

Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RS MH Thamrin Cileungsi

Ursula Arus Rinestaelsa^{1*)}, Ratna Mutu Manikam²⁾, Ridwan³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Keperawatan, Universitas Mohammad Husni Thamrin

Correspondence Author: ursula_rinestaelsa@thamrin.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.37012/jkmp.v4i2.2499>

Abstrak

Latar Belakang: Respon time atau waktu tanggap pelayanan gawat darurat merupakan lamanya waktu saat pasien datang ke IGD sampai pasien dilakukan penanganan pertama kali dalam hitungan menit. Tujuan penelitian ini ialah mengidentifikasi hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi. **Metode:** Jenis penelitian deskriptif dengan desain *Cross Sectional*. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability*, khususnya teknik *Acidental*. Dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel sebanyak 93, peneliti memutuskan untuk menambahkan 10% dari jumlah sampel, sehingga total sampel 102. **Hasil:** Hasil uji Chi Square diperoleh *p-value* (0,000). pasien yang mendapatkan *response time* ≤ 5 dan merasa puas lebih tinggi 2.062 dibandingkan pasien yang mendapat *response time* 5 menit. Sebagian besar responden mendapatkan *response time* cepat ≤ 5 menit dari perawat sebanyak dengan (72.5%). **Kesimpulan:** Sebagian besar responden berada ditingkat kepuasan merasa puas. Adanya Hubungan Antara Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

Kata Kunci: Response Time, Tingkat kepuasan, Instalasi Gawat Darurat

Abstract

Background: Emergency department response time is the length of time from the patient's arrival at the emergency department until the patient is treated. Is the length of time from the time the patient arrives at the emergency room until the patient is treated for the first time in minutes. The purpose of this study was to identify the relationship between nurse response time of nurses with the level of patient satisfaction in the emergency room of MH Thamrin Hospital Cileungsi. **Methods:** Descriptive research with *Cross Sectional* design. Sampling in this study used *Non-Probability* techniques, specifically *accidental* techniques. By using the formula Slovin formula, obtained a sample size of 93, the researcher decided to add 10% of the sample, so that the total sample was 102. Adding 10% of the sample size, so that the total sample was 102. **Results:** Results Chi Square test results obtained *p-value* (0.000). patients who get a response time ≤ 5 and are satisfied are 2,062 times higher than patients who get a response time of 5 minutes. Compared to patients who got a response time of 5 minutes. Most of the respondents get a fast response time ≤ 5 minutes from the nurse as much as with (72.5%). **Conclusion:** Most respondents are at the level of satisfaction satisfied. There is a relationship between Relationship between Nurse Response Time and Patient Satisfaction Level.

Keywords: Response Time, Satisfaction level, Emergency Room Installation

PENDAHULUAN

Respon time atau waktu tanggap pelayanan gawat darurat merupakan lamanya waktu saat pasien datang ke IGD sampai pasien dilakukan penanganan pertama kali dalam hitungan menit. Respon time mempunyai standar maksimal 5 menit saat pasien datang ke IGD sampai dilakukan penanganan (Azhary, 2023) Kecepatan response time dalam pelayanan darurat sangat penting di seluruh dunia, studi dari National Health Service di Inggris, Amerika, Kanada, dan Australia menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (Doondori et al., 2019). Menurut (Sun et al., 2017) response time perawat adalah salah satu pengukuran utama kesehatan yang responsif.

Kepuasan merupakan cara untuk menunjukkan perasaan seseorang terhadap barang atau jasa yang mereka anggap sebagai bagian dari sesuatu yang mereka bayangkan sebelumnya (Kotler, P., & Keller, 2016) Kepuasan pasien dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara perawat dan pasien. Pelayanan berkualitas tinggi dari rumah sakit akan meningkatkan kepuasan pasien (Fahrurozi, 2023). Pasien yang puas akan membandingkan layanan yang mereka terima dengan layanan lain dan akan kembali serta merekomendasikan rumah sakit yang sama jika mereka merasa puas (de Steenwinkel *et al.*, 2022 dalam Welch, 2010).

Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima aspek penting meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (penampilan atau bukti). Semua kegiatan pelayanan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (Calundu, Dr. Rasidin, M.Si., 2018).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah pintu masuk utama untuk penanganan kasus darurat di rumah sakit, dan berperan penting dalam menyelamatkan hidup pasien. Pelayanan darurat di IGD membutuhkan penanganan segera yang mencakup kecepatan, ketepatan, dan kecermatan untuk menetapkan prioritas kegawatdaruratan pasien, agar mengurangi resiko kecacatan dan kematian (Petruzella & Easter, 2021).

