

Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Advent Medan

G Gorat¹, J Rantung²

^{1,2} Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Advent Indonesia

e-mail: geovannipasari20@gmail.com¹, jeannyrantung@unai.edu²

Abstrak

Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai garda terdepan dalam pelayanan di Rumah Sakit, memberikan prosedur penanganan awal bagi pasien gawat darurat untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah terjadinya cacat berlanjut. *Response time* atau waktu tanggap menjadi indikator utama dalam peningkatan kualitas dan kepuasan pelayanan rumah sakit, khususnya ruang gawat darurat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Advent Medan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, melibatkan 50 responden. Alat ukur yang digunakan adalah lembar observasi *response time* perawat dan kuesioner tingkat kepuasan. Analisa pada penelitian ini menggunakan *Spearman's rho*, menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi $p\text{-value } 0.009 < \alpha = 0.05$. Nilai keeratan hubungan adalah 0.365 dengan arah hubungan positif (+), artinya terdapat hubungan yang lemah antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien, saat *response time* meningkat maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat. Saran untuk penelitian selanjutnya untuk meningkatkan jumlah responden dan variabel lain seperti ketersediaan fasilitas atau alat, jumlah dan pengalaman kerja perawat, dan penyakit atau kondisi pasien yang ditangani.

Kata kunci: Instalasi Gawat Darurat, Kepuasan Pasien, *Response Time*

Abstract

The Emergency Department (IGD) as the front line in hospital services, provides initial treatment procedures for emergency patients to save lives and prevent further disability. Response time or response time is the main indicator in improving the quality and satisfaction of hospital services, especially the emergency room. This study aims to determine the relationship between response time and the level of patient satisfaction in the emergency room (IGD) of Medan Adventist Hospital. This research is aquantitative research with sampling using accidental sampling technique, involving 50 respondents. The measuring instruments used were nurse response time observation sheets and satisfaction level questionnaires. Analysis in this study using Spearman's rho, shows that is a significant

relationship between response time and patient satisfaction with a significance p-value of $0.009 < \alpha = 0.05$. The value of the closeness of the relationship is 0.365 with the direction of the relationship being positive (+), meaning that there is a weak relationship between response time and the level of patient satisfaction. When response time increases, the level of patient satisfaction will also increase. Suggestions for further research are to increase the number of respondents and other variables such as the availability of facilities or equipment, the number and work experience of nurses, and the disease or condition of the patients being treated.

Keywords: *Emergency Installation Department, Patient's Satisfaction, Response time*

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu terdepan Rumah Sakit, memberikan pertolongan yang cepat dan tepat untuk keselamatan pasien. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. *Response time* perawat merupakan waktu tanggap yang diberikan saat pasien tiba sampai mendapat penanganan atau respon dari petugas instalasi gawat darurat. *Response time* merupakan wujud dari satu pemberian pelayanan yang cepat dengan kondisi pasien dalam memberikan waktu yang tanggap terhadap keluhan pasien dan menjadi salah satu indikator dari mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien (Mustika & Sari, 2019).

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan *response time* merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 856/MENKES/SK/IX/2009 mengenai Standar Pelaksanaan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit, pasien dalam kasus emergensi yang di IGD wajib mendapat pertolongan medis kurang dari 5 menit. Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat yang tinggi. Data menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat mencapai 4.402.205 pasien pada tahun 2017 (Yunus, 2022). Penelitian yang dilakukan Nurhidayah & Setyawan (2019) menyatakan dari 10 pasien yang berkunjung ke IGD, terdapat 60% pasien mengeluh tentang pelayanan perawat yang tidak sesuai harapan oleh karena waktu tunggu yang relatif lama, dan sikap perawat yang kurang peka terhadap keluhan pasien.

Response time dalam kategori cepat merupakan tindakan perawat menangani pasien dihitung dari pasien tiba di IGD hingga mendapatkan penanganan. *Response time* atau ketepatan waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penangananan yang tepat Aprillia (2021). Waktu tanggap adalah wujud dari tindakan awal penanganan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien (Kumaladewi et al., 2021). Menurut Sugiono (2022), waktu tanggap adalah salah satu faktor

yang berperan penting dalam manajemen kegawatdaruratan, dimana *response time* menjadi indikator utama dalam peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit, khususnya ruang gawat darurat. Hal ini dinyatakan dengan prinsip waktu tanggap pasien di ruang gawat darurat tidak boleh lebih dari 5 menit setelah tiba di ruang gawat darurat.

