

HUBUNGAN WAKTU RESPON TIME PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SELOGIRI

Intan Sintya¹, Puguh Ika Listyorini², Anton Susanto³

Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Duta Bangsa Surakarta^{1,2,3}

SUBMISSION TRACK

Submitted : 16 September 2024
Accepted : 22 September 2024
Published : 23 September 2024

KEYWORDS

Response time, patient satisfaction,

KORESPONDENSI

Phone:

E-mail:

intancintya064@gmail.com

A B S T R A C T

Hospitals, especially emergency departments (IGD), have the aim of achieving optimal health services for patients quickly and precisely and integrated in handling the emergency level so as to prevent the risk of disability and death with a response time of 5 minutes. Speed in providing services in the emergency department (IGD) is a crucial factor in determining the level of patient satisfaction. This research was conducted to determine the relationship between emergency department service response time and patient satisfaction at the Muhammadiyah Selogiri Hospital using a quantitative design with a cross sectional approach. The sample in this study was 257 respondents, using a purposive sampling technique. The research instrument was a questionnaire and the data analysis used was univariate and bivariate analysis. Statistical analysis used the Spearman rho test. Based on the results of the analysis using the Spearman rho statistical test, it was found that the p value was <0.05 (0.000), so H_0 was rejected and H_a was accepted, which means there is a relationship between the response time of emergency installation services and patient satisfaction at the Muhammadiyah Selogiri Hospital. Meanwhile, the correlation coefficient value is -0.462 , which is interpreted as indicating that the strength of the relationship is at a low or weak level. There is a relationship between the response time of emergency services and patient satisfaction at the Muhammadiyah Selogiri Hospital. It is hoped that this research will further improve the existing response time so that quality service can be achieved and support a sense of satisfaction for patients and families who receive services.

2024 All right reserved This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

Pendahuluan

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu bagian rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triage keadaan pasien (Musliha, 2010). Pembagian triage pada pasien sangat penting guna mencegah kecatatan dan kematian pada pasien (Samsinar, 2014). Pada Tahun 2021, data kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) di seluruh Indonesia mencapai 10.124.000 jiwa (18,2% dari total kunjungan pasien di rumah sakit) dengan Jumlah rumah sakit: 2.834 rumah sakit terdiri dari 2.247 rumah sakit umum dan 587 rumah sakit khusus. Sedangkan pada tahun 2022 data kunjungan pasien ke IGD di seluruh Indonesia mencapai 16.712.000 jiwa (28,2% dari total kunjungan pasien di rumah sakit) dengan Jumlah rumah sakit 2.834 rumah sakit terdiri dari 2.247 rumah sakit umum dan 587 rumah sakit khusus. Jumlah yang signifikan ini kemudian memerlukan perhatian yang cukup besar dengan pelayanan pasien gawat darurat yang memerlukan pertolongan dengan segera agar tidak terjadinya kecacatan dan kematian (Kementerian Kesehatan RI, 2023).

Kebutuhan akan respon time (waktu tanggap) yang tepat dan efisien sangat berperan penting dalam setiap pengambilan keputusan mulai sejak awal pasien datang hingga pasien dipindahkan dari Instalasi Gawat Darurat. Respon time (waktu tanggap) pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal, baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen komponen lain yang mendukung (Haryatun dan Sudaryanto, 2008). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 menit setelah sampai di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Semakin cepat

respon time yang diberikan oleh perawat kepada pasien maka semakin tinggi angka kepuasan pasien begitupun sebaliknya respon time yang lambat akan berdampak juga dengan angka kepuasan pasien.

Kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2008). Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Berdasarkan data laporan kunjungan pasien instalasi gawat darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri tahun 2021 sampai 2023 mengalami peningkatan. Pada tahun 2021 kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebanyak 6.139 pasien, pada tahun 2022 kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat sebanyak 8.335 pasien dan pada tahun 2023 kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat sebanyak 8.559 pasien.

Berdasarkan wawancara singkat yang dilakukan dengan tim pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) belum pernah dievaluasi dan belum pernah diteliti hubungan antara respon time instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas penulis tertarik melakukan penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri untuk mengetahui hubungan respon time pelayanan instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif melalui pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri mulai Bulan Maret sampai Bulan Agustus 2024. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien Instalasi Gawat Darurat yang berkunjung di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. Penelitian ini berlangsung selama satu bulan, dimana rata-rata kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada tahun 2023 sebanyak 717 pasien. Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 257 pasien.

