



Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar

Sufendi Hariyanto ¹, Dyah Hanum Pertiwi ¹, Kurniawati ¹

¹ Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang, Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:
sufendihariyanto@fik.unipdu.ac.id

Keywords:
 Response Time,
 Satisfaction, Emergency
 Room

ABSTRACT

Objective: This study aims to explore the relationship between nurses' response time in providing services and the level of patient satisfaction in the Emergency Room (ER) at RSUD Al-Ittihad Blitar.

Methods: This research was conducted in the period 15 May - 31 May 2023, and the research location was in the emergency room of RSUD Al-Ittihad Blitar. The research method used is a correlation research design with a cross sectional approach. The population consisted of 963 patients who came to the emergency room at RSUD Al-Ittihad Blitar. The sample used was 30 respondents who were chosen randomly through accidental sampling. The instruments for this research were a stopwatch to measure response time, as well as a patient satisfaction questionnaire consisting of 25 statements regarding the staff's service while in the ER at RSUD Al-Ittihad Blitar.

Results: The results of this study used the Spearman's rho statistical test, with a value of $p=0.000 < \alpha 0.005$, so H_0 was rejected, and H_1 was accepted, meaning there was a significant relationship between nurse response time and patient satisfaction in the ER at RSUD Al-Ittihad Blitar. The correlation coefficient was found to be -0.694, meaning that the shorter the response time given, the greater the patient satisfaction.

Conclusion: It is hoped that this research can improve the quality of health services, especially in terms of the responsiveness and empathy of staff in serving patients who come for treatment at the emergency room at RSUD Al-Ittihad Blitar.

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian layanan kesehatan terpenting sebagai pintu masuk pertama kalinya pasien ke Rumah Sakit terutama pada kasus kegawatdaruratan sehingga diperlukan kualitas sarana prasarana termasuk didalamnya tenaga kesehatan dalam memberikan layanan kegawatdaruratan kepada pasien (Martini, 2022).

Waktu tanggap yang tepat dan efisien memiliki peran yang besar pada pengambilan keputusan dimulai dari pasien datang ke IGD hingga dipindahkan dari IGD, keberhasilan waktu tanggap dibagi dalam beberapa kategori yaitu kategori P1 (Prioritas 1) 0-5 menit, kategori P2 (Prioritas 2) 45 menit, P3 (Prioritas 3) 60 menit, P4 (Prioritas 4) 120 menit (Mercier et al., 2013). Untuk memastikan kualitas pelayanan di Unit Gawat Darurat (IGD), penting dilakukan triase yang tepat dan sesuai prosedur (Musliha, 2015).

Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke IGD yang tinggi. Data menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke IGD mencapai 4.402.205 pasien pada tahun 2017 (Menteri Kesehatan RI, 2019). Angka tersebut merupakan akumulasi dari 12% kunjungan IGD yang berasal dari rujukan RSU yaitu 1.033 unit dan 1.319 unit RS lainnya. Data kunjungan pasien IGD di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2018 berjumlah 8.201.606 pasien (Deviantony, Ahsan, & Setyoadi, 2019). Data kunjungan pasien di IGD RSU Al-Ittihad Blitar pada tahun 2019 berjumlah 10769 pasien, pada tahun 2020 berjumlah 11.551 pasien, pada tahun 2021 berjumlah 10.589 pasien.

Sebuah penelitian dilakukan di Rumah Sakit Metropolitan St. Louis di Mid Missouri, Amerika Serikat, untuk mengukur kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 50% pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu masalah yang diungkapkan adalah kekurangan kecepatan dalam merespons pasien, terutama dari perawat. Dalam penelitian tersebut, 60% dari 10 pasien yang mengunjungi Unit Gawat Darurat (IGD) mengeluh pelayanan yang diberikan. Mereka merasa bahwa pelayanan perawatan tidak sesuai dengan harapan, waktu tunggu relatif lama, fasilitas atau alat ada yang kurang memadai, dan pegawai masih kurang dalam hal pelayanan. Sementara itu, 40% pasien mengungkapkan ketidakpuasan mereka terkait dengan waktu yang relatif lama dalam pemberian

obat dan proses yang rumit (Kaban, 2015). Pada tahun 2021, Sugiono melakukan penelitian tentang hubungan antara *response time* dan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjarani Samarinda.