Kepuasan pasien adalah suatu yang sangat diharapkan oleh perawat. Pasien akan merasa puas jika apa yang dia harapkan sesuai dengan keinginannya Arya (2023). Kepuasan pasien merupakan salah satu target pencapaian peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang ditentukan oleh keseluruhan pelayanan administratif, mulai dari pendaftaran pasien, pelayanan dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan prasarana serta peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit (Amir et al., 2019). Kepuasan pasien bergantung terhadap mutu layanan kesehatan yang telah diberikan sesuai dengan harapan pasien (Nurul et al., 2023).

Kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi Standart Pelayanan Minimal yang harus dicapai oleh petugas khususnya perawat di IGD. Kecepatan diukur dengan *response time* (waktu tanggap) < 5 menit dan waktu pelayanan ≤ 45 menit (Anisah & Purwanti, 2019). Sementara ketepatan dapat dilihat dari persepsi pasien dalam menilai tindakan yang diambil perawat sesuai dengan kebutuhan pasien. Penelitian yang dilakukan Sinurat et al., (2019) berdasarkan hasil uji *fisher's exact* ditemukan nilai *p-value* $0.007 < 0.05$ yang menunjukkan terdapat hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Karame & Husain, (2019) dimana hasil uji *chi-square* didapati nilai signifikan $0.000 < 0.05$ dengan demikian dapat diartikan terdapat hubungan yang bermakna antara *response time* perawat di IGD RS Daerah Sanana Kab. Kepulauan Sula.

Berdasarkan pemikiran tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara *response time* terhadap tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Advent Medan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif korelasional merupakan suatu penelitian dengan tujuan menjelaskan suatu hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya (Yunitasari et al., 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat ke IGD Rumah Sakit Advent Medan pada bulan Agustus 2023. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dimana teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang ditemui secara kebetulan dengan peneliti dan dipandang sesuai dengan kriteria dan cocok sebagai sumber data sehingga dapat digunakan menjadi sampel penelitian (Daengs et al., 2022). Sampel penelitian melibatkan 50 responden.

Penelitian ini menggunakan *instrument* pengamatan *response time* dan *instrument* kuesioner kepuasan pasien yang digunakan Widodo (2014). Instrumen untuk menilai *response time* berisi lembar observasi *response time* perawat, mengamati apakah perawat memberi tindakan medis tepat waktu (waktu tanggap < 5 menit) dan lambat atau tidak tepat jika waktu tanggap > 5 menit (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2009). Uji validasi dan

reliabilitas *Instrument* kepuasan menunjukkan r hitung pada semua item memiliki skor 0.402 – 0.776. Nilai *Alpha Cronbach* 0,795 pada semua item, dimana hasil tersebut lebih besar dari r tabel 0,334 sehingga semua item dinyatakan valid. Pengolahan kuesioner menggunakan skala *likert* yang terdiri 24 pernyataan yang terdiri dari 5 indikator, yaitu *responsiveness* 6 pertanyaan, *reliability* 4 pertanyaan, *assurance* 5 pertanyaan, *emphaty* 5 pertanyaan, dan *tangible* 4 pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan terdiri dari pilihan jawaban, yaitu (1) sangat tidak puas, (2) tidak puas, (3) puas, dan (4) sangat puas. Nilai tertinggi dari dari kelima indikator adalah 96 dan nilai terendah 24. Sehingga didapati skor tidak puas = 24 – 48; dan puas = 49 – 96. Data yang diperoleh akan dianalisa menggunakan *instrument* SPSS 24, dimana analisa yang digunakan adalah analisa univariate dan bivariate. Analisa univariate untuk *respons time* dan kepuasan pasien diolah dengan menggunakan distribusi frekwensi. Analisa bivariate menggunakan *Spearman's rho* karena pada tes normalitas data menunjukkan tidak terdistribusi normal. Sebagai penentuan kesimpulan adanya hubungan antara variabel digunakan pendekatan *probability (p)*, yaitu membandingkan nilai *p-value* dengan derajat kemaknaan (α) penelitian.

