

EMERGENCY RESPONSE TIME PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Yogi Krismantoro*, Ernawati Siagian

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Advent Indonesia, Jl. Kolonel Masturi No.288, Cihanjuang Rahayu, Parongpong, Bandung Barat, Jawa Barat 40559, Indonesia

*krismantoro1@gmail.com

ABSTRAK

Emergency response time yang baik atau memberikan pelayanan awal yang cepat kepada pasien merupakan salah satu indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pengalaman berobat ke rumah sakit, khususnya ke instalasi gawat darurat. Penelitian bertujuan untuk mendapatkan hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Sampel diambil dengan cara *purposive sampling* dengan jumlah sebanyak 70 orang. Instrumen yang digunakan adalah lembar pengkajian awal IGD untuk melihat *response time* dan kuesioner tingkat kepuasan pasien dengan hasil uji validitas yang valid di mana semua pertanyaan memiliki nilai koefisien korelasi di atas nilai *r* tabel dan hasil uji reliabilitas dengan nilai cronbach alpha di atas 0,7. Data yang diperoleh diolah secara univariat dengan menggunakan *mean* dan secara bivariat dengan *pearson product moment correlation*. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *emergency response time* di IGD dan tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: emergency response time; instalasi gawat darurat; tingkat kepuasan

EMERGENCY RESPONSE TIME OF SERVICE IN EMERGENCY ROOM RELATED LEVEL OF SATISFACTION PATIENT IN HOSPITAL

ABSTRACT

*A good emergency response time or providing fast initial service to patients is an indicator that can affect the level of patient satisfaction in getting the experience of going to a hospital, especially to an emergency department. The study aims to obtain a relationship between response time and the level of patient satisfaction at the hospital. Samples were taken by purposive sampling with a total of 70 people. The instruments used were the initial ER assessment sheet to see response time and patient satisfaction questionnaires with valid validity test results where all questions had a correlation coefficient value above the *r* table value and reliability test results with a cronbach alpha value above *r* table value. Data were analyzed univariately using the mean and bivariately using the Pearson product moment correlation. There is no significant relationship between emergency response time in the emergency room and patient satisfaction levels.*

Keywords: emergency installation; emergency response time; level of satisfaction

PENDAHULUAN

Salah satu tempat pelayanan umum yang ada yaitu rumah sakit yang bertugas dalam rangka untuk penyembuhan dan penanganann penyakit pada masyarakat yang berada di sekitar rumah sakit (Kemenkes RI, 2017). Salah satu fasilitas yang wajib dimiliki oleh rumah sakit yaitu adanya instalasi gawat darurat (IGD) sebagai salah satu bentuk pelayanan khususnya untuk kasus kegawatdaruratan dan penanganan awal pada pasien secara cepat dan tepat sesuai dengan tingkatannya (Rahmawati, Ahmad, & Wardhana, 2018). Adapun waktu respon yang telah ditentukan untuk pelayanan di IGD yaitu waktu respon 5 menit dan target waktu kurang dari 2 jam (Sugiono & Muflihatin, 2022). *Response time* yang cepat dan tepat dapat memberikan hasil yang baik bagi pasien dan rumah sakit itu sendiri. IGD merupakan garda terdepan pelayanan di rumah sakit, sehingga IGD diwajibkan untuk dapat memberikan

pelayanan yang cepat dan tepat untuk menyelamatkan pasien. Dari kecepatan dan ketepatan tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang terbaik berupa pencegahan penyebaran atau perluasan penyakit dalam tubuh pasien dan mencegah terjadinya cedera yang lebih lanjut akibat keterlambatan memberikan penanganan kepada pasien (Winata & Irhamuddin, 2018). Tomsal Siboro dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit ditentukan dari beberapa hal, berupa dari segi administrasi, pelayanan tenaga kesehatan, jenis obat yang tersedia, fasilitas yang disediakan, serta lingkungan rumah sakit itu sendiri. Jika ada salah satu faktor yang memberikan dampak yang kurang memuaskan pasien dan keluarganya, maka dapat memberikan efek ketidakpuasan bagi pasien dan keluarganya (Siboro, 2014).