Kriteria inklusi penelitian ini adalah pasien/keluarga pasien IGD yang bersedia menjadi responden, pasien IGD dalam keadaan sadar penuh dan mampu berkomunikasi serta keluarga pasien IGD yang mengantar pasien dari awal dan menunggu hingga pasien selesai ditangani. Sedangkan kriteria eksklusi penelitian ini adalah pasien/ keluarga pasien yang menolak untuk menjadi responden dan pasien/ keluarga pasien rawat jalan dan rawat inap.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk melihat kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi dalam mengukur respon time dan kuesioner mengenai kepuasan responden (pasien). Analisa univariat digunakan untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi dan presentase dari masing-masing variabel. Analisis bivariat pada penelitian ini menggunakan uji *Spearman's rho*.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri pada 257 pasien atau keluarga pasien sesuai dengan kriteria inklusi. Pengambilan data penelitian ini dilakukan pada Bulan Maret sampai Bulan Agustus 2024.

Analisis Univariat

1. Karakteristik Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri

Tabel 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1.	Laki-laki	109	42,4
2.	Perempuan	148	57,6
	Total	257	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 57,6%.

2. Karakteristik Distribusi Responden Berdasarkan Usia Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri

Tabel 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase(%)
1.	10-20	11	4,3
2.	21-30	70	27,2
3.	31-40	58	22,6
4.	41-50	52	20,2
5.	>50	66	25,7
	Total	257	100%

Sumber : Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan usia 21-30 tahun sebanyak 70 responden 27,2%.

3. Karakteristik Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri

Tabel 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	54	21
2.	SMP	72	28
3.	SMK/SMA	119	46,3
4.	Diploma/Sarjana	12	4,7
	Total	257	100%

Sumber : Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir smk/sma sejumlah 119 dengan persentase 46,3%.

4. Distribusi Frekuensi Respon time Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri

Tabel 4 Frekuensi Responden Berdasarkan Respon Time

No.	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Cepat	253	98,4
2.	Lambat	4	1,6
	Total	257	100

Sumber : Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 4 diatas distribusi frekuensi respon time di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri menunjukkan bahwa sebagian besar petugas IGD memiliki respon time cepat dengan jumlah responden sebanyak 253 dengan persentase 98,4%.

5. Distribusi frekuensi kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri

Tabel 5 Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

No.	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak puas	4	1,6
2.	Puas	16	6,2
3.	Sangat puas	237	92,2
Total		257	100

Sumber : Data primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan pasien di Instalasi gawat darurat (IGD) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 237 dengan persentase (92,2%).

Analisis Bivariat

Analisis yang digunakan uji non parametrik dengan analisis Spearman's rho yang didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Spearman's rho

			Respon Time	Kepuasan pasien
Spearman'rho	Respon Time	Corellation	1.000	-462
		Coefficient		
		Sig.(2-Tailed)	.	.001
		N	257	257
Kepuasan Pasien	Kepuasan Pasien	Corellation	-462	1.000
		Coefficient		
		Sig.(2-Tailed)	.000	.
		N	257	257

Sumber : Uji Spearman's rho, 2024

Berdasarkan tabel 6 dari hasil uji *Spearman's rho* yang telah dilakukan didapatkan koefisien untuk hubungan waktu respon time pelayanan instalasi gawat darurat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri sebesar -0,462. Karena koefisien bernilai negatif, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara waktu respon time pelayanan instalasi gawat darurat dengan kepuasan pasien adalah lemah. Dan pada nilai signifikan didapatkan sebesar 0,001, karena signifikan <0,005 maka H_0 ditolak. Jadi ada hubungan antara waktu respon time pelayanan instalasi gawat darurat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri.

B. Pembahasan

1. Respon Time Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan langsung di Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri mendapatkan nilai tertinggi pada kategori cepat dengan jumlah responden sebanyak 253 dengan persentase 98,4% pada kategori lambat sebanyak 4 responden dengan nilai persentase 1,6%. Tingkat cepat waktu tanggap pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) terhadap pasien yang datang akan sangat berpengaruh terhadap sebuah kepuasan pasien, waktu tanggap (*respon time*) juga dipengaruhi oleh adanya kerja sama dengan tim medis yang lain sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dan sesuai prosedur yang berlaku. Sehingga pasien merasa puas dengan kinerja perawat yang cepat dan tepat.

