



Hubungan *Respon Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Charlie Hospital Kendal

Devy Dwi Syavitri^{1*}, Heny Prasetyorini²

¹⁻² Universitas Widya Husada Semarang, Indonesia

Email: devydwisyavitri02@gmail.com^{1*}, heny.prasetyorini@uwhs.ac.id²

Penulis Korespondensi: devydwisyavitri02@gmail.com

Abstract. *Response time refers to the speed of nurses in providing initial responses to patients, measured from the moment patients arrive at the hospital entrance until they receive medical attention from emergency room staff. Patient satisfaction is an important indicator of healthcare quality, reflecting the comparison between patient expectations and the services received. This study passed the ethical review process with approval number 66/EC-LPPM/UWHS/IV-2025 and used a quantitative correlational design with a cross-sectional approach. The sampling technique applied purposive sampling involving 197 respondents. Data were collected using a nurse response time observation sheet and a patient satisfaction questionnaire that had undergone validity and reliability testing. The validity test using the Pearson Product Moment method showed that the calculated r value was greater than the r table value of 0.361, indicating that all questionnaire items were valid. The reliability test using Cronbach's alpha produced a coefficient value of 0.855, confirming that the instrument was reliable. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the Spearman's rho test. The results showed that nurse response time was categorized as fast (≤ 5 minutes) for 177 respondents (89.8%). Patient satisfaction levels showed that 177 respondents (89.8%) were very satisfied, 10 respondents (5.1%) were satisfied, and 10 respondents (5.1%) were moderately satisfied. The Spearman Rank test produced a p -value of 0.000 (< 0.05) with a correlation coefficient of 0.893, indicating a strong and positive relationship between nurse response time and patient satisfaction in the Emergency Room of Charlie Hospital Kendal.*

Keywords: *Emergency Room; Nurse Performance; Nurse Response Time; Patient Satisfaction; Service Quality.*

Abstrak. Waktu respons mengacu pada kecepatan perawat dalam memberikan respons awal kepada pasien, diukur dari saat pasien tiba di pintu masuk rumah sakit hingga mereka menerima perhatian medis dari staf ruang gawat darurat. Kepuasan pasien merupakan indikator penting kualitas layanan kesehatan, yang mencerminkan perbandingan antara harapan pasien dan layanan yang diterima. Studi ini telah melewati proses peninjauan etika dengan nomor persetujuan 66/EC-LPPM/UWHS/IV-2025 dan menggunakan desain korelasional kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah purposive sampling yang melibatkan 197 responden. Data dikumpulkan menggunakan lembar observasi waktu respons perawat dan kuesioner kepuasan pasien yang telah menjalani pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas menggunakan metode Pearson Product Moment menunjukkan bahwa nilai r yang dihitung lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,361, yang menunjukkan bahwa semua item kuesioner valid. Pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's alpha menghasilkan nilai koefisien 0,855, yang menegaskan bahwa instrumen tersebut reliabel. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji Spearman's rho. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu respons perawat dikategorikan cepat (≤ 5 menit) untuk 177 responden (89,8%). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa 177 responden (89,8%) sangat puas, 10 responden (5,1%) puas, dan 10 responden (5,1%) cukup puas. Uji Spearman Rank menghasilkan nilai p sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan koefisien korelasi 0,893, yang menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara waktu respons perawat dan kepuasan pasien di Ruang Gawat Darurat Rumah Sakit Charlie Kendal.

Kata kunci: IGD; Kepuasan Pasien; Kinerja Perawat; Kualitas Pelayanan; Waktu Tanggap Perawat.

1. LATAR BELAKANG

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu jalur utama bagi pasien yang memerlukan perawatan di rumah sakit (Ariyani & Rosidawati, 2020). Keadaan darurat adalah suatu kondisi klinis yang memerlukan perhatian medis segera untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan. Keterlambatan dalam penanganan gawat darurat dapat berakibat fatal. Di antara negara-negara ASEAN, Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah

kunjungan pasien ke unit gawat darurat tertinggi, yaitu sebanyak 4.402.205 pasien yang berkunjung pada tahun 2017. Angka tersebut mewakili total 12% kunjungan IGD karena rujukan Rumah Sakit Umum (RSU), atau 1.033 rawat inap dan 1.319 rawat inap lainnya (Kemenkes, 2023).