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari bulan Januari hingga Desember tahun 2020 di Rumah Sakit Al-Ittihad Blitar, ditemukan bahwa waktu tanggap rata-rata adalah antara 1 hingga 5 menit. Target yang ditetapkan adalah waktu tanggap kurang dari atau sama dengan 5 menit. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa waktu tanggap di Rumah Sakit Al-Ittihad Blitar masuk dalam kategori baik berdasarkan standar yang ditetapkan (Laporan Tahunan RSU Al-Ittihad Blitar, 2021).

Pasien sering mengajukan keluhan bahwa mereka tidak mendapatkan pelayanan meskipun telah datang lebih awal. Hal ini disebabkan oleh berbagai jenis penyakit dan kondisi pasien yang beragam, serta banyaknya pengunjung yang datang secara bersamaan ke Unit Gawat Darurat (IGD), yang mengakibatkan kepadatan di dalam IGD. Kepadatan ini terjadi ketika permintaan layanan melebihi kapasitas IGD untuk memberikan perawatan berkualitas secara tepat waktu. Akibatnya, pelayanan yang cepat dan tepat yang diharapkan di IGD menjadi terhambat oleh kondisi pasien yang sudah penuh. Dampak dari kepadatan ini antara lain adalah keterlambatan bahkan kesalahan dalam terapi, ketidakpuasan pasien, hilangnya kendali bagi petugas, pasien meninggalkan IGD tanpa diperiksa, waktu pelayanan di IGD menjadi lebih lama, dan waktu tunggu pasien untuk dipindahkan ke ruang rawat inap menjadi lebih lama (Singer, 2021).

Pasien yang datang ke Unit Gawat Darurat (IGD) memiliki latar belakang yang berbeda dalam hal sosial, ekonomi, pendidikan, dan pengalaman, yang menyebabkan persepsi pasien menjadi beragam. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD tergantung pada sejauh mana harapan-harapan mereka terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, dan optimal. Namun, seringkali pasien menilai bahwa perawat dalam IGD lambat dalam menangani pasien. Penilaian ini muncul karena kurangnya pengetahuan pasien dan keluarga tentang prosedur penanganan di IGD. Jumlah pasien yang datang juga membuat petugas harus mengambil keputusan dengan cepat dan tepat berdasarkan prioritas kegawatan, bukan berdasarkan nomor antrian. Oleh karena itu, pasien yang memiliki kondisi yang lebih gawat akan

diutamakan, sementara pasien dengan kebutuhan perawatan yang tidak gawat akan mengalami waktu tunggu (Prasetya, 2016).

Ketika petugas kesehatan di Unit Gawat Darurat (IGD) dapat merespon dengan cepat, hal ini sangat membantu dalam meredakan kondisi pasien dan memberikan kepuasan kepada keluarga pasien. Untuk mencapai hal ini, penting untuk meningkatkan fasilitas dan infrastruktur, sumber daya manusia, serta manajemen rumah sakit sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pemberian layanan yang dapat memenuhi kepuasan pasien, terutama dalam situasi darurat, terlihat dari bagaimana perawat dapat merespon dengan cepat, memberikan pelayanan tepat waktu, memiliki sikap yang baik dalam memberikan pelayanan, menunjukkan kepedulian dan perhatian kepada pasien, serta memberikan mutu jasa pelayanan yang baik dari perawat kepada pasien (Korengkeng dan Lainsamputti, 2022).

Pengunjung atau masyarakat bisa menyampaikan laporan kritik maupun saran perbaikan terhadap pelayanan rumah sakit secara langsung di unit pengaduan langsung pintu lobby rumah sakit, kotak saran yang sudah disediakan di setiap unit, melalui SMS atau telepon, sosial media, email rumah sakit, atau di website pada formulir online pengaduan pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar”.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan desain korelasional dengan *pendekatan cross sectional*. Desain korelasional bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan korelatif antara variabel *independen* dan variabel *dependen*. Peneliti akan mencari, menjelaskan, memperkirakan, dan menguji hubungan berdasarkan teori yang ada (Nursalam, 2013).

Penelitian ini melibatkan penggunaan variabel *independen* dan *dependen*, di mana pengukurannya hanya dilakukan sekali. Fokus penelitian adalah menguji hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Al-Ittihad Blitar.