Sejalan dengan hasil penelitian Penelitian ini didukung oleh penelitian tentang hubungan respon time perawat dengan tingkat kepuasan pasien menjelaskan bahwa waktu tanggap atau respon time perawat pada saat pasien tiba di IGD RS Santa

Elisabeth menjelaskan waktu tanggap yang tepat ≤ 5 menit yaitu 82,2%, dan waktu tanggap yang tidak tepat > 5 menit yaitu 17,2%, dan kepuasan pasien didapatkan yang tidak puas sebanyak 24,1% dan yang puas sebanyak 75,9% (Sinurat, Angin & Sepuh, 2010). Hasil penelitian (Pisu, Rompas & Malara, 2015) tentang hubungan respon time perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah perawat yang melakukan respon time cepat ≤ 5 dan pasien merasa puas sebanyak (51,4%), dan respon time lambat > 5 menit dan pasien merasa tidak puas yaitu sebanyak (43,5%) di IGD RSUP Prof. Dr. D dan kepuasan pasien di IGD RSUP Prof.

2. Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan langsung di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri didapatkan bahwa responden yang mempunyai tingkat kepuasan terdapat tiga tingkatan kepuasan diantaranya tidak puas, puas dan sangat puas. Sebanyak 237 responden memiliki kategori sangat puas dengan persentase 92,2%, Sedangkan pada kategori puas mendapatkan responden sebanyak 16 dengan persentase 6,2% dan pada kategori tidak puas mendapatkan responden sebanyak 4 dengan persentase 1,6%.

Kepuasan dalam suatu pelayanan sangat dipengaruhi oleh rasa perhatian, pengertian dan keseriusan petugas dalam melakukan pelayanan tanpa harus memilih pasien dengan memandang status sosial, dalam pelayanan di IGD petugas harus cepat dan tepat (*responsiveness*) yang ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pasien, dan juga merupakan salah satu cara untuk menjaga perasaan seorang pasien. Jika seorang pasien tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan kepada dirinya pasien akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Kepuasan merupakan tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Abdurrahim dkk. 2023). Sesuai dengan penelitian tersebut maka kepuasan yang diterima oleh pasien berada pada tingkatan yang diterima oleh pasien dari apa yang didapatkan melalui pelayanan instalasi gawat darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri Semakin baik pelayanan yang diperoleh maka pasien akan merasa sangat puas begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian (Isofrah, Indriono & Teguh, 2019) tentang hubungan response time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang menunjukkan bahwa respon time dengan tingkat kepuasan pasien kategori puas sebanyak 43,3%, dan respon time kurang puas sebanyak 100%. Hasil penelitian (isofrah, 2019) tentang kepuasan pasien di IGD RSUD Batang menunjukkan bahwa sebanyak 41,9% merasa puas 41,9%, merasa sangat puas 28,0% dan merasa kurang puas sebanyak 30,1%. Hasil penelitian (Pisu, Rompas & Malara, 2015) tentang hubungan respon time perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah perawat yang melakukan respon time cepat ≤ 5 dan pasien merasa puas sebanyak (51,4%), dan respon time lambat > 5 menit dan pasien merasa tidak puas yaitu sebanyak (43,5%). Hasil penelitian (Pisu, Rompas & Malara, 2015) tentang kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado menunjukkan bahwa responden yang puas sebanyak (38,3%), responden yang kurang puas sebanyak (33,3%) dan responden yang tidak puas (28,3%). puas yaitu sebanyak (43,5%) di IGD RSUP Prof.

Dr. D Kandou Manadou dan kepuasan pasien di IGD RSUP Prof. Dr.D Kandou Manado.

3. Hubungan Respon Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan menggunakan uji statistik *Spearman rho* didapatkan nilai p value $> 0,05$ (Sig 0.000) maka H_0 di tolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan antara waktu respon time instalasi gawat darurat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri, Sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar (-0,462) yang diinterpretasikan bahwa kekuatan hubungan lemah atau rendah.

Penelitian ini selaras dengan penelitian (Isrofah, Indriono & Teguh, 2019) tentang hubungan respon time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien bahwa respon time dengan tingkat kepuasan pasien kategori puas sebanyak 43,3%, dan respon time kurang puas sebanyak 100% di IGD RSUD Batang dan hasil penelitian tentang kepuasan pasien di IGD RSUD Batang menunjukkan bahwa sebanyak 41,9% merasa puas 41,9%, merasa sangat puas 28,0% dan merasa kurang puas sebanyak 30,1%. Hasil penelitian (Pisu, Rompas & Malara, 2015) tentang hubungan respon time perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah perawat yang melakukan respon time cepat ≤ 5 dan pasien merasa puas sebanyak (51,4%), dan respon time lambat > 5 menit dan pasien merasa tidak puas yaitu sebanyak (43,5%) di IGD RSUP Prof. Dr. D dan kepuasan pasien di IGD RSUP Prof. Dr. D menunjukkan bahwa responden yang puas sebanyak (38,3%), responden yang kurang puas sebanyak (33,3%) dan responden yang tidak puas (28,3%).