Menurut data *World Health Organization* pada tahun 2022, tercatat sekitar 131,3 juta kunjungan pasien ke IGD di seluruh dunia, dengan 38,0 juta di antaranya terkait cedera dan 3,0 juta terkait masalah psikiatri dan masalah kesehatan lainnya, sedangkan di Indonesia data dari Kemenkes menunjukkan bahwa pada tahun 2022 terdapat 4.402.205 kunjungan pasien ke IGD dari 1.033 IGD di 1.319 Rumah Sakit Umum, yang mencakup 12% dari total pasien. Data dari Dinkes Kota Tangerang, pada tahun 2019 tercatat 19.000 kunjungan pasien ke IGD

dengan berbagai macam kasus (Dinas Kesehatan Kota Tangerang, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Maria, (2023) menunjukkan terdapat mayoritas responden berusia 20 hingga 40 tahun (82%), dengan jenis kelamin perempuan (54%), dan memiliki latar belakang pendidikan S1 (67%). Sebagian besar responden menilai *response time* perawat di IGD RS X sebagai cepat (51%) dan menyatakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS X dengan *p-value* 0,036 (OR=5,5; 95% CI=1,323-22,862).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Della Arya *et al.*, (2023) distribusi frekuensi *response time* di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M. Hasan Palembang menunjukkan bahwa 32 responden (51,6%) termasuk dalam kategori cepat dan 30 responden (48,4%) termasuk dalam kategori tidak cepat. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di IGD menunjukkan bahwa 33 responden (53,2%) merasa puas dan 29 responden (46,8%) merasa tidak puas. Terdapat hubungan antara *response time* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M. Hasan Palembang dengan *p value* = $0,001 \leq 0,05$.

Sementara itu, Penelitian yang dilakukan oleh Raya *et al.*,(2024) Dari 81 responden, 77,8% waktu tanggap perawat di IGD adalah ≤ 5 menit, dan 22,2% > 5 menit. Dari 81 responden, 69,1% merasa puas dengan pelayanan di IGD, dan 30,9% merasa tidak puas dengan pelayanan di IGD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bayukarta Karawang tahun 2022 dengan hasil Uji *Chi-Square* kepuasan pasien setelah mendapatkan waktu tanggap yang cepat uji statistik diperoleh nilai Asymp. Sig (2 tailed) sebesar 0,00, dan nilai Asymp. Sig antara waktu tanggap perawat dengan pasien) $\leq \alpha$ ($\alpha = 0,05$).

Penelitian yang dilakukan oleh (Ramot Reynaldy, 2024) *response time* di IGD Murni Teguh Memorial Hospital dalam kategori ≤ 5 menit (54,2%), dan sebagian kecil dalam kategori > 5 menit (45,7%), Kepuasan pasien di IGD Murni Teguh Memorial Hospital sebagian besar dalam kategori puas (46,7%), sebagian kecil dalam kategori tidak puas (8,7%) dengan *response time* berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital tahun 2022, *p value* = $0,000 \leq 0,05$. Pasien yang mendapatkan pelayanan *response time* cepat cenderung merasa puas, dan pasien dengan *response time* lambat cenderung merasa tidak puas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *Cross Sectional*. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Acidental Sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah pasien IGD Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi dengan jumlah sampel sebanyak 102 responden. Penelitian ini dilakukan di ruang IGD Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi pada tanggal 05-16 Agustus 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis univariat ini dapat menggambarkan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel yang disajikan dalam bentuk tabel, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. Analisis Univariat Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan pada pasien di IGD RS MH Thamrin Cileungsi

Variabel	Jumlah n=102	Presentase (%)
Usia		
1. Remaja & Dewasa 12 - 45 tahun	64	62.7
2. Pralansia & Lansia \geq 46 tahun	38	37.3
Jumlah	102	100.0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	52	51.0
Perempuan	50	49.0
Jumlah	102	100.0
Tingkat Pendidikan		
1. Pendidikan Rendah SD-SMP	49	48.0
2. Pendidikan Tinggi SMA-Perguruan Tinggi	53	52.0
Jumlah	102	100.0
Pekerjaan		
1. Bekerja	54	52.9
2. Tidak Bekerja	48	47.1

Bedasarkan tabel 1 diatas menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia Remaja & Dewasa 12 - 45 tahun dengan 64 (62.7%), dengan jenis kelamin terbanyak yaitu laki- laki dengan 52 (51.0%) serta sebagian besar memiliki tingkat pendidikan SMA dengan 47 (46.1%) dan sebagian besar bekerja dengan 54 orang (52.9%).