Kepuasan merupakan salah satu bentuk atau cara untuk mengungkapkan ekspresi yang dirasakan oleh seseorang baik berupa rasa senang, sedih ataupun kecewa terhadap sesuatu yang telah dibayangkan sebelumnya sebagai bagian dari suatu bentuk barang dan/atau jasa dan pelayanan (Kotler & Keller, 2018). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Simandalahi dkk dikemukakan bahwa waktu tanggap yang baik dan cepat dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga saat berobat ke IGD. Demikian juga dengan sikap positif yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat menambah nilai positif yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien dan keluarga (Simandalahi, Morika, Sartiwi, & Dewi, 2019). Indikator kepuasan pasien yang diukur dalam pelayanan yang dilakukan di IGD berupa *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (peduli) dan *tangible* (wujud nyata). Tingkat kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan di IGD sangatlah penting karena merupakan salah satu indikator penting yang membuat pasien dan keluarga merasa betah berada di rumah sakit (Kurniasari, 2016).

Berdasarkan pengamatan awal penulis menemukan masih ada pasien yang dilayani tidak sesuai dengan response time atau melebihi *response time* yang telah ditetapkan yaitu 5 menit, sehingga merasa tidak puas dengan pelayanan awal yang diberikan di IGD. Peneliti mengamati dari 5 orang yang diwawancarai mengenai COVID-19, masih ada 3 orang yang dilayani lebih dari 5 menit atau melebihi *response time* yang ada. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke salah satu IGD rumah sakit di Bandar Lampung.

METODE

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasi untuk mendapatkan gambaran tentang *response time* pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien yang berobat ke IGD. Sampel berjumlah 70 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu sampel yang digunakan merupakan pasien yang bersedia untuk mengikuti penelitian, kategori triase hijau dan kuning, berusia 20-64 tahun, tingkat kesadaran kompos mentis (GCS 15), dan bisa menulis. Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner tingkat kepuasan pasien di mana peneliti telah meminta izin kepada pemilik sebelumnya untuk menggunakan kuesioner tersebut. Hasil uji validitas dari kuesioner yang digunakan yaitu pada setiap dimensi didapati nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (0,198) sehingga kuesioner dapat dikatakan valid, sedangkan pada hasil uji reliabilitas, setiap dimensi didapati nilai cronbach alpha yang lebih besar dari 0,7 sehingga dapat dikatakan reliabel. Data demografi diolah dengan menggunakan perhitungan persentasi, response time diukur menggunakan modus dan tingkat kepuasan

menggunakan presentase. dan hubungan antara *response time* pelayanan dan tingkat kepuasan pasien menggunakan *pearson product moment correlation*.

HASIL

Tabel 1.
Distribusi Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	f	%
Umur	13 – 18 tahun	3	4.3%
	19 – 25 tahun	13	18.6%
	26 – 44 tahun	23	32.9%
	45 – 59 tahun	22	31.4%
	> 60 tahun	9	12.9%
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	34.3%
	Perempuan	46	65.7%
Pendidikan	SD	1	1.4%
	SMP	3	4.3%
	SMA	39	55.7%
	D3	5	7.1%
	S1	22	31.4%
Status Pernikahan	Menikah	62	88.6%
	Belum menikah	8	11.4%
Pekerjaan	IRT	2	2.9%
	Wiraswasta	30	42.9%
	Petani	3	4.3%
	Pedagang	2	2.9%
	Wirausaha	4	5.7%
	PNS	4	5.7%
	Pensiunan	1	1.4%
	Mahasiswa/Pelajar	7	10.0%
	Guru	1	1.4%
	Dokter	1	1.4%
	Tidak bekerja	15	21.4%
	Suku	Jawa	57
Batak		4	5.7%
Lampung		5	7.1%
Sunda		1	1.4%
Bugis		1	1.4%
Bali		2	2.9%

Tabel 1 mayoritas responden berusia 26-44 tahun, berjenis kelamin perempuan Tingkat pendidikan responden terbanyak adalah SMA. Status pernikahan responden terbanyak yaitu menikah. Adapun pekerjaan responden terbanyak merupakan wiraswasta. Suku responden terbanyak yaitu berasal dari suku Jawa.

Tabel 2.
Persentase Response Time dan Tingkat Kepuasan

Variabel	Kategori	f	%
Response Time	Di bawah 5 menit	60	85.7
	Di atas 5 menit	10	14.3
Tingkat Kepuasan	Tidak Puas	0	0
	Cukup Puas	13	18.6
	Sangat Puas	57	81.4

Tabel 2 menunjukkan bahwa sekitar 85.7% responden mendapatkan pelayanan dengan response time di bawah 5 menit dan sebanyak 14.3% responden mendapatkan pelayanan

dengan response time lebih dari 5 menit. Tabel 2 juga menampilkan tingkat kepuasan pasien di IGD dimana sebanyak 81.4% responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang didapatkan di IGD dan sebanyak 18.6% responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diterima.

Tabel 3.

