

**HUBUNGAN *LENGTH OF STAY* (LOS) TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA DENPASAR**



SKRIPSI

Oleh:

I MADE DIATMIKA

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2024**

**HUBUNGAN *LENGTH OF STAY* (LOS) TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA DENPASAR**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

Oleh:

I MADE DIATMIKA

NIM. C2123019

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN *LENGTH OF STAY* (LOS) TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA DENPASAR**

Diajukan Oleh:

**I MADE DIATMIKA
NIM. C2123019**

Mangupura, 20 Juli 2024

Telah disetujui oleh dosen Pembimbing

Pembimbing I



Ns. Putu Wira Kusuma Putra, S.Kep.,M.Kep
NIDN: 0807068702

Pembimbing II



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep.,M.Kep
NIDN: 0821058603

Mengetahui,
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan
Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep.,M.Kep
NIDN: 0821058603

HALAMAN PENGESAHAN

**SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN
DI DEPAN DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
Tanggal : 29 Juli 2024**

Yang terdiri dari:

Ketua Penguji



dr. I Nyoman Sutresna, M.Kes
NIDN: 0814046102

Sekretaris Penguji



Ns. Putu Wira Kusuma Putra, S.Kep., M.Kep
NIDN: 0807068702

Anggota Penguji



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep
NIDN: 0821058603

Mengetahui,
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan

Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep
NIDN: 0821058603

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Made Diatmika

NIM : C2123019

Jurusan : Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan *Length Of Stay* (LOS) terhadap Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, Juli 2024



I Made Diatmika

SEKOLAH TINGGI ILMU KEPERAWATAN
BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN

Skripsi, Juli 2024

I Made Diatmika

Hubungan *Length Of Stay* (LOS) Terhadap Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar

(xv + 71 halaman + 7 tabel + 2 gambar + 13 lampiran)

ABSTRAK

Kepuasan pasien terjadi apabila adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Pemahaman terhadap keinginan pasien merupakan langkah awal dalam memberikan pelayanan yang prima bermuara pada kepuasan pasien. *Length Of Stay* (LOS) merupakan waktu yang dihabiskan pasien selama mendapatkan tindakan perawatan yang dihitung mulai dari pasien datang sampai dengan dipulangkan atau dipindahkan ke unit lain. Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan *length of stay* (LOS) terhadap kepuasan pasien di IGD Sakit Bhayangkara Denpasar. Desain penelitian ini menggunakan analisis korelasi dengan rancangan *cross sectional*. Sampel penelitian adalah pasien rawat inap yang berobat di IGD sebanyak 189 responden, teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan lembar observasi dan kuesioner, analisis data terdiri dari analisis univariat dan bivariat dengan uji *rank spearman*. Hasil penelitian, karakteristik usia dari 189 responden bahwa didominasi usia responden 25-44 tahun sebanyak 75 responden (39,7%), berdasarkan jenis kelamin didominasi wanita sebanyak 100 responden (52,9%), berdasarkan pendidikan didominasi SMA sebanyak 125 responden (66,1%), berdasarkan pekerjaan didominasi pegawai swasta sebanyak 69 responden (36,5%), dan berdasarkan administrasi didominasi BPJS sebanyak 182 responden (96,3%), *length of stay* (LOS) kategori cepat < 4 jam sebanyak 172 responden (91,0%), kepuasan pasien kategori tinggi sebanyak 169 responden (89,4%). Hasil uji *rank spearman* diperoleh nilai $p = 0,000$ karena nilai $p < \alpha (0,05)$ sehingga ada hubungan *length of stay* (LOS) terhadap kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. Disarankan kepada pasien dapat menerima pelayanan cepat dan maksimal sesuai dengan standar operasional prosedur sehingga diharapkan pasien puas dan meminimalkan complain terhadap pelayanan serta mengetahui sistem atau alur pelayanan di IGD.

Kata Kunci : *length of stay* (LOS); kepuasan pasien; IGD

Daftar Pustaka : 51 (2014-2024)

**BINA USADA BALI HEALTH INSTITUTION
BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM**

Undergraduate Thesis, July 2024

I Made Diatmika

***The Correlation between Length of Stay (LOS) and Patient Satisfaction in the
Emergency Unit of Bhayangkara Hospital in Denpasar***

(xv + 71 pages + 7 tables + 2 figures + 13 appendices)