Tabel 2. Analisis Univariat Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Response Time* Perawat Untuk Melihat Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan pasien di IGD RS MH Thamrin Cileungsi

<i>Response Time</i>	Jumlah	Persentase (%)
Lambat	27	27.5
Cepat	75	72.5
Total	102	100.0

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan hasil sebagian besar responden mendapatkan *response time* dari perawat sebanyak 75 (72.5%) hal ini menunjukkan waktu respon cepat.

Tabel 3. Analisis Univariat Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan pada Pasien IGD untuk Melihat Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan pasien di IGD RS MH Thamrin Cileungsi

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Cukup Puas	28	27.5
Puas	74	72.5
Total	102	100.0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan hasil bahwa 74 (72.5%) responden berada pada rentang puas.

Tabel 4. Analisis Univariat Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan pasien di IGD RS MH Thamrin Cileungsi

<i>Response Time</i>	Tingkat Kepuasan Pasien						P Value	OR (95% CI)
	Cukup Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Lambat >5 menit	16	59.3	11	40.7	27	100	0.000	7.636 (2.851-20.451)
Cepat ≤ 5 menit	12	16.0	63	84.0	75	100		
Total	28	27.5	74	72.5	102	100		

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan hasil analisis hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 63 (84.0%) responden yang merasa puas dengan *response time* dari perawat ≤ 5 menit. Sedangkan 11 (40.7%) responden merasa puas dengan *response time* dari perawat >5 menit. Hasil uji *Chi Square* diperoleh *p value* = 0.000 maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil nilai OR sebesar 7.636 (2.851-20.451) dengan ketentuan $OR > 1$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *response time* yang cepat dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Analisis Univariat

1. Usia

Hasil penelitian menunjukan bahwa sebagian besar responden berusia remaja & dewasa 12-45 tahun yaitu (62.7%), dan rentang usia sedikit yaitu pralansia & lansia >46 tahun berjumlah 38 (37.3%).

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Maria, (2022) dimana dalam penelitiannya dengan karakteristik responden berdasarkan usia di IGD RS X tahun 2022 dengan rentang usia 20-40 tahun pasien yang datang ke IGD paling banyak berjumlah 32 orang (82%) dan pada rentang usia > 40 tahun pasien yang berkunjung ke IGD berjumlah 7 orang (18%).

Menurut asumsi peneliti bahwa terdapat banyak nya responden dengan usia remaja dan dewasa yang masuk ke IGD dibandingkan dengan pralansia dan juga lansia

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa jenis kelamin dari 102 responden didapatkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki 52 orang (51.0%) dan responden perempuan terdapat 50 responden (49.0%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Care (2024) mengenai gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin Di IGD Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta tahun 2024 yang dilakukan terhadap 67 responden ditemukan bahwa mayoritas pasien yang datang ke IGD berjenis kelamin laki-laki 34 (50.8%) responden dan untuk mayoritas berjenis kelamin perempuan 33 responden (49.2%).

Menurut asumsi peneliti menyatakan bahwa dari jenis kelamin diatas terdapat lebih banyak responden dengan jenis kelamin laki-laki dibandingkan dengan perempuan

yang masuk ke IGD.

3. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dari 102 responden didapatkan bahwa sebagian besar responden mempunyai tingkat pendidikan SMA – perguruan tinggi 47 orang (46.1%).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Freny & Ravika, (2020) di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Madani pada tahun 2020 menunjukkan hasil terdapat 27 (65.9%) responden yang memiliki tingkat pendidikan SLTA (SMA) dari 41 responden.

Menurut asumsi peneliti menyatakan bahwa tingkat pendidikan responden lebih banyak SMA-Perguruan tinggi dibandingkan dengan tingkat pendidikan SD-SMP.

4. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan dari 102 responden sebagian besar bekerja 54 (52.9%), dari hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa pasien yang masuk ke IGD lebih banyak yang bekerja.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Tataming *et al.*, (2015) menyatakan bahwa responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa dari 94 responden (100%) didapati sebagian besar responden bekerja sebagai Pekerja Swasta berjumlah 32 responden (34,0%).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan data tersebut adalah bahwa mayoritas pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah rata-rata dengan status bekerja.