Oleh karena itu, setiap langkah yang diambil harus cepat dan tepat, sesuai dengan prinsip 'time saving is life saving' yang dikemukakan oleh (Mitcel, 2022). Salah satu indikator untuk menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan di IGD adalah response time dalam memberikan pelayanan keperawatan menurut (Fathia & Kurdaningsih, 2022). Response time (waktu tanggap) adalah waktu yang diukur mulai dari kedatangan pasien di pintu rumah sakit hingga pasien mulai menerima pelayanan dari petugas IGD (Dwi et al., 2024).

Respon time yang cepat mampu memicu kepuasan akan layanan pada pasien dan keluarganya, ini didukung dengan kepedulian, keramahan, dan teknik komunikasi terapeutik yang baik dalam menangani kasus kegawat daruratan. Standar Respon time yang baik dapat dilihat dari responsivitas layanan yang dilihat dari waktu tiba hingga tindakan pertama (C Mita Arsanti et al., 2023).

Berdasarkan hasil observasi awal di Ruang Gawat Darurat RS Charlie Hospital Kendal didapatkan data terdapat 11 perawat pelaksana dan 1 kepala ruang dimana ada 7 perempuan, dan 5 laki-laki yang bertugas di unit gawat darurat RS Charlie Kendal, data kunjungan IGD rata-rata pada bulan September, Oktober dan November 2024 ini terdapat 389 pasien perbulan pasien yang masuk di IGD.

peneliti mengobservasi dan memberikan beberapa pertanyaan yang berhubungan respon time perawat dengan kepuasan pasien, dari 12 pasien yang ada di ruang gawat darurat tersebut didapatkan 7 pasien mengeluh tentang respon time perawat yang tidak cepat, perawat terlihat sibuk mondar – mandir, pasien merasa perawat kurang cekatan dalam memberikan tindakan, perawat ngobrol dengan temannya, ditandai dengan pasien tidak mau mengantri, keluarga pasien yang bolak balik ke nurse station perawat, merasa tegang, tampak tidak tenang, dan ingin cepat-cepat ditangani. Kemudian terdapat 5 keluarga pasien merasa sudah langsung mendapat penanganan di IGD.

Menurut Menkes RI Nomor No.856/kemenkes/SK/IX/2009 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Unit Gawat Darurat Waktu Tanggap Pelayanan Gawat Darurat ≤ 5 menit. Rumah Sakit Charlie Hosiptal mengadopsi sistem triase Emergency Severity Index (ESI) sebagai sistem dalam memilah atau mengategorikan pasien berdasarkan Tingkat Kegawatannya. Respon time yang dibutuhkan untuk penanganan ESI level 1 dan 2 adalah kurang dari 5 menit yaitu pasien datang lalu dilakukan assessment cepat di triase oleh perawat.

Hingga saat ini, belum ada yang menghubungkan waktu tanggap dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kegawatdaruratan di RS Charlie Hospital.

2. KAJIAN TEORITIS

Terdapat hubungan antara respons time dengan kepuasan pasien gawat darurat, dimana emergency respons time yang cepat berpotensi meningkatkan 5-8 kali kepuasan pasien dalam menerima layanan perawat di instalasi gawat darurat. faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien diantaranya yaitu pelayan. Pelayan meliputi keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit. Lebih jauh, setiap individu mempunyai kecenderungan yang berbeda-beda dalam menggunakan pelayanan kesehatan dikarenakan ada ciri-ciri demografis seperti umur, jenis kelamin; struktur sosial seperti tingkat pendidikan, pekerjaan, kesukuan; manfaatmanfaat kesehatan seperti keyakinan bahwa pelayanan kesehatan dapat menolong proses kesembuhan penyakit. Studi ini memberikan bukti nyata bahwa apabila pasien dilayani dengan cepat maka secara otomatis akan memberikan persepsi puas terhadap layanan

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini sudah melalui proses layak etik dengan No. 66/EC-LPPM/UWHS/IV-2025. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif korelasional, metode cross sectional. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling sebanyak 197 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar observasi respon time dan kuesioner kepuasan pasien yang sudah di uji validitas person product moment, didapat nilai r hitung $> r$ tabel = 0,361 dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach'alpha, didapat koefisien cronbach'alpha 0,855 maka pernyataan kuesioner dikatakan reliabel. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat dengan uji Spearman's rho

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden.