ABSTRACT

Patient satisfaction comes when expectations match reality. Understanding patient desires is the first step toward providing outstanding service and achieving patient happiness. Length of Stay (LOS) is the amount of time a patient spends receiving treatment, estimated from the time they arrive until they are discharged or transferred to another institution. The aim of this study was to examine the correlation between length of stay (LOS) and patient satisfaction in the emergency unit of Bhayangkara Hospital in Denpasar. This study employed correlation analysis with a cross-sectional design. The study included 189 inpatients who were treated in the emergency unit. Purposive sampling was utilized in this study. This study's data was collected via observation sheets and questionnaires, and the analysis included univariate and bivariate analysis with the Spearman rank test. The results of this study showed that the age characteristics of the 189 respondents were dominated by respondents aged 25-44 years, 75 respondents (39,7%), based on gender, dominated by women, 100 respondents (52,9%), based on education, dominated by high school, 125 respondents (66,1%), based on work, dominated by private employees as many as 69 respondents (36,5%), and based on administration, dominated by BPJS as many as 182 respondents (96,3%), length of stay. The Spearman rank test yielded a p-value of 0,000, demonstrated that there was a correlation between length of stay (LOS) and patient satisfaction in the emergency unit of Bhayangkara Hospital in Denpasar. It is advised that patients receive prompt and comprehensive care in accordance with standard operational protocols in the aim that patients will be satisfied and have fewer complaints about services, as well as understand the system or flow of services in the emergency unit.

Keywords : length of stay (LOS); patient satisfaction; emergency unit

Bibliography : 51 (2014-2024)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkah dan karunia-Nya yang telah diberikan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan *Length Of Stay* (LOS) terhadap Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar” tepat pada waktunya. Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis banyak mendapat bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. I Putu Santika, M.M., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep.,M.Kep, selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali.
3. Ns. Putu Wira Kusuma Putra, S.Kep.,M.Kep, selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep.,M.Kep, selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff STIKES Bina Usada Bali.
6. Rekan-rekan mahasiswa program studi Sarjana Ilmu Keperawatan STIKES Bina Usada Bali yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi penulis khususnya dari para pembaca umum.

Mangupura, Juli 2024

I Made Diatmika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Instalasi Gawat Darurat	10
B. Triase (<i>Triage</i>)	13
C. <i>Length of Stay</i> (LOS)	17

D. Kepuasan Pasien	24
E. Hubungan <i>Length Of Stay</i> (LOS) Dengan Kepuasan Pasien	29
F. Kerangka Teori	30
BAB: III KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka Konsep	31
B. Variabel Penelitian	32
C. Hipotesis Penelitian	32
D. Definisi Operasional Variabel	33
BAB IV: METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel Penelitian	34
C. Tempat Penelitian	37
D. Waktu Penelitian	37
E. Etika Penelitian	38
F. Alat Pengumpulan Data	40
G. Prosedur Pengumpulan Data	42
H. Pengolahan Data	44
I. Rencana Analisa Data	46
BAB V: HASIL PENELITIAN	
A. Kondisi Lokasi Penelitian	48
B. Karakteristik Subjek Penelitian	49
C. Hasil Univariat	50
D. Hasil Bivariat	51

BAB VI: PEMBAHASAN

A. Mengidentifikasi Karakteristik Kepuasan Pasien	53
B. Mengidentifikasi <i>Length Of Stay</i> (LOS) Pasien	58
C. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien	59
D. Menganalisis Hubungan <i>Length Of Stay</i> (LOS) terhadap Kepuasan Pasien	60
E. Keterbatasan Penelitian	62
F. Implikasi terhadap Pelayanan, Pendidikan, dan Penelitian	63

BAB VII: SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kategori Triase ATS.....	16
Tabel 3.1	Definisi Operasional Hubungan <i>Length Of Stay</i> (LOS) Terhadap Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar.....	33
Tabel 4.1	Distribusi Pertanyaan Kuesioner	41
Tabel 5.1	Distribusi Karakteristik Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar.....	49
Tabel 5.2	Distribusi <i>Length Of Stay</i> (LOS) Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar.....	50
Tabel 5.3	Distribusi Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar.....	51
Tabel 5.4	Hasil Analisis Hubungan <i>Length Of Stay</i> (LOS) Terhadap Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	30
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	31

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Rencana Jadwal Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 2 : Permohonan Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 : Surat Balasan Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 : *Ethical Approval*
- Lampiran 5 : Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Balasan Ijin Penelitian
- Lampiran 7 : Permohonan Menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 9 : Lembar Observasi Penelitian
- Lampiran 10 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 : Hasil Analisis
- Lampiran 12 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 13 : Foto Dokumentasi