HASIL

Karakteristik Demografi Responden

Tabel 1. Data demografi responden

Variabel	n	%
Jenis Kelamin		
a. Laki-Laki	14	47%
b. Perempuan	16	53%
Total	30	100%
Usia		
a. 21-30 tahun	16	53%
b. 31-40 tahun	7	23%
c. 41-50 tahun	5	17%
d. 51-60 tahun	2	7%
Total	30	100%
Pendidikan		
a. SMP	3	10%
b. SMA	19	63%
c. D3	3	10%
d. S1	4	13%
S2	1	3%
Total	30	100%
Status Pernikahan		
a. Menikah	23	77%
b. Belum Menikah	7	23%
Total	30	100%
Pekerjaan		
a. Tani	4	13%
b. Pedagang	2	7%
c. Swasta	20	67%
d. IRT	4	13%
Total	30	100%

Sumber: Data primer 2023

Berdasarkan tabel 1 data demografi responden diatas didapatkan responden perempuan sejumlah 16 responden (53%) dan responden laki-laki ada 14 responden (47%). Berdasarkan dengan usia, didapatkan responden berusia 20-21 tahun ada 16 responden (53%), usia 31-40 tahun ada sebanyak 7 responden (23%), usia 41-50 tahun ada 5 responden (17%) dan usia 51-60 ada 2 responden (7%). Berdasarkan pendidikan terakhir didapatkan responden yang berpendidikan terakhir SMP 3 responden (10%), SMA 19 responden (63%), D3 ada 3 responden (10%), S1 ada 4 responden (13%) dan S2

ada 1 responden (3%). Berdasarkan status perkawinan didapatkan responden yang sudah menikah ada sebanyak 23 responden (77%) dan responden yang belum menikah ada 7 responden (23%). Berdasarkan pekerjaan didapatkan responden yang bekerja sebagai petani ada 4 responden (13%), pedagang ada 2 responden (7%), karyawan swasta ada 20 responden (67%) dan IRT ada 4 responden (13%).

Response Time dalam memberikan penanganan di IGD RSU Al-Ittihad Blitar

Peneliti melakukan pengambilan data pertama pada saat menghitung waktu tanggap (*response time*) yang diberikan kepada pasien mulai dari pasien berada di pintu masuk IGD. Hasil observasi *Response Time* di IGD RSU Al-Ittihad Blitar sebagai berikut:

Tabel 2. Frekuensi observasi *response time* di IGD RSU Al-Ittihad Blitar.

Response Time	n	%
0-1 menit	15	50%
1-2 menit	4	13%
2-3 menit	5	17%
3-4 menit	4	13%
4-5 menit	1	3%
>5 menit	1	3%
Total	30	100%

Sumber: Data primer 2023

Berdasarkan tabel 2 frekuensi observasi *response time* di IGD RSU Al-Ittihad Blitar didapatkan responden yang mendapat *response time* 0-1 menit ada 15 responden (50%), *response time* 1,1-2 menit ada 4 responden (13%), 2,1-3 menit 5 responden (17%), 3,1-4 menit ada 4 responden (13%), 4,1-5 menit ada 1 responden (3%) dan > 5 menit ada 1 responden (3%).

Tingkat kepuasan pasien di IGD RSU Al-Ittihad Blitar

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien selama penanganan di IGD RSU Al-Ittihad Blitar. Berikut ini adalah distribusi tingkat kepuasan pasien di IGD RSU Al-Ittihad Blitar:

Berdasarkan tabel 3 frekuensi kepuasan responden pada kategori *Responsive* didapatkan responden yang puas ada 24 responden (80%), pada kategori *Reliability* didapatkan responden yang puas ada 23 responden (79%), pada kategori *Assurance* didapatkan

responden yang puas ada 27 responden (90%), pada kategori *Emphaty* didapatkan responden yang puas ada 25 responden (83%), dan pada kategori *Tangible* didapatkan responden yang puas ada 13 responden (43%).

Tabel 3. Frekuensi kepuasan responden

Response Time	Jumlah	
	n	%
Responsive		
Sangat Puas	5	17%
Puas	24	80%
Tidak Puas	1	3%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	30	100%
Reliability		
Sangat Puas	4	14%
Puas	23	79%
Tidak Puas	2	7%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	29	100%
Assurance		
Sangat Puas	2	7%
Puas	27	90%
Tidak Puas	1	3%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	30	100%
Emphaty		
Sangat Puas	2	7%
Puas	25	83%
Tidak Puas	3	10%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	30	100%
Tangible		
Sangat Puas	1	3%
Puas	13	43%
Tidak Puas	16	53%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data primer 2023

Tabel 4. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan

Tingkat Kepuasan	n	%
Sangat Puas	4	13%
Puas	20	67%
Tidak Puas	6	20%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	30	100%

Sumber: Data primer 2023

Berdasarkan tabel 4 secara keseluruhan didapatkan responden yang sangat puas ada 4 responden (13%), puas 20 responden (67%), tidak puas ada 6 responden (20%) dan sangat tidak puas tidak ada. Hubungan *Response Time* dalam memberikan penanganan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar.