Karakteristik	Frekuensi	Prosentase
Usia	N	%
Remaja (17-25 tahun)	44	22.3 %

Dewasa Awal (26-35 tahun)	77	39.1 %
Dewasa Akhir (36-45 tahun)	54	27.4 %
Lansia Awal (46-55 tahun)	17	8.6 %
Lansia Akhir (56-65 tahun)	3	1.5 %
Manula (> 65 tahun)	2	1.0 %
Total	197	100%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	74	37.6 %
Perempuan	123	62.4%
Total	197	100%
Pendidikan		
SD	10	5.1 %
SMP	22	11.2%
SMA	105	53.3%
Diploma / Sarjana	60	30.5 %
Total	197	100%
Pekerjaan		
Petani	10	5.1%
PNS	9	4.6 %
Karyawan Swasta	82	41.6 %
Pedagang	14	7.1 %
Wiraswasta	24	12.2 %
Mahasiswa	11	5.6 %
IRT	34	17.3 %
Tidak bekerja	13	6.6%
Total	197	100%

Jika dilihat dari hasil karakteristik berdasarkan usia berusia dewasa awal (26-35 tahun) sebanyak 77 responden (39.1%), usia dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 54 responden (27.4%), usia remaja (17-25 tahun) 44 responden (22.3%), usia lansia awal (46-55 tahun) sebanyak 3 responden (1,5%), dan manula 2 responden (1%). Dapat disimpulkan bahwa dengan bertambahnya usia, kemampuan seseorang untuk memahami dan menilai dalam suatu hal meningkat, termasuk dalam hal tentang menilai terhadap layanan rumah sakit juga meningkat. Bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran dan fungsi organ sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Pasien yang dewasa umumnya lebih terbuka dan karena itu memiliki tuntutan dan harapan yang lebih rendah daripada pasien remaja (Qonita, 2024)

Responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas adalah mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 123 responden (62.4%) dan responden laki - laki sebanyak 74 responden (37.6%). Jenis kelamin mempengaruhi persepsi seseorang untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan dan perempuan lebih banyak melaporkan adanya gejala penyakit dan berkonsultasi dengan dokter dari pada laki – laki. Hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dimiliki perempuan secara fisik yang lemah, kelelahan dalam bekerja dan faktor biologis (Akhirul, 2020)

Responden berdasarkan pendidikan responden berpendidikan SMA sebanyak 105 responden (53.3%), Diploma / Sarjana 60 responden (30.5%), SMP sebanyak 22 responden (11.2%) dan SD sebanyak 10 responden (5.1%). status pendidikan sangat erat kaitannya dengan kesadaran dan pengetahuan seseorang, sehingga status pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Biasanya masyarakat yang berpendidikan rendah, kurang memiliki kesadaran dan pengetahuan yang baik tentang manfaat pelayanan kesehatan (Ellys, Muharni, & Wardhani, 2021)

Responden berdasarkan pekerjaan mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 82 responden (41.6%), IRT sebanyak 34 responden (17.3%), wiraswasta sebanyak 24 responden (12.2%), tidak bekerja sebanyak 13 responden (6.6%), mahasiswa sebanyak 11 responden (5.6%), petani sebanyak 10 responden (5.1%), dan PNS sebanyak 9 responden (4.6%). Dengan makin meningkatnya perkembangan industri dan perubahan global dibidang pembangunan maka terjadi perubahan dalam industri yang konsekuensinya terjadi perubahan pola penyakit atau kasus penyakit karena hubungan dengan pekerjaan. Seperti faktor mekanik (proses kerja dan peralatan), faktor fisik (panas, bising dan radiasi) dan faktor kimia, masalah gizi pekerja juga merupakan hal sangat penting yang perlu diperhatikan (Irmalasari, Muhammad Ikhtiar, & Ikhrum Hardi S, 2023).

Analisa Univariat

Analisa Respon Time Perawat di IGD RS Charlie Hospital Kendal

Tabel 2. Analisa Respon Time.

Respon Time Perawat	Frekuensi	Prosentase (%)
Cepat	177	89.8 %
Lambat	20	10.2 %
Total	197	100%

Dari hasil penelitian dijelaskan bahwa respon time perawat IGD RS Charlie Hospital Kendal yang menyatakan *respon time* cepat (≤ 5 menit) sebanyak 177 responden, dikarenakan

pada saat pasien datang ada perawat yang standby di *triage* dan pasien datang tidak bersamaan dengan pasien lain, perawat sedang tidak melakukan tindakan. Respon time lambat (> 5 menit) sebanyak 20 responden.

