring behaviors on patient satisfaction: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 30(4), 675–683. <https://doi.org/10.1111/jonm.13576>
- Alshahrani, M., Alshehri, A., & Alharbi, S. (2023). Patterns of emergency department triage categories and utilization in a tertiary care hospital. *International Journal of Emergency Medicine*, 16, 25. <https://doi.org/10.1186/s12245-023-00456-7>
- Amoah, P. A., Phillips, D. R., & Gyasi, R. M. (2021). Health literacy and health service utilisation among older adults. *Social Science & Medicine*, 272, 113708.
- Dewi, R. P. S. (2024). Komunikasi terapeutik dan caring perawat berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD Bhayangkara Polda Lampung. *Health Research Journal Indonesia*, 3(2), 100–108.
- Dinta, N. A., & Wind, Y. (2025). Systematic review: Mutu layanan IGD dengan pendekatan SERVQUAL dan hubungannya dengan kepuasan pasien. *Prosiding STIKes Kendal—PSKM*, 1–10.
- Fithri, N. S. N., Sayuti, M., & Millizia, A. (2024). Hubungan response time dengan kepuasan

- keluarga pasien di IGD RSUD Cut Meutia Aceh Utara. *GALENICAL: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Mahasiswa Malikussaleh*, 3(2).
<https://doi.org/10.29103/jkkmm.v3i2.12595>
- Gaol, R. F., & Hasibuan, M. R. (2024). Hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 12(1), 55–63.
- Gorat, R., & Rantung, W. (2024). Manajemen kegawatdaruratan di IGD rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Medis*, 10(2), 89–97.
- Hajizadeh, M., & Nghiem, H. S. (2020). Education and health care utilization: Evidence from Canada. *International Journal of Health Economics and Management*, 20(3), 211–230.
- Handayani, E. T., & al.], [et. (2021). Nurses' caring behavior based on personality in Indonesia. *Belitung Nursing Journal*, 7(2), 80–88.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Asri, R. F., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF*. CV. Pustaka Ilmu.
- Hariyanto, S., & Pertiwi, D. H. (2024). Hubungan response time dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 9(1), 156–161.
- Hasselberg, M. J., Moore, S. M., & Sundström, T. (2021). Emergency department triage categories and related patient outcomes: A retrospective analysis of non-urgent presentations. *Journal of Emergency Nursing*, 47(6), 844–852.
<https://doi.org/10.1016/j.jen.2021.08.00>
- Huang, X., Zhou, Q., & Li, L. (2021). Emergency department wait time and patient satisfaction: A study of tertiary hospitals. *International Emergency Nursing*, 54, 100962.
<https://doi.org/10.1016/j.ienj.2021.100962>
- Hwang, J., Lee, J., & Kim, S. (2021). Employment status and healthcare utilization: Evidence from a population-based study. *BMC Health Services Research*, 21, 1034.
- Kartika, A. P. T., & al., et. (2024). Caring di pelayanan IGD dengan dampaknya terhadap kepuasan pasien dan keluarga. *Kepo: Kesehatan Dan Pembangunan*, 3(2), 1–10.
- Kementrian Kesehatan RI. (2022). Efektivitas Pelayanan Gawat Darurat Berdasarkan Emergency Response Time. https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/594/efektivitas-pelayanan-gawat-darurat-berdasarkan-emergency-response-time
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Pedoman sistem triase di instalasi gawat darurat rumah sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Khalifa, B. A., Abdallah, O. Y., & Elmaghraby, A. M. (2023). Patterns of outpatient visits and health service utilization in primary care settings: A cross-sectional study. *International Journal of Health Services*, 53(2), 110–122.
<https://doi.org/10.1177/00207314231102456>
- Kim, H., & McKenna, C. (2021). The role of spousal support in health care utilization and adherence to treatment. *Journal of Health Psychology*, 26(13), 2493–2504.
<https://doi.org/10.1177/1359105320909863>
- Krismantoro, Y., & Siagian, E. (2023). Emergency Response Time Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Gawat Darurat*, 5(1), 35–42. <https://doi.org/10.32583/jgd.v5i1.1226>
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., et al. (2022). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: Time for a revolution. *The Lancet Global Health*, 10(2), e189–e191.
[https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(21\)00422-1](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(21)00422-1)
- Liang, X., Yang, L., & Zhang, J. (2022). Impact of visit timing on patient satisfaction and