Variabel	Persentase Indikator Tingkat Kepuasan		
	Kategori	f	%
<i>Responsiveness</i>	Rendah	0	0
	Cukup	28	40
	Tinggi	42	60
<i>Reliability</i>	Rendah	0	0
	Cukup	23	32.9
	Tinggi	47	67.1
<i>Assurance</i>	Rendah	0	0
	Cukup	28	40
	Tinggi	42	60
<i>Empathy</i>	Rendah	0	0
	Cukup	24	34.3
	Tinggi	46	65.7
<i>Tangible</i>	Rendah	0	0
	Cukup	46	65.7
	Tinggi	24	34.3

Tabel 3 menunjukkan data indikator tingkat kepuasan pasien. Pada bagian *responsiveness*, sebanyak 60% responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan sebanyak 40% menyatakan cukup. Pada bagian *reliability*, sebanyak 67.1% responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi, dan sebanyak 32.9% responden menyatakan cukup. Pada bagian *assurance*, sebanyak 60% pasien menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi, dan sebanyak 40% pasien menyatakan cukup. Pada bagian *empathy*, sebanyak 65.7% pasien menyatakan tingkat kepuasan dengan kategori tinggi dan sebanyak 34.3% pasien menyatakan tingkat kepuasan dengan kategori cukup. Dan pada bagian *tangible*, sebanyak 65.7% pasien menyatakan tingkat kepuasan pada kategori cukup dan sebanyak 34.3% pasien menyatakan tingkat kepuasan pada kategori tinggi.

Tabel 4.

Hubungan <i>Response Time</i> dan Tingkat Kepuasan					
	Variabel	Mean	Standar Deviasi	Sig	Correlation Coefficient
<i>Pearson Rank</i>	<i>Response Time</i>	3.1	0.352	0.106	-0.195
	Tingkat Kepuasan	84.25	0.392		

Pada tabel 4 menunjukkan hasil pengolahan data hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan. Hasilnya didapati bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* dengan tingkat kepuasan dimana didapati nilai sig sebesar 0,106 ($p > 0,05$).

PEMBAHASAN

Hasil yang didapati dalam penelitian ini di dalam tabel 2 yaitu sebagian besar responden dilayani dengan *response time* kurang dari 5 menit sebanyak 85.7% dengan nilai rata-rata menit *response time* berada pada angka 3.1 menit dengan kategori di bawah 5 menit. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Akhirul & Fitriana didapati bahwa *response time* yang dilakukan oleh perawat IGD berada di bawah 5 menit dengan total responden sebanyak 77 orang atau 81.9% dari total responden yang ada (Akhirul & Fitriana, 2020). Demikian juga

dalam penelitian yang dilakukan Yurnalis & Mendrofa didapati bahwa perawat IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang memberikan penanganan awal kurang dari 5 menit di mana hal tersebut didukung dengan data dari pasien di mana sebanyak 52.2% responden menyatakan bahwa mereka dilayani kurang dari 5 menit (Yurnalis & Mendrofa, 2021). *Response time* merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh seorang tenaga kesehatan khususnya dokter dan perawat dikarenakan *response time* merupakan patokan seberapa cepat seorang tenaga kesehatan memberikan penanganan awal kepada pasien yang datang berobat, dihitung dari pertama pasien masuk ke pintu IGD dan diterima petugas triase. Salah satu prinsip yang harus dipegang oleh IGD yaitu *life-saving*, di mana kondisi kegawatdaruratan yang datang kapan saja harus segera ditangani secepat mungkin karena kondisi seseorang yang dapat menurun secara drastis, khususnya pada kasus henti napas dan henti jantung yang harus segera diberikan pertolongan pada saat itu juga (Sinurat, Perangng-angin, & Sepuh, 2019).

Tabel 2 juga didapati tingkat kepuasan pasien di mana sebanyak 81.4% responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan perawat IGD dengan nilai rata-rata 84.25 dengan kategori sangat puas. Hal yang serupa juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah & Setyawan dimana dari sebanyak 366 responden yang diambil, 55.7% responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan perawat IGD kepada para pasien dan keluarga dan sisanya sebanyak 44.3% responden menyatakan tidak puas (Nurhidayah & Setyawan, 2019). Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurdelima dkk bahwa didapati sebanyak 37.93% responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan perawat, sebanyak 31.03% responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan (Nurdelima, Prayasta, & Gunawan, 2021). Kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan keluarga dikarenakan tenaga kesehatan yang bersangkutan dapat memberikan pelayanan dan penanganan yang cepat dan tepat, sehingga merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik. Hal ini juga menunjukkan hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien dan keluarganya serta hal ini juga menunjukkan keprofesionalitas seorang tenaga kesehatan dalam menangani suatu kasus yang diterimanya (Umah & Rizikiyah, 2015).