Uji yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan Uji Statistik *Spearman's Rho* untuk mengetahui adakah hubungan antara *response time* terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar. Berikut hasil yang di dapat dari analisis uji statistic *Spearman's Rho*:

Tabel 5. Statistik Uji *Spearman's Rho* terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar.

Correlations			
		Response_ Time	Tingkat_ Kepuasan
Response_ Time	Correlation Coefficient	1.000	-.694**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	30	30
Spearman's rho	Correlation Coefficient	-.694**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data primer 2023

Berdasarkan data primer tabel 5 di atas diketahui hasil uji Spearman's rho didapatkan nilai sig = 0,000 (< 0,05), dan nilai Correlation Coefficient -0,694 (maka hubungannya kuat).

PEMBAHASAN

***Response Time* Penanganan Pasien Di IGD**

Hasil penelitian diketahui bahwa separuh dari responden mendapat *response time* 0-1 menit dan sebagian kecil dari responden mendapat *response time* 1,1-2 menit, 2,1-3 menit 3,1-4 menit 4,1-5 menit dan

> 5 menit.

Response time yaitu kecepatan melayani dan melakukan tindakan secara cepat kepada pasien gawat darurat (Musthofa, B. B., Widani, N. L., dan Sulistyowati, B, 2021). *Response time* merupakan pelayanan dalam memberikan indikator utama, sebagai waktu pemberitahuan suatu kejadian dan kedatangan sebuah ambulans pada tempat kejadian (Ricardo, 2018). *Response time* adalah saat pasien datang untuk tindakan darurat awal sampai tindakan darurat selesai. *Response time* yang baik untuk pasien kurang dari 5 menit (Insan, 2021).

Peneliti berpendapat bahwa tingkat *response time* di IGD sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pengetahuan dan kompetensi petugas IGD, serta hubungan yang baik antara perawat dan pasien, dapat membentuk manajemen IGD yang baik. Penanganan yang cepat dan efisien juga dapat mencegah kematian pada pasien gawat darurat.

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di IGD

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar secara keseluruhan sebagian besar responden puas dengan pelayan yang mereka terima dari petugas medis selama di ruang IGD RSUD Al-Ittihad Blitar, ada 20 responden (67%), sebagian kecil dari responden merasa sangat puas ada 4 responden (13%), dan sebagian kecil lainnya merasa tidak puas ada 6 responden (20%).

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa

yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa (Nursalam, 2014).

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan puas dengan pelayanan yang mereka terima di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar. Pelayanan yang profesional kepada pasien berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang tinggi, dan hal ini dapat berdampak pada peningkatan kunjungan pasien.

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien sangat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia, yang tercermin dalam sikap perawat, profesionalisme petugas, dan kondisi ruang IGD. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuesioner yang diisi oleh pasien atau keluarga pasien sesuai dengan pengalaman yang mereka alami. Penelitian dilakukan sebelum pasien meninggalkan IGD untuk pulang dan sebelum mereka dipindahkan ke ruang rawat inap atau menerima pelayanan di bagian lain setelah IGD.

Peneliti berpendapat bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh bukti fisik yang ada, seperti penilaian terhadap fasilitas dan peralatan yang tersedia di IGD untuk melayani mereka. Jika fasilitas dan peralatan di IGD lengkap dan memadai, pasien tidak akan merasa khawatir terhadap pelayanan yang mereka terima. Namun, jika fasilitas dan peralatan kurang memadai, pasien mungkin akan merasa khawatir.

Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa hasil uji *Spearman's rho* didapatkan nilai 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 analisis dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Arjiani (2019), dimana sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan IGD di rumah sakit. Sebanyak 17 responden (56,7%) menyatakan puas, sedangkan 13 responden (43,3%) menyatakan tidak puas. Dalam hal ini, tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa aspek yang berkaitan dengan pihak IGD rumah sakit, terutama waktu tanggap petugas IGD

saat melayani pasien yang datang.