- healthcare delivery in primary care settings. *BMC Health Services Research*, 22, 405. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07804-w>
- Lin, W., Yin, W., & Yuan, D. (2022). Factors associated with the utilization of community-based health services among older adults in China—an empirical study based on Andersen's health behavior model. *BMC Primary Care*, 23, 99. <https://doi.org/10.1186/s12875-022-01697-9>
- Mardalena, I. (2021). *Asuhan keperawatan gawat darurat*. Pustaka Baru Press.
- Marmot, M., Allen, J., Goldblatt, P., Herd, E., & Morrison, J. (2020). Health equity in England: The Marmot review 10 years on. *BMJ*, 368, m693. <https://doi.org/10.1136/bmj.m693>
- Mutmainnah, S., Widodo, S., & Hadi, S. (2020). Caring behavior of emergency nurses in a high workload environment. *International Journal of Nursing and Health Services*, 3(4), 497–504.
- Ndekha, M., Chimpololo, A., & Manda, S. (2021). Healthcare utilization and frequency of visits among patients with acute versus chronic conditions: A comparative analysis. *Health Policy and Planning*, 36(5), 687–694. <https://doi.org/10.1093/heapol/czab030>
- Nguyen, H. T., Hoang, T. T., & Pham, T. T. (2023). Time of visit and patient flow in outpatient health facilities: Evidence from a multi-site study. *Health Policy and Planning*, 38(4), 502–511. <https://doi.org/10.1093/heapol/czad015>
- Noor, S., & Yulianti, W. (2016). The relationship between caring, comfort, and patient satisfaction in the emergency room. *Belitung Nursing Journal*, 2(1), 1–8.
- Noviyani, A., & al., et. (2024). Exploring patients' perspectives on healthcare service quality in outpatient settings at a public hospital in Palembang, Indonesia. *Belitung Nursing Journal*, 10(3), e11026.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Surabaya.
- Nursalam. (2021). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik profesional*. Salemba Medika.
- O'Keeffe, C., Mason, S., & Jacques, R. (2022). Non-urgent patient attendance at emergency departments: Systematic review of patterns and predictors. *BMC Health Services Research*, 22, 876. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08148-x>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Permenkes RI No. 47, 47 Permenkes RI No. 47. (2018). **PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 47 TAHUN 2018 TENTANG PELAYANAN KEGAWATDARURATAN**.
- Pohan, M. R. (2020). **HUBUNGAN RESPON TIME YANG DIBERIKAN PERAWAT IGD DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA PADANGSIDIMPUAN**. Skripsi.
- Pudjiastutik, E., & al., et. (2025). Hubungan perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 10(1), 1–8.
- Puspitasari, N., & Wardani, E. (2022). Komunikasi terapeutik perawat dalam pelayanan IGD dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(1), 35–42.
- Rahaman, M., Chouhan, P., Roy, A., et al. (2022). Examining the predictors of healthcare facility choice for outpatient care among older adults in India using Andersen's revised healthcare utilization framework model. *BMC Geriatrics*, 22, 949.

- <https://doi.org/10.1186/s12877-022-03634-y>
- Rahmat, A. A., Salim, R., & Ibrahim, F. (2021). Patient perceptions of nurse caring behaviors and their influence on satisfaction with hospital care. *Journal of Patient Experience*, 8, 2374373520983344. <https://doi.org/10.1177/2374373520983344>
- Rahmawati, I., Santoso, A., & Aulia, D. (2020). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien IGD. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 14(2), 89–95.
- Robards, J., Evandrou, M., Falkingham, J., & Vlachantoni, A. (2021). Marital status, health and mortality. *Maturitas*, 147, 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.maturitas.2021.03.002>
- Roehr, S., Riedel-Heller, S. G., & Luck, T. (2022). Marital status and health service utilization among adults: Evidence from a population-based study. *BMC Public Health*, 22, 1641. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-14058-3>
- Sørensen, K., Pelikan, J. M., Röthlin, F., Ganahl, K., Slonska, Z., Doyle, G., Fullam, J., Kondilis, B., Agraftotis, D., Ueters, E., Falcon, M., Mensing, M., Tchamov, K., van den Broucke, S., & Brand, H. (2021). Health literacy in Europe: Comparative results of the European health literacy survey (HLS-EU). *European Journal of Public Health*, 31(3), 635–641. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckab038>
- Safitri, D., & Ambarwati, D. A. S. (2024). Exploring patient satisfaction with hospital services using SERVQUAL: A case study in Bandar Lampung, Indonesia. *Journal of Business Management Review*, 5(7), 575–591.
- Simamora, L. D., & Panjaitan, M. (2023). Hubungan response time pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Riset Keperawatan*, 11(1), 23–30.
- Sitzman, K., & Watson, J. (2019). *Caring science, mindful practice: Implementing Watson's Human Caring Theory*. Springer Publishing Company.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. [Penerbit].
- Susanti, E., Marleni, N., & Zulfikar, D. (2021). Tantangan perilaku caring perawat di IGD: Sebuah studi fenomenologi. *Jurnal Keperawatan Terapan*, 7(1), 20–28.
- Swanson, K. M. (1993). Nursing as informed caring for the well-being of others. *Image: The Journal of Nursing Scholarship*, 25(4), 352–357.
- Syahidin, R., & Paramarta, V. (2025). Analisis kualitas pelayanan IGD terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. *J-Innovative*, 4(1), 1–12.
- Thompson, A. E., Anisimowicz, Y., Miedema, B., Hogg, W., Wodchis, W. P., & Aubrey-Bassler, K. (2022). Gender and sex differences in health care utilization: A systematic review of population-based studies. *BMC Health Services Research*, 22, 115. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07590-5>
- Wang, Y., Hunt, K., Nazareth, I., Freemantle, N., & Petersen, I. (2021). Do men consult less than women? An analysis of routinely collected UK general practice data. *BMJ Open*, 11(8), e044968. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-044968>
- World Health Organization. (2018). *WHO emergency care systems framework*. <https://www.who.int/publications/i/item/who-emergency-care-system-framework>
- World Health Organization. (2023). *Global report on emergency care statistics 2022*. Geneva: WHO Press.
- Yulia, D., & Andriani, D. (2022). Pengaruh perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat. *Jurnal Keperawatan Medika*, 10(1), 35–42.

- Yuniarti, E., Murni, N. S., & Asiani, G. (2025). Analisis kepuasan pasien di ruang IGD. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 10(1), 183–203. <https://doi.org/10.36729/jam.v10i1.1313>
- Zhang, X., Yu, B., & He, D. (2022). Association between employment status and health service utilization among adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(9), 5421. <https://doi.org/10.3390/ijerph19095421>