Tabel 3 dalam penelitian ini didapati data indikator tingkat kepuasan. Bagian yang pertama *responsiveness*, dimana sebanyak 60% responden menyatakan tingkat kepuasan dengan kategori tinggi dengan nilai rata-rata 21.2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Septiani juga didapati hal yang serupa pada dimensi *responsiveness* di mana sebanyak 57% responden merasa puas dengan pelayanan yang dirasakan khususnya pada dimensi/indikator *responsiveness* (Septiani, 2016). *Responsiveness* sendiri merupakan kemampuan IGD tersebut untuk membantu pasien ataupun keluarga sehingga kebutuhan pasien dan keluarga terpenuhi dan dapat dilakukan dengan segera. Semakin cepat seorang tenaga kesehatan merespon keluhan dari pasien dan keluarga, maka mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada mereka (Nursalam, 2018). Bagian yang kedua yaitu *reliability*, dimana sebanyak 67.1% responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan khususnya pada bagian *reliability* dengan kategori tinggi dengan nilai rata-rata 14.5. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Septiani juga ditemukan hal yang serupa di mana sebanyak 57% responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima oleh pasien khususnya pada bagian *reliability* (Septiani, 2016). *Reliability* sendiri berarti kemampuan seorang petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien khususnya dalam hal pemeriksaan dan pengobatan yang akan diberikan kepada pasien. Seorang tenaga kesehatan wajib mengetahui dan memahami secara tepat prosedur dan tindakan yang akan dilakukan sehingga pasien dan keluarga tidak merasa ragu terhadap apa saja yang akan diberikan atau dilakukan kepada

mereka dan pasien merasa percaya kepada petugas kesehatan (Marpaung, 2016). Pada bagian ketiga yaitu *assurance*, sebanyak 60% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima oleh mereka dengan kategori tinggi dengan nilai rata-rata 17.7. Dalam penelitian Septiani juga masih selaras dengan hasil penelitian ini yaitu di mana sebanyak 54% responden juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien (Septiani, 2016). Pasien akan merasa nyaman jika tenaga kesehatan yang bertugas dapat menjamin jika pelayanan yang mereka berikan dapat memberikan kesembuhan bagi mereka yang membutuhkan pertolongan dari tenaga kesehatan. Keluarga pasien juga diharapkan agar dapat bekerjasama sehingga pasien tidak merasa cemas dan khawatir dengan keadaan diri sendiri sehingga dapat memperoleh kesembuhan (Ningsih, 2019). Bagian yang keempat yaitu *empathy*, di mana sebanyak 60% responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima khususnya pada dimensi/indikator *empathy* dengan kategori tinggi dengan nilai rata-rata 17.9. Septiani juga dalam penelitian menyatakan bahwa sebanyak 84% responden merasa puas dengan bagian *empathy* ini (Septiani, 2016). Adanya *empathy* ini membuktikan bahwa seorang tenaga kesehatan juga memiliki rasa kepedulian terhadap pasien dan keluarga dan memberikan perhatian, serta memahami kebutuhan pasien sehingga merasa diperhatikan. Seorang tenaga kesehatan juga harus dapat melihat keadaan dari sisi pasien dan keluarganya juga, agar tenaga kesehatan dapat lebih memahami kondisi pasien (Aupia, Lee, Liu, Wu, & Mills, 2018). Bagian yang terakhir yaitu *tangible*, di mana dalam penelitian ini sebanyak 65.7% responden merasa cukup puas dengan pelayanan yang diterima oleh mereka sendiri dengan kategori tinggi dengan nilai rata-rata 13. Septiani juga dalam penelitian menemukan bahwa hanya sebanyak 32% responden yang merasa puas dengan pelayanan khususnya pada bagian *tangible* ini, di mana beberapa hal yang menjadi penyebabnya diantaranya yaitu tidak merasa puas dengan fasilitas yang ada dan sejenisnya (Septiani, 2016). Jumlah kunjungan yang tinggi ke IGD harus diikuti dengan memadainya dan tingginya fasilitas yang ada sehingga tidak terjadi antrian atau penumpukan pasien di IGD sehingga alur pelayanan menjadi lancar dan tidak terkendala kurangnya fasilitas pendukung lainnya (Antony & Setyoadi, 2017).