Respon time perawat cepat (≤ 5 menit) dikarenakan pada saat pasien datang ada perawat yang standby di *triage*. Pasien pada saat datang ke IGD tidak bersamaan dengan pasien lain, perawat tidak sedang melakukan tindakan pada pasien *emergency*.

Respon time perawat lambat (> 5 menit) disebabkan pasien datang dalam waktu bersamaan, pasien harus menunggu untuk diperiksa dokter karena dokter sedang melakukan tindakan pada pasien *emergency*, perawat yang merespon lambat keluhan pasien, pasien menunggu untuk pemeriksaan penunjang dan melakukan pemeriksaan rontgen karena keterbatasan perawat yang tidak ada portir yang membantu pasien untuk transfer ke unit lain, pasien datang mendekati pergantian shift.

Analisa Kepuasan Pasien IGD RS Charlie Hospital Kendal

Tabel 3. Kepuasan Pasien.

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Puas	191	97 %
Puas	4	2.0 %
Cukup Puas	2	1.0 %
Total	197	100%

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan pasien IGD RS Charlie Hospital Kendal merasa sangat puas sebanyak 191 responden (97%), pasien sangat puas karena sebagian besar responden pasien merasa perawat sudah memberikan pelayanan ke pasien dengan tanggap dan memberikan sikap empati kepada pasien. Pasien Puas sebanyak 4 responden (2%) dan cukup puas sebanyak 2 responden (1%).

Mayoritas pasien yang datang ke IGD RS Charlie Hospital merasa sangat puas dengan pelayanannya. Dari asumsi peneliti pasien merasa aman dan nyaman saat dilakukan pemeriksaan, respon perawat dalam menanggapi keluhan dilakukan dengan cepat dan perawat mampu menjawab pertanyaan dari pasien sesuai dengan harapan pasien dan keluarga, perawat juga tidak membedakan pasien yang datang dan pasien ditangani sesuai dengan kondisinya.

Ada juga beberapa mengeluhkan pelayanan di IGD RS Charlie Hospital dikarenakan pasien merasa perawat memberikan informasi tidak jelas dan pasien merasa kesulitan memperoleh informasi di IGD, pasien merasa ada perawat yang memberikan respon kurang baik saat menjelaskan tentang kondisi pasien, perawat kurang mampu menggunakan alat

medis Perawat tidak sering melihat dan memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan dan cairan infus. Dari hasil asumsi peneliti hal ini disebabkan karena ada perawat yang kurang kompeten dalam memberikan pelayanan, keterbatasan perawat sehingga beban kerja tinggi.

Analisa Bivariat

Tabel 4. Analisa Bivariat.

		Kategori kepuasan						P Value	Rho
		sangat puas		Puas		cukup puas			
		f	%	f	%	f	%		
Kategori <i>respon time</i> perawat	Cepat $\leq$ 5 menit	177	89.8%	0		0		0.000	0.527
	Lambat > 5 menit	14	7.2%	4	2%	2	1%		

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa kategori *respon time* perawat cepat (≤ 5 menit) dan pasien sangat puas sebanyak 177 responden (89.8%), *respon time* perawat lambat (> 5 menit) dan pasien sangat puas sebanyak 14 responden (7.2%), *respon time* perawat lambat (> 5 menit) dan pasien puas sebanyak 4 responden (2%), *respon time* perawat lambat (> 5 menit) dan pasien cukup puas sebanyak 2 responden (1%).

Dari hasil olah data dengan *Spearman Rank* yaitu digunakan untuk mengetahui hubungan diantara kedua variable penelitian baik yang sama-sama berdata ordinal maupun salah satu dari variable berdata rasio atau nominal, maka didapatkan nilai *P value* 0.000, karena *P value* < 0.05 maka ada hubungan antara *respon time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RS Charlie Hospital Kendal. Angka koefisien sebesar 0.527 artinya tingkat kekuatan korelasi adalah sedang. Angka koefisien korelasi bersifat positif maka arah hubungan variabel searah semakin cepat *respon time* perawat maka semakin puas pasien di IGD RS Charlie Hospital Kendal.