Penelitian ini telah mendapat izin etik penelitian dari Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Advent Indonesia No. 292/KEPK-FIK.UNAI/EC/III/23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil data yang diperoleh kemudian dilakukan pengolahan data, dimana hasil data yang diperoleh sebagai berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden di IGD Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2023

Karakteristik Respondeden	Jumlah	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
15 – 25 Tahun	15	30%
26 – 35 Tahun	7	14%
36 – 45 Tahun	10	20%
46 – 55 Tahun	8	16%
56 – 65 Tahun	6	12%
66 – 75Tahun	4	8%
Total	50	100%
Jenis Kelamin		
Pria	26	52%
Wanita	24	48%
Total	50	100%

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa usia responden terbanyak pada penelitian ini yaitu usia 15 – 25 tahun dengan persentase 30% dengan jumlah responseden 15 orang dan kemudian usia responseden juga dominan usia 36 – 45 tahun dengan persentase 20% dengan jumlah sebanyak 10 responseden. Sementara responseden

terendah berada pada usia 66 – 75 tahun dengan persentase 8% yaitu sebanyak 4 orang respondentsen.

Berdasarkan jenis kelamin, respondentsen pria lebih banyak yaitu terdapat 52% dengan jumlah 26 orang pria, sedangkan wanita terdapat 48% dengan jumlah 24 respondentsen.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi *Response Time* Perawat & Kepuasan Pasien IGD Rumah Sakit Advent Medan

<i>Response Time</i>	Jumlah	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Cepat (< 5 Menit)	35	70%
Lambat (> 5 Menit)	15	30%
Total	50	100%

Kepuasan Pasien	Jumlah	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	43	86%
Tidak Puas	7	14%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel diatas diketahui distribusi frekuensi *response time* perawat di IGD Rumah Sakit Advent Medan menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki *response time* yang cepat dengan selisih waktu < 5 menit yaitu sebanyak 35 respondentsen dengan persentase 70%, sedangkan *response time* perawat yang lambat dengan selisih waktu > 5 menit sebanyak 15 respondentsen yaitu dengan persentase 30%. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui sebagian besar perawat memiliki *response time* yang cepat.

Tabel 2 juga menunjukkan distribusi frekuensi kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Advent Medan menunjukkan bahwa sebanyak 43 respondentsen yaitu 86% respondentsen puas, sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 7 orang dengan persentase 14%. Maka dapat disimpulkan mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat.

Tabel 4. Hubungan *Response Time* dalam memberikan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Advent Medan

	P Value	Koefisien Korelasi
Response Time	0.009	0.365
Tingkat Kepuasan		

Berdasarkan Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* dengan kepuasan dengan nilai signifikan $p\text{-value } 0.009 < \alpha = 0.05$. Nilai keeratan hubungan adalah 0.365 dengan arah hubungan positif (+), artinya terdapat hubungan yang lemah antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien, saat *response time* meningkat maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat.

Response Time

Response time yang dilakukan perawat di IGD Rumah Sakit Advent Medan menunjukkan sebagian besar perawat memiliki *response time* yang cepat dengan selisih waktu saat pasien tiba di IGD dengan respon perawat memiliki selisih waktu < 5 menit yaitu sebanyak 35 respondents dengan persentase 70%, sedangkan *response time* perawat yang lambat dengan selisih waktu > 5 menit sebanyak 15 respondents yaitu dengan persentase 30%. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui sebagian besar perawat memiliki *response time* yang cepat.

Penelitian yang dilakukan Silitonga & Anugrahwati (2021) menunjukkan didapati *response time* yang baik sebanyak 21 perawat (70%) sedangkan *response time* yang kurang baik sebanyak 9 perawat (30%). Hasil penelitian yang sama yang dilakukan Yulia (2023) menunjukkan dari 20 perawat, terdapat 12 perawat (60%) yang memiliki *response time* < 5 menit dan 8 perawat (40%) memiliki *response time* > 5 menit. Menurut Hania et al., (2022) terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi *response time* perawat yang lama, yaitu faktor internal dimana perawat tidak memiliki keterampilan dan pelatihan penanganan gawat darurat yang tepat, kondisi gawat darurat dan juga pendidikan yang kurang memadai. Faktor kedua yaitu faktor eksternal, dimana keterbatasan alat dan obat di IGD, sarana prasarana rumah sakit tersebut, fasilitas, *stretcher*, kehadiran petugas, dan juga beban kerja perawat.

Waktu tanggap ialah inti atau prioritas utama keperawatan sebagai bentuk dari pelaksanaan praktik keperawatan profesional. Waktu tanggap juga sangat berperan penting dalam penentuan pemberian asuhan keperawatan yang akan meningkatkan kepuasan pasien Putra et al., (2022).