Tabel 4 dalam penelitian ini menunjukkan hasil pengolahan hubungan antar kedua variabel. Hasil pengolahan data didapati nilai signifikansi sebesar 0.106 di mana nilai signifikansi lebih besar dari nilai p ($p=0,05$), sehingga dapat diinterpretasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mampuk dan Karame di mana ditemukan hubungan yang signifikan antara respon time perawat dengan kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($p<0,05$) (Mampuk & Karame, 2019). Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Prahmawati dkk bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara response time perawat dengan pelayanan gawat darurat di IGD RSUD Demang Sepulau Raya dengan nilai signifikansi sebesar 0,006 ($p<0,05$) (Prahmawati, Rahmawati, & Kholina, 2021). Dalam penelitian Virgo juga ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antar hubungan respon time dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 ($p<0,05$) (Virgo, 2018). Response time tenaga kesehatan yang cepat akan membuat pasien dan keluarga merasa nyaman karena merasa ditangani lebih cepat. Demikian juga dengan peningkatan fasilitas yang ada di rumah sakit maupun IGD dapat memperbesar rasa kepuasan dan kenyamanan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Doondori, Sekunda, Cahyani, & Kurnia, 2019). Perawat harus memiliki kapasitas untuk mengatasi keadaan darurat dengan hati-hati dan menciptakan rasa kepuasan bagi pasien. Kepuasan dimulai dari penerimaan pasien sejak pertama kali datang untuk mendapatkan pelayanan, pelayanan terbentuk berdasarkan 5 prinsip kualitas pelayanan yaitu

kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan dan kenyamanan pelayanan, sehingga dari peran perawat yang mengadvokasi pasien dan penanganan yang cepat, tepat, nyaman dan ramah perawat terhadap pasien akan menyebabkan meningkatnya tingkat kepuasan dan kinerja yang baik (Virgo, 2018).

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan rata-rata *response time* pelayanan berada pada level kurang dari 5 menit dengan rata-rata 3.1 menit serta tingkat kepuasan dengan berada pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata 84.25. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 263-271.
- Antony, F. D., & Setyoadi. (2017). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Setelah Keputusan Rawat Inap Diputuskan di Zona Kuning Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Nurse Line Journal*, 1-8.
- Aupia, A., Lee, T.-t., Liu, C.-Y., Wu, S.-F. V., & Mills, M. E. (2018). Caring Behavior Perceived by Nurse Patients and Nursing Students in Indonesia. *Journal Of Professional Nursing*, 314-319.
- Doondori, A. K., Sekunda, M., Cahyani, S. L., & Kurnia, T. A. (2019). Response Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan Primer*, 1-8.
- Kemenkes RI. (2017). *Manajemen Keselamatan Pasien Kementerian Kesehatan Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Edisi tahun 2017*. Jakarta: Kementerian Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Terjemahan : Firmansyah M.A. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Kurniasari, R. (2016). Analisis Hubungan Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi di IGD Rumah Sakit Sido Waras Mojokerto). *Airlangga Institutional Respository*.
- Mampuk, V., & Karame, V. (2019). Hubungan Respon Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di IGD RSU Pancaran Kasih Manado. *Journal of Community and Emergency*, 278-288.
- Marpaung, M. D. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP H. Adam Malik Medan. *Repository USU*, 1-10.

- Ningsih, S. A. (2019). Hubungan Dukungan Keluarga dengan Respon Cemas Pada Anak Usia Sekolah (6-12 tahun) Saat Dilakukan Pemasangan Infus. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Bengkulu*, 91-98.
- Nurdelima, D., Prayasta, P., & Gunawan, E. (2021). Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipedes. *Cerdika : Jurnal Ilmiah Indonesia*, 927-932.
- Nurhidayah, S., & Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*, 42-48.
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). Hubungan Response Time Perawat dengan Pelayanan Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 69-79.
- Rahmawati, L. D., Ahmad, I. W., & Wardhana, T. H. (2018). Demographic Profile, Clinical and Analysis of Osteoarthritis Patients in Surabaya. *Biomolecular and Health Science Journal* , 34-39.
- Septiani, A. (2016). Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, 1-21.
- Siboro, T. (2014, April 10). *Hubungan Pelayanan Perawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung*. Retrieved from <http://kti.unai.edu/wp-content/uploads/2014/10/TOMSAL-SIBORO-1064-1>
- Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., & Dewi, R. I. (2019). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 127-132.
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Sepuh, J. C. (2019). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 1-9.
- Umah, K., & Rizikiyah, I. P. (2015). Hubungan Respons Time dengan Kepuasan Pasien. *Journals of Ners Community*, 182-188.
- Virgo, G. (2018). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners*, 72-85.
- Yurnalis, E., & Mendrofa, H. K. (2021). Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. *Malahayati Health Student Journal*, 404-410.