Dari asumsi peneliti selama observasi pada saat pengambilan data bahwa *respon time* perawat lambat tetapi pasien merasa sangat puas dan puas dikarenakan pasien datang dalam waktu bersamaan, pasien datang saat pergantian shift dan perawat sedang melakukan tindakan atau mengantar pasien transfer ke unit lain. Tetapi selama pasien di IGD pasien mendapat pelayanan yang baik, perawat tidak membedakan pasien dan ditangani sesuai keluhan, pasien merasa aman dan nyaman saat dilakukan pemeriksaan. Sedangkan *respon time* lambat

dan pasien merasa cukup puas dikarenakan pasien saat itu merasa ada perawat yang kompetensinya kurang dikarenakan tidak bisa menggunakan alat medis, pasien merasa sulit mendapatkan informasi yang tersedia di IGD, selain itu masih harus menunggu lebih dari 10 menit untuk dilakukan pemeriksaan penunjang.

Ada hubungan antara *respon time* dengan kepuasan pasien di IGD RS Cahrle Hospital Kendal dikarenakan kerja sama tim sehingga tanggap dalam merespon keluhan pasien, komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien, kepuasan yang dirasakan oleh pasien sangat berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat IGD yang biasanya pasien dianggap tidak menjadi prioritas atau dibiarkan menunggu waktu lama saat penanganan perawatan. Selain kecepatan dan ketepatan, perilaku perawat merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan keperawatan yang professional dan memuaskan bagi pengguna jasa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden mayoritas responden berusia dewasa awal (26-35 tahun), berjenis kelamin perempuan, berpendidikan SMA, dan bekerja sebagai karyawan swasta.. Mayoritas respon time perawat IGD cepat (≤ 5 menit dan kepuasan pasien IGD yaitu kategori sangat puas, puas dan cukup puas. Berdasarkan uji Spearman Rank maka didapatkan nilai P value 0.000, karena $P \text{ value} < 0.05$ maka ada hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan pasien di IGD RS Charlie Hospital Kendal. Angka koefisien sebesar 0.527 artinya tingkat kekuatan korelasi adalah hubungan sedang. Angka koefisien korelasi bersifat positif maka arah hubungan variabel searah semakin cepat respon time perawat maka semakin puas pasien di IGD RS Charlie Hospital Kendal.

Saran

Bagi Peneliti diharapkan dapat menggunakan variabel lain seperti faktor- faktor yang mempengaruhi respon time dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Dapat menjadi bahan masukan atau sumber informasi bagi para mahasiswa untuk lebih mengetahui khususnya dibidang manajemen keperawatan tentang mutu pelayanan kesehatan dan juga faktor-faktor yang berhubungan dengan respon time dan kepuasan pasien. Sebagai masukan Rumah Sakit dalam menyusun kebijakan atau sebagai indikator mutu dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dalam hal waktu tanggap (respon time) dan empati petugas dalam melayani pasien di Instalasi Gawat Darurat sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Dan

diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang hubungan respon time dengan kepuasan pasien dalam pemilihan pelayanan kesehatan khususnya di Instalasi Gawat Darurat

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, sehingga data yang diperlukan dapat terkumpul dengan baik. Dan kami mengucapkan terimakasih kepada Universitas Widya Husada dan Charlie Hospital yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Adril, R., & Ilyas, J. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tanggap (response time) tenaga kesehatan pada penanganan pasien di instalasi gawat darurat (IGD). *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 7429–7440. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.38855>
- Akhirul, T. (2020). Hubungan response time pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 1(September), 263–271. <https://doi.org/10.30651/jkm.v0i0.5332>
- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Aprillia, M. (2021). Hubungan response 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>
- Arsanti, C. M., Marti, E., & Nugraha, D. A. (2023). Hubungan response time dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 225–236. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v8i2.226>
- Belair, A. R. (2003). *Shopping for your self: When marketing becomes a social problem* (Dissertation). Concordia University.
- Darwin. (2021). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif kualitatif*. CV Media Sains Indonesia.
- Dedi, B. (2020). *Kepemimpinan dan manajemen pelayanan keperawatan*. CV Trans Info Media.
- Ellys, M., Muharni, S., & Wardhani, U. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSBP Batam tahun 2020. *Initium Variety Journal*, 1(1), 1–7.
- Fathia, N. A., & Kurdaningsih, S. V. (2022). Karakteristik perawat terhadap waktu tanggap dalam penanganan kegawatan pasien di instalasi gawat darurat. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 7(2). <https://doi.org/10.36729/jam.v7i2.856>