Peneliti berasumsi bahwa tingkat *response time* perawat di IGD terhadap pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pengetahuan dan kompetensi, serta hubungan yang baik antara perawat IGD dan pasien dapat berpengaruh terhadap penanganan kesembuhan dan keselamatan pasien yang cepat dan efisien di IGD Rumah Sakit Advent Medan.

Kepuasan Pasien

Penelitian ini menunjukkan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Advent Medan sebanyak 43 responden yaitu 86% responden puas, sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 7 orang dengan persentase 14%. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat di IGD.

Hasil penelitian yang dilakukan Rochana & Djogotug (2020) menyimpulkan bahwa walaupun masing-masing kategori dimensi kepuasan pasien mayoritas merasa puas, namun kualitas pelayanan di IGD perlu ditingkatkan, yaitu pihak rumah sakit mampu menata IGD menjadi lingkungan yang nyaman dan meningkatkan kompetensi perawat IGD. Masing-masing dimensi tersebut sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh, maka dari itu komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien perlu ditingkatkan agar pasien dapat membangun *trust* terhadap pelayanan yang diberikan (Purwacaraka et al., 2022).

Peneliti berpendapat bahwa kepuasan pasien merupakan tujuan dari pelayanan yang diberikan perawat terhadap pasien. Seorang pasien akan merasa puas atau tidak jika apa yang diharapkan sesuai atau tidak dengan apa yang di inginkan. Kepuasan pasien di pengaruhi keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan, sikap, profesionalisme dan komunikasi perawat yang baik menjadi cermin dalam memberikan kepuasan terhadap pasien.

Hubungan *Response Time* Terhadap Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Advent Medan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* dengan kepuasan dengan nilai signifikan $p\text{-value } 0.009 < \alpha = 0.05$. Nilai keeratan hubungan adalah 0.365 dengan arah hubungan positif (+), artinya terdapat hubungan yang lemah antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien, saat *response time* meningkat maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan Hariyanto (2024) diketahui bahwa hasil uji Spearman's rho didapatkan nilai $\text{sig} = 0,000 (< 0,05)$ dan nilai koefisien korelasi $-0,694$ dengan demikian maka, H_0 ditolak H_1 diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara *response time* dalam memberikan penanganan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar, semakin pendek waktu respon terhadap pasien maka kepuasan pasien semakin meningkat.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Prahmawati et al., (2021) dimana terdapat hubungan *response time* perawat terhadap pelayanan gawat darurat di Instalasi awat Darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah dengan $p\text{-value } 0.006$ dan nilai $OR = 5.313$. Penelitian yang dilakukan Akbar et al., (2023) juga menyatakan berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh nilai $p\text{-value}$ sebesar 0.016 yang menyatakan ada hubungan antara waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD dr. Abdul Rivai Berau.

Response time atau waktu tanggap yang diberikan kepada seorang pasien yang datang ke IGD harus berdasarkan standar yang sesuai dengan kompetensi dan kemampuan perawat sehingga diharapkan mampu meningkatkan penanganan gawat darurat dengan waktu yang tepat dan cepat (Aprillia, 2021). *Response time* terbukti menjadi suatu indicator penilaian kepuasan pasien dalam meningkatkan dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan (Nurdelima et al., 2021). Satu prinsip yang penting untuk diterapkan adalah kepuasan pasien dalam pelayanan *response time* menunjukkan pemberian asuhan keperawatan yang diberikan perawat berpegang teguh pada aspek legal etik keperatan (Rahmawati et al., (2022).

Peneliti berpendapat bahwa tercapainya *response time* yang baik di pengaruhi oleh tingkat cepat tanggap perawat terhadap apa yang diperlukan pasien. Kepuasan dalam pelayanan sangat di pengaruhi oleh rasa perhatian, pengertian dan keseriusan perawat dalam memberikan pelayanan tanpa harus membedakan pasien dari status social. Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pasien merupakan salah satu cara memuaskan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Response time* perawat dalam menangani pasien di IGD Rumah Sakit Advent Medan berada dalam kategori cepat.
2. Sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan perawat di IGD Rumah Sakit Advent Medan
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Advent Medan