Peneliti juga berpendapat bahwa waktu tanggap juga dipengaruhi oleh kerjasama dari tim medis lainnya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan prosedur yang berlaku di IGD. Hal ini membuat pasien merasa puas dengan kinerja perawat yang *responsif* dan tepat dalam memberikan pelayanan.

Peneliti berasumsi bahwa keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Seorang pasien akan merasa puas atau tidak puas tergantung pada sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi standar yang ada. Seorang petugas kesehatan harus memiliki pengetahuan dan keahlian dalam tindakan yang akan dilakukan. Jika petugas melaksanakan tindakan dengan baik dan benar, maka pasien akan merasa puas dan tidak mengeluh tentang pelayanan di IGD rumah sakit.

KESIMPULAN

Dari pembahasan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa *Response time* pelayanan medis di IGD RSUD Al-Ittihad Srengat Blitar dengan kategori cepat, Sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, Hasil analisa dengan menggunakan uji statistik *Spearman's Rho* didapatkan $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara respon time dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Al-Ittihad Blitar. Koefisien korelasi didapatkan -0,694 berarti semakin pendek waktu respon yang diberikan maka kepuasan pasien semakin meningkat.

SARAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki pelayanan menjadi lebih optimal dan meningkatkan *response time* dalam memberikan perawatan kepada pasien di IGD. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tim medis selama pasien mendapatkan perawatan di IGD. Bagi masyarakat Disarankan agar masyarakat memberikan masukan terkait pelayanan yang belum optimal melalui kotak saran atau melalui kontak person yang telah disediakan oleh Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

Akrian, Lucky dan Reginus. (2015). Hubungan *Response Time* Perawat dengan tingkat kecemasan pasien kategori *triage* kuning di IGD RSUD GMIM Kalooran Amurang. *Ejournal Keperawatan*, Vol. 3, No. 2.

- Alimul Hidayat, A. (2010). *Riset Penelitian Dan Teknik Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Hermawan, Sefti dan Reginus. (2015). Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. D. Kandou Manado. *Ejornal keperawatan*. Vol. 3, No. 2.
- Kaban W.; Kandou G. D; Lopian L. H. (2015). Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-journal Keperawatan*. Vol. 3, No.2.
- Kepmenkes RI No. 856. (2010). *Standard Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit*. Jakarta : Menteri Kesehatan.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta : Menteri Kesehatan RI.
- Korengkeng, L. C., dan Lainsamputty, F. (2022). Karakteristik pasien dan hubungan dengan kepuasan terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmu Keperawatan*. Vol. 11.
- Mardalena, I. (2016). *Asuhan Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Mareta, D. (2022). Hubungan Tingkat Pengetahuan Tentang *Triage* Dengan Pelaksanaan *Response Time* Perawat Dalam Pelaksanaan *Triage* di IGD RS Dr. Suyoto. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*. Vol. 8, No. 1.
- Martini, M. (2022). *Keperawatan Kegawatdaruratan dan Keperawatan Kritis*. Bandung -Jawa Barat: CV. Media Sains Indonesia.
- Musliha. (2015). *Keperawatan Gawat Darurat*. Jakarta: Nuha Medika.
- Naser, R. W.; Mulyadi; Malara R.T (2015). Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan *Response Time* Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-journal Keperawatan*. Vol. 3, No.2.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhasim S. (2015). Pengetahuan perawat tentang *Response Time* dalam penanganan gawat darurat di ruang *triage* RSUD Karanganyar, Skripsi : Stikes Kusuma Husada Surakarta.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Edisi 5.. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika.
- Prasetya, A. (2016). *Hubungan Response Time dengan kepuasan pasien*. Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia.
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*. Hal. 357-367.
- Rima W, Mulyadi dan Reginus M. (2015). *Hubungan faktor eksternal dengan response time perawat dalam penanganan pasien gawat darurat di IGD RSUP PROF. DR. Kandou Manado*. *Ejournal Keperawatan*. Vol. 3 No. 2.
- Siswo Nurhasim, (2015). Pengetahuan Perawat Tentang *Response Time* Dalam Penanganan Gawat Darurat Di Ruang *Triage*. Google scholar: digilib.stikeskusumahusada.ac.id
- Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung; Alfabeta.
- Suhartati et al. (2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan
- Widodo, E. (2015). Hubungan *Response Time* Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta. *E-journal Keperawatan*. Vol. 2.
- Yoon, P, dan Steiner, I. Reinhardt, (2013). *Analysis of factors influencing length of stay in the emergency department*. Division of Emergency Medicine and Department of Family Medicine, University of Alberta: Chicago.