- Gorat, & Rantung. (2019). Hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1), 16102–16111. <https://doi.org/10.32660/jurnal.v5i1.330>
- Handayani, R. (2020). *Metodologi penelitian sosial*. Trussmedia Grafika.
- Harahap, et al. (2022). Analisa faktor yang berhubungan length of stay di IGD. *Link*, 16(1), 821–830. <https://doi.org/10.31983/link.v16i1.5719>
- Hariyanto, S., Pertiwi, D. H., & Kurniawati. (2024). Hubungan response time dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 9(1), 155–161. <https://doi.org/10.30651/jkm.v9i1.21817>
- Hidayat, A. S. (2023). *Gambaran kepuasan pasien penanganan triage dengan metode emergency severity index* (Skripsi). Universitas Sultan Agung Semarang.
- Hidayat, N., Ahsan, A., Rahayu, M., & Lestari, R. (2020). Response time, waiting time and service quality in emergency department. *International Journal of Public Health Science*, 9(3), 199–204. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v9i3.20435>
- Irmalasari, F., Ikhtiar, M., & Hardi, S. I. (2023). Faktor yang berhubungan dengan status kesehatan pekerja di bagian power plant PTPN XIV Pabrik Gula Camming. *Window of Public Health Journal*, 4(6), 1103–1114. <https://doi.org/10.33096/woph.v4i6.484>
- 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. <https://doi.org/10.55686/ristek.v4i2.76>
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tanggap (response time) pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi*, 2(2), 172–180. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.356>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Standar pelayanan minimal rumah sakit* (No. 129/Menkes/SK/II/2008).
- Korengkeng, L. C., & Lainsamputty, F. (2022). Karakteristik pasien dan hubungannya dengan kepuasan terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat. *Al-Asalmiya Nursing: Jurnal Ilmu Keperawatan*, 11(1), 17–28. <https://doi.org/10.35328/keperawatan.v11i1.2110>
- Lindawati. (2015). *Analisis faktor yang mempengaruhi perilaku ekonomi dan kesejahteraan rumah tangga petani usahatani terpadu padi-sapi di Provinsi Jawa Barat* (Disertasi). Institut Pertanian Bogor.
- Mbaloto, F. R. (2020). Kepuasan keluarga pasien tentang response time di ruangan instalasi gawat darurat. *Pustaka Katulistiwa*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.52657/sjnh.v2i2.2531>
- Mitcel, H. (2022). Hubungan response time petugas ambulans gawat darurat dengan keberhasilan penanganan pasien cardiac arrest. *Indonesian Scholar Journal of Nursing and Midwifery Science*, 2(4), 648–655. <https://doi.org/10.54402/isjnms.v2i04.279>
- Permata Putri, C. (2023). *Hubungan response time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruang IGD RS Santa Elisabeth Medan* (Skripsi). STIKES Santa Elisabeth Medan.
- Putri, P. E. A. (2022). *Hubungan response time pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit TK II Udayana Denpasar* (Skripsi).

- Qonita, A. S. (2024). Hubungan response time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruang IGD RSUD IR Soekarno Sukoharjo. *Jurnal Keperawatan Terpadu*, 5(4), 5–13. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.36335>
- Ra'uf, M. (2021). Analysis of factors related to response time nurses in the handling of emergency patients in the emergency room. *Health Media*, 3(1), 28–38. <https://doi.org/10.55756/hm.v3i1.80>
- Rahmadani, F., & Satriana, A. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tanggap (response time) pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi*, 2(2), 172–180. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.356>
- Rizaldy, K. Y., Novitasari, D., & Handayani, R. N. (2023). Gambaran kepuasan pelayanan keperawatan di ruang instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto. *Journal of Healthcare*, 2(12), 17–21. <https://doi.org/10.36590/kepo.v5i2.1223>
- Rosidawati, I., & Ariyani, H. (2020). Characteristics of patient emergency room (ER) RSUD SMC Tasikmalaya. *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada*, 20(2), 162–169. <https://doi.org/10.36465/jkbth.v20i2.608>
- Sintya Intan et al. (2024). Hubungan waktu response time pelayanan instalasi gawat darurat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. *Seroja Husada Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(5), 372–383.
- Sugiono, & Muftihatin. (2022). Hubungan response time terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research*, 3(2), 1666–1674. <https://doi.org/10.53801/jmn.v2i4.144>
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Metodologi penelitian kesehatan*. Ahlimedia Press.
- Tumurang, M., & Haris, A. (2023). Pengaruh response time perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat. *Bima Nursing Journal*, 4(2), 112–118. <https://doi.org/10.32807/bnj.v4i2.1214>