5. Response Time

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *response time* perawat di IGD RS MH Thamrin sebagian besar responden dilayani dengan kategori cepat ≤ 5 menit yaitu 75 (73.5%) responden dan terdapat 27 (26.5%) responden dilayani dengan kategori lambat >5 menit.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Raya *et al.*, (2024) terdapat 63 (77.8%) responden yang mendapatkan *response time* cepat dari perawat ≤ 5 menit dan terdapat 18 (22.2%) yang mendapatkan *response time* lambat dari perawat >5 menit.

Asumsi peneliti dari hasil penelitian ini adalah bahwa mayoritas responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS MH Thamrin menerima layanan dengan response time yang cepat (≤ 5 menit), meskipun ada sebagian kecil pasien yang dilayani lebih lambat (>5 menit), temuan ini menegaskan bahwa sebagian besar layanan di IGD dilakukan dengan cepat.

6. Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa 74 (72.5%) responden dengan frekuensi tingkat kepuasan pasien dengan kategori puas. Yang artinya sebagian besar pasien yang masuk ke IGD RS MH Thamrin Cileungsi merasa puas.

Menurut penelitian (Prahmawati *et al.*, 2021), sebanyak 23 pasien (52,3%) menyatakan puas dengan IGD RS Muhammadiyah Gresik. Semakin cepat waktu tanggap, pasien semakin puas dengan pelayanan gawat darurat di RS Muhammadiyah Gresik.

Asumsi peneliti dari hasil penelitian ini adalah bahwa mayoritas responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS MH Thamrin menerima layanan dengan response time yang cepat (≤ 5 menit), meskipun ada sebagian kecil pasien yang dilayani lebih lambat (> 5 menit), temuan ini menegaskan bahwa sebagian besar layanan di IGD dilakukan dengan cepat.

ANALYSIS UNIVARIAT Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS MH Thamrin Cileungsi

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan hasil analisis Hubungan Antara *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien diperoleh bahwa sebanyak 63 (84.0%) responden dengan *response time* kurang dari 5 menit menyatakan merasa puas, hasil Uji *Chi Square* diperoleh nilai $p = 0,000$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. dengan hasil analisis diperoleh nilai OR sebesar 7.636 (2.851-20.451) dengan tingkat kepercayaan 95% bahwa *response time* yang kurang dari 5 menit dapat membuat pasien merasa puas 7.636 kali lebih besar dibandingkan dengan responden yang merasa cukup puas.

Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Ramot Reynaldi, (2024) menunjukkan pasien merasa puas sebesar (46.7%) terhadap *response time* atau cepat tanggap perawat di IGD Murni Tegus Memorial Hospital Medan dengan hasil *p value* sebesar 0,000

$\leq 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* dengan kepuasan pasien di IGD Murni Teguh Memorial Medan Hospital dengan koefisien korelasi sebesar 0,521.

Adapun penelitian yang dilakukan Andriani *et al.*, (2023) menyatakan bahwa terdapat 97 (70.1%) responden dengan waktu ≤ 5 menit dan merasa sangat puas terhadap *response time* di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi dengan nilai *p value* 0,000

$\leq 0,05$ dapat dikatakan H_a diterima dengan kesimpulan adanya hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di IGD.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Muhammad Azhary, (2023) Hasil uji korelasi menunjukkan terdapat hubungan antara *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien dilihat dari nilai *p value* $0,00 < 0,05$. Adapun penelitian yang dilakukan Mutiarasari *et al* (2019) pada pasien yang datang ke IGD triase kuning dengan jumlah sampel 50 pasien menunjukkan adanya hubungan antara *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien dengan uji *chi square p value* $0,023 < 0,05$.

Dari hasil analisis diatas didapatkan peneliti berasumsi bahwa pentingnya *response time* atau waktu tanggap seorang perawat dapat memberikan pengaruh yang signifikan dalam keselamatan serta kepuasan pasien maupun keluarga pasien khususnya di IGD tempat yang diteliti. Dari hasil yang telah diperoleh bahwa ada hubungan antara *Response Time* perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien, hal ini akan berdampak baik bagi citra perawat dan juga rumah sakit.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil penelitian tentang “**Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RS MH Thamrin Cileungsi**”. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa: Sebagian besar responden berusia remaja & dewasa 12-45 tahun dengan, jenis kelamin responden sebagian besar laki-laki dengan, sebagian besar responden berpendidikan tinggi dengan, dengan status pekerjaan sebagian besar bekerja. Sebagian besar responden mendapatkan *response time* cepat ≤ 5 menit dari perawat. Sebagian besar responden berada ditingkat kepuasan merasa puas. Adanya hubungann yang bermakna antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan dengan hasil penelitian ini, maka peneliti mengajukan saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