DAFTAR PUSTAKA

- Affleck, A., Parks, P., Drummond, A., Rowe, B. H., & Ovens, H. J. (2013). Emergency Department Overcrowding And Access Block. *Canadian Journal of Emergency Medicine*, 15(6), 359–370. <https://doi.org/10.2310/8000.CAEPPS>
- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). *Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto*. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Alifariki, L. O., Jundapri, K., & Rahmadhani, D. Y. (2023). *Bunga Rampai Keperawatan Gawat Darurat*. PT. Media Pustaka Indo.
- Arikunto. (2018). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Ariyanti Sri, Rahmat, Surtikanti, & Wahyuni Tri. (2022). *Mutu Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruang IGD RS Tingkat II Kartika Husada Kubu Raya*. <https://journal.unisa-bandung.ac.id/index.php/jka/article/view/347/201>
- Arya, D., Apriani, A., Desvitasari, H., Studi Ilmu Keperawatan, P., Siti Khadijah, S., & author, C. (2023). *Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M. Hasan Palembang (Issue 2)*. <file:///Users/diatmikamade/Downloads/379-Article%20Text-1141-1-10-20231224.pdf>
- Australian Government Department of Health and Ageing. (2011). *What is Mental Illness*. National Mental Health Strategy.
- Azzahra Fatimah Putri, Nababan Donal, Syapitri Heny, Jenny Marlindawati, Tarigan Farida Lina, & Warouw Sonny Priajaya. (2023). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan Dan Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang. 3, 7, 16114–16131. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/19274/14393>
- Depkes RI. (2006). *Pedoman Penyelenggaraan Dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia*. Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik.
- Eka Wijayanti Komang Ayu. (2018). *Hubungan Response Time dengan Length Of Stay (LOS) pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kanjuruhan Kapanjen*. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/167210/>

- Fathoni Aziz, A., Widhiyanto, A., & Hafshawaty Pesantren Zainul Hasan Genggong Probolinggo, S. (2023). *Hubungan Emergency Department Length Of Stay Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prioritas 2 Di Rsud Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo*. <https://journal-mandiracendikia.com/jikmc>
- Fatimah, M., Wihastuti, T. A., & Ningsih, D. K. (2016). *Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Tindakan dengan Length of Stay Patients Admission di IGD RSUD Prof. Dr. Johannes Kupang*. <https://id.scribd.com/document/430377328/KETRLAMBATAN>
- Gun, F. S., Gandini, A. L. A., & Firdaus, R. (2023). Hubungan Length Of Stay (LOS) dengan Kualitas Pelayanan di UGD Rumah Sakit Pratama Nawacita Dajah Dave. *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(8), 2109–2120. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i8.5543>
- Guttman, A., Schull, M. J., Vermeulen, M. J., & Stukel, T. A. (2011). Association Between Waiting Times And Short Term Mortality And Hospital Admission After Departure From Emergency Department: Population Based Cohort Study From Ontario, Canada. *BMJ*, 342(7809). <https://doi.org/10.1136/bmj.d2983>
- Hidayat, A. A. (2017). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika.
- Irman, O. (2018). Hubungan Length Of Stay Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Prioritas Satu di IGD RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka. In *Journal of Nursing Care & Biomolecular* (Vol. 3, Issue 2). <https://jnc.stikesmaharani.ac.id/index.php/JNC/article/view/118/134>
- Jus, E. (2008). Factors Influencing Length Of Stay In The Emergency Department In A Private Hospital In North Jakarta Universa Medicina. In *Univ Med* (Vol. 27, Issue 4).
- Karina, S. D., Ratriwardhani, Ratna Ayu, & Ibad, M. (2022). *Gambaran Penggunaan APD Perawat IGD RSI Jemursari Surabaya pada Masa Pandemi Covid-19*. <https://repository.unusa.ac.id/8777/1/Gambaran%20Penggunaan%20APD%20Perawat%20IGD%20RSI%20Jemursari%20Surabaya%20pada%20Masa%20Pandemi%20Covid-19.pdf>
- Kementerian Kesehatan RI. (2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*.
- Kepmenkes RI. (2009). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Kemenkes RI.