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Gandini, A. L. A., & Setiani, D. (2023). The Relationship between Service Response Time and Waiting Time for Transfer of IGD Patients to Inpatients with Patient Satisfaction. *Asian Journal of Healthcare Analytics*, 2(1), 181–192. <https://doi.org/10.55927/ajha.v2i1.4171>
- Amir, F., Putra, D. P., Adim, A., & Putri, A. (2019). Relation of Nurse Time Responses in Providing Services. *Nursing Update : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 11(1), 28–39. <https://stikes-nhm.e-journal.id/NU/article/view/165>
- Anisah, S., & Purwanti, T. (2019). Ketepatan Respon Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aliyah. *Abdi Nusantara Journal*, 1, 59–67.
- Aprillia, M. (2021). Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal Of Nursing Science*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.33475/mhjns.v1i2.3>
- Arya, D., Apriani, A., & Desvitasari, H. (2023). HUBUNGAN RESPON TIME DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT BHAYANGKARA. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 13(2), 86-92.
- Daengs, A., Istanti, E., & Kristiawati, I. (2022). Peran Timelimenes Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction, Customer Loyalty PT. JNE. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 1–7. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i1.71>
- Hania, U. P., Budiharto, I., & Yulanda, N. A. (2022). Literature Review: The Factor Affecting Nurse Response Time In Handling Of Emergency Departments. *Jurnal Universitas Tanjungpura*, 56, 777–777. https://doi.org/10.1007/978-0-387-30162-4_343
- 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.
- Karame, V., & Husain, S. (2019). Hubungan Respon time perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula. *Community & Emergency*, 7(1), 66–76. <https://ejournal.unpi.ac.id/index.php/JOCE/article/view/194>
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *JURNAL EDUNursing*, 5(1), 62–76.
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), 147–

152. <https://doi.org/10.7454/ars.v5i3.2950>
- Nurdelima, D., Prayasta, P. P., & Gunawan, E. G. (2021). Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cipedes. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 927–932. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.160>
- Nurhidayah, S., & Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*, XI(2), 7.
- Nurul, B., Artati, D. K., & Ojan, R. M. P. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bugangan. *Medika Trada: Jurnal Teknik Elektromedik Polbitrada Vol*, 4(1), 20–27.
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69. <https://doi.org/10.52822/jwk.v6i2.281>
- Purwacaraka, M., Hidayat, S. A., & Farida. (2022). HUBUNGAN TINGKAT KEGAWATDARURATAN (TRIASE) DENGAN TINGKAT KECEMASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD dr.ISKAK TULUNGAGUNG. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(1), 39–47. <https://doi.org/10.53599/jip.v4i1.91>
- Putra, A. K. M., Sholehah, B., Handoko, Y. T., & Rahman, H. F. (2022). Hubungan Waktu Tanggap (Respon Time) Dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan Pada Pasien Asma Di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(2), 713–720.
- Rahmawati, I., Fernalia, & Munawar, A. (2022). HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG TRIAGE: LITERATUR REVIEW The Relationship Between Nurse Response Time with Patient Family Satisfaction in The Triage Room: Literature Review. *Jurnal Sains Kesehatan*, 29(3).
- Rochana, N., & Djogotuga, N. N. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), 12–20. <https://doi.org/10.14710/hnhs.3.2.2020.12-20>
- Silitonga, J. M., & Anugrahwati, R. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Respon Time Perawat Pada Pasien Suspek Covid-19 di IGD Rumah Sakit Hermina Jatinegara. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA)*, 4(1), 20–26. FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN RESPONSE TIME PERAWAT PADA PASIEN DENGAN SUSPEK COVID 19 DI IGD RUMAH SAKIT HERMINA JATINEGARA
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1). <https://doi.org/10.32660/jurnal.v5i1.330>
- Sugiono. (2022). Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 3(2), 1666–1674.
- Widodo, Eko. (2014). Hubungan respon time perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien di IGD RS. Panti Waluyo. Surakarta.

- Yulia, R. (2023). Hubungan Lama Kerja dan Pelatihan dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Pasien Di IGD RSHB Batam. *Ahmar Metastasis Health Journal*, 2(4), 207–215.
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/4.+Pengaruh+Kunjungan+Antenatal+Care+Dan+Pengalaman+Persalinan+Terhadap+Depresi+Pada+Ibu+Hamil.pdf
- Yunitasari, E., Triningsih, A., & Pradanie, R. (2020). Analysis of Mother Behavior Factor in Following Program of Breastfeeding Support Group in the Region of Asemrowo Health Center, Surabaya. *NurseLine Journal*, 4(2), 94. <https://doi.org/10.19184/nlj.v4i2.11515>
- Yunus. (2022). Efektivitas Pelayanan Gawat Darurat Berdasarkan Emergency Response Time. *Kementerian Kesehatan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan*. https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/594/efektivitas-pelayanan-gawat-darurat-berdasarkan-emergency-response-time.