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai hubungan waktu respon time pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Respon Time pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri dengan kategori “cepat” sebanyak 253 pasien (98,4%) dan kategori “lambat” sebanyak 4 pasien (1,6%)
2. Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Muhammadiyah dengan kepuasan pasien dengan kategori “sangat puas” sebanyak 257 responden (92,2%), kategori puas sebanyak 16 responden (6,2%) dan kategori tidak puas sebanyak 4 responden (1,6%)
3. Hubungan waktu respon time pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri melalui uji non parametrik dengan analisis statistik Spearman' rho mendapatkan nilai -0,462 Karena nilai uji bermakna negatif maka terdapat hubungan yang lemah atau bersifat negatif. Dan pada nilai signifikan didapat sebesar 0,000, karena signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Jadi ada hubungan anantara waktu respon time pelayanan instalasi gawat (IGD) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Dengan diketahuinya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit

untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan dalam hal waktu tanggap dan empati petugas dalam melayani pasien yang datang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan lagi penelitian tentang hubungan waktu respon time pelayanan instalasi gawat darurat dengan kepuasan pasien di rumah sakit

Daftar Pustaka

- Anggara E, Negara K , Megayanti S. 2022. Hubungan Respon Time Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit Tk Ii Udayana Fakultas Kesehatan, Program Studi Sarjana Keperawatan Institut Teknologi dan Kesehatan Bali.
- Haryatun, Nunuk., & Sudaryanto, Agus. 2008. Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori I-V Di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Moewardi. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, Volume 1. No 2 Hal 69-74 .
- Isrofah, Indriono, A, Setiyarso, T. 2020. Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang. *Ristek ; jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*, 4(2), 19-29
- Kemendes RI. 2023 *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2023. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2023 tentang Standar Instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit. Jakarta.
- Kemendes RI. 2010. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Intensive Care Unit (ICU) di Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- KEMENKES RI. 2010. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 1087 Tentang Standar Kesehatan dan Keselamatan Kerja diRumah Sakit. Standar Kesehatan Dan Keselamatan Kerja diRumah Sakit.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2023. Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Diterjemahkan oleh: Benyamin Molan. Jakarta: PT. Prehallindo. Hal. 81.
- Mampuk, V, Karame, V. 2019. Hubungan respon time perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di IGD RSU Pancaran Kasih Manado. *Jurnal of community and emergency*. 7(2) : 2337-7356
- Naser,R W., Mulyadi, & Malara, R. T. 2015. Hubungan Faktor-faktor Eksternal dengan Response Time Perawat dalam PenangananPasien Gawat Darurat di IGD RSUP. PROF. DR. D. Kandou Manado. *eJournal Keperawatan*, 3(2).
- Pira, P., Rahmawati, A. and Kholina. 2021. 'Jurnal Wacana Kesehatan Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di The Relationship Of Response Time To Services In The Emergency Installation Demang Sepulau Raya Hospital Central Lampung 2021 Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah, *Jurnal Wacana Kesehatan*. 69–79.
- Pisu ,H, Rompas ,S, Malaria, R. 2015. Hubungan Respons Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal keperawatan*, 3(2) 2015. <https://doi.org/10.35790/jkp.v3i2.10343>
- Samsinar. 2014. Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan Response Time Perawat Dalam

- Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. Dr.R. D Kandau Manado. Diakses tanggal 16 Mei 2018
- Sinurat, Angin & Sepuh. 2009. Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, Volume 5, No. 1 Januari 2019.
- Sudaryanto, Y. 2019. Analisis Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pratama Yogyakarta. *Prima Ekonomika*.http://jurnal.stieykp.ac.id/index.php/prima_ekonomika/article/download/86/60
- Syahputra, J., & Suminar, S. R. 2023. Tanggung Jawab Perawat Atas Kelalaian Dalam Memberikan Dosis Antibiotik Tanpa Persetujuan Pasien Di Tinjau Dari Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan Jo.Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. *Bandung Conference Series: Law Studies*, 3(2), 1056–1060. <https://doi.org/10.29313/bcsls.v3i2.9320>
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 44, Tahun 2009, tentang Rumah Sakit, Jakarta.
- Virgo, G. 2018. Hubungan Response Time Pelayanan Intalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan pasien kepuasan pasien di RSUD Bangkinang tahun 2018. *Jurnal Ners*. 2(1):72-85. <https://doi.org/10.31004/jn.v2i1.712>
- Wardani, P. 2021. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Klinik Bintang Meditama. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(11), 1551–1558. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i11.229>
- Yulianti, & Alamsyah, A. 2023. Analisis Kebijakan Peran Perawat Dalam Penerapan Keselamatan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *Journal of Indonesian Management*, 3(2), 171–176.