- Liew, Don, Liew, Danny, & Kennedy, M. P. (2003). *Emergency Department Length of Stay Independently Predicts Excess Inpatient Length of Stay* (Vol. 179). MJA.
- Maila, I. El. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi, dan Response Time Di Puskesmas*. Strada Press.
- Manek, O. (2020). *Analisis Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Faskes I Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas*. Strada Press.
- Maria, G., Haringan, R., Studi, P., Fakultas, N., Kesehatan, I., Manado, U. M., Luneto, S. I., Pandu, J. R., Pandu, K., Iii, L., Bunaken Kota, K., Utara, M.-S., & Penulis, K. (2024). Hubungan Waiting Time Dan Length Of Stay dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Protein: Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 2(1). <https://doi.org/10.61132/protein.v2i1.60>
- Miro, O., Sanchez, M., Espinosa, G., Coll-Vinent, B., Bragulat, E., & Milla, J. (2003). *Analysis of Patient Flow In The Emergency Department and The Effect of An Extensive Reorganization* (2nd ed., Vol. 20). Emergency Medicine Journal.
- Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit*. Zifatama Publisher.
- Nggala Lili, A. U. (2021). *Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Length Of Stay di IGD Rumah Sakit Kristen Lindimara*. <https://rinjani.unitri.ac.id/handle/071061/975>
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nurmansyah, E., & Sri Susilaningsih, F. (2014). *Tingkat Ketergantungan dan Lama Perawatan Pasien Rawat Observasi di IGD* (Vol. 2). <https://jkp.fkep.unpad.ac.id/index.php/jkp/article/view/89/84>
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (4th ed.). Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan* (Edisi 5). Salemba Medika.
- Padmowihardjo Soedijanto. (2014). *Psikologi Belajar Mengajar. Pengertian Psikologi Belajar Mengajar dan Definisi Proses Belajar*. Universitas Terbuka.
- Peltan, I. D., McLean, S. R., Murnin, E., Butler, A. M., Wilson, E. L., Samore, M. H., Hough, C. L., Dean, N. C., Bledsoe, J. R., & Brown, S. M. (2022).

Prevalence, Characteristics, and Outcomes of Emergency Department Discharge among Patients with Sepsis. *JAMA Network Open*, 5(2). <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2021.47882>

Peraturan Pemerintah RI. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha Sakitan*.

Permenkes RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*.

Pitang, Y., Widjajanto, E., & Ningsih, D. K. (2016). *Pengaruh Peran Perawat Sebagai Care Giver Terhadap Length Of Stay (LOS) Di IGD RSUD DR. T. C. Hillers Maumere Dengan Pelaksanaan Triage Sebagai Variabel Moderasi*. www.jik.ub.ac.id

Purwacaraka, M. (2019). *Analisis Faktor Yang Berpengaruh Dengan Length Of Stay Pasien di IGD Prioritas 2 (P2) RSUD dr. Iskak Tulungagung*. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/199051/>

Rahma Neville Sani, A., & Millati, R. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Daerah Idaman. In *Journal of Emergency Nursing Care* (Vol. 1, Issue 1). <https://journal.hipgabikalsel.or.id/index.php/jenc/article/view/3/3>

Risti Kusumaningrum, P., Winarti, A., Keperawatan, D., & Muhammadiyah Klaten, S. (2020). *Hubungan Length Of Stay (Los) Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan di IGD RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. <https://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/1229/1197>

Rohadi, P., Fatmawati, A., & Prastya, A. (2023). *Hubungan Lama Tinggal Dengan Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo*. <http://repo.stikesmajapahit.ac.id/534/7/4.%20Jurnal.pdf>

Rorimpandei, A. M. (2019). *Hubungan Antara Length of Stay (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TK. II DR. Soepraoen Malang Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas*.

Rose, L., Gray, S., Burns, K., Atzema, C., Kiss, A., Worster, A., Scales, D. C., Rubenfeld, G., & Lee, J. (2012). *Emergency Department Length Of Stay For Patients Requiring Mechanical Ventilation: A Prospective Observational Study*. <http://www.sjtrem.com/content/20/1/30>

Salamah, U., Purwanti, E., & Novyriana, E. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong*. <https://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/1183/1151>

- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (n.d.). *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan*. <https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i3.575>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan*. CV Alfabeta.
- Sulastien, H., Sudariani, P. W., & Prasetya, Y. (2022). *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat*. Guepedia.
- Sun, Y., K.L Teow, C.K Ooi B.H. Heng, S.Y., & Tay. (2012). *Real-time Prediction of Waiting Time In The Emergency Department* (3rd ed., Vol. 60). *Annals Of Emergency Medicine*.
- Tambengi, H., Mulyadi, & Kallo, V. (2017). *Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kecemasan Pasien Di Unit Gawat Darurat RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkp/article/view/14854>
- Yani, M. (2021). *Length of Stay dengan Kepuasan Keluarga Pasien Prioritas dapat dipengaruhi oleh Peran Perawat sebagai Care Giver*. <http://dohara.or.id/index.php/isjnm>
- Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118. (2020). *Buku Panduan Peserta Basic Trauma & Cardiac Life Support* (Edisi Ke 7). Ambulans Gawat Darurat 118.
- Yoon, P., Steiner, I., & Reinhardt, G. (2003). Analysis Of Factors Influencing Length Of Stay In The Emergency Department. *Canadian Journal of Emergency Medicine*, 5(3), 155–161. <https://doi.org/10.1017/S1481803500006539>