Diharapkan nantinya lebih meningkatkan kualitas pelayanan seperti diadakannya latihan gawat darurat untuk setiap perawat di IGD beberapa tahun 1x atau selebihnya, guna mendapatkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, serta setelah diketahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien diharapkan dapat dimanfaatkan dalam menyusun kebijakan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kedepannya. Dan bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini merupakan penelitian mendasar dengan diterimanya hasil penelitian ini maka perlu adanya penelitian lebih mendalam tentang response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS MH Thamrin Cileungsi. Dan semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai data awal sekaligus motivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut di lingkup keperawatan kegawatdaruratan baik di institusi maupun pendidikan, pendekatan analisis lanjutan seperti analisis regresi linier berganda sehingga diketahui faktor mana yang paling dominan.

REFERENSI

1. Anatolia K. Doondori, Sekunda, M., Cahyani, S. L., & Kurnia, T. A. (2019). Response Time Perawat Dalam Memberikan With Patient Satisfaction in the Emergency. *Jurnal Kesehatan Pr2imer*, 4(2).
2. Andriani, D., Safariyah, E., & Basri, B. (2023). Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi tahun 2022. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), 77–83.
3. Calundu, Dr. Rasidin, M.Si., M. K. (2018). *Manajemen Kesehatan* (M. S. Dr. Patta Rapana, S.E. (ed.); 1st ed.). CV SAH MEDIA. Hall. (2011). *The Health Belief Model Can Guide Modern Contraceptive Behavior Research and Practice, J Midwifery Womens Health*. Jan-Feb. <https://doi.org/10.1111/j.1542-2011.2011.00110>.
4. de Steenwinkel, M., Haagsma, J. A., van Berkel, E. C. M., Rozema, L., Rood, P. P. M., & Bouwhuis, M. G. (2022). Patient satisfaction, needs, and preferences concerning information dispensation at the emergency department: a crosssectional observational study. *International Journal of Emergency Medicine*, 15(1), 1–8.
5. Della Arya, Apriani Apriani, & Helsy Desvitasari. (2023). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan : Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 13(2), 86–92.
6. Dinas Kesehatan Kota Tangerang. (2019). *Dinas Kesehatan Kota Tangerang*. Prosiding

Penelitian Pendidikan 123–130.

7. Fahrurozi, A. (2023). *Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap response time pasien igd*. 5, 32–37.
8. Freny; Ravika. (2020). Kepuasan Keluatga Pasien Tentang Respon Time di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Pustaka Katulistiwa*, 1(01), 1–5.
9. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran* (Firmansyah M.A (ed.)). CV Penerbit Qiara Media.
10. Maria, M. (2023). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS X Tahun 2022. *Journal of Management Nursing*, 2(4), 272–
11. Muhammad Azhary Romdhon Nurhidayatulloh. (2023). HUBUNGAN RESPON TIMEDENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT PUSKESMAS X. *MEDIC NUTRICIA Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(2), 41–49.
12. Petruzella, F., & Easter, J. S. (2021). Pediatric emergency medicine literature 2020. *American Journal of Emergency Medicine*, 43, 123– 133.
13. Ramot Reynaldi Lumban Gaol, M. D. H. (2024). HUBUNGAN RESPONSETIMEDENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT MURNI TEGUH MEMORIAL HOSPITAL MEDAN. *Indonesian Trust Nursing Journal (ITNJ)*, 2(1).
14. Raya, M. B., Ginting, M., & Tresnajaya, R. (2024). The Relationship of Nurse Response Time with Patient Satisfaction BPJS at the Emergency Installation of the Bayukarta Hospital Karawang. *Indonesian Journal of Health Research and Development*, 2(1), 44–52.
15. Sun, J., Lin, Q., Zhao, P., Zhang, Q., Xu, K., Chen, H., Hu, C. J., Stuntz, M., Li, H., & Liu, Y. (2017). Reducing response time and raising outpatient satisfaction in a Chinese public tertiary general hospital-an interrupted time series study. *BMC Public Health*, 17(1), 1– 11.
16. Tataming, E.R., Tucunan, A.A.T., D., & Rattu, A. J. . (2015). *Hubungan antara pendidikan, pekerjaan, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di poliklinik penyakit dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih*

Manado.

17. Welch, S. J. M. (2010). Twenty Years of Patient Satisfaction Research Applied to the Emergency Department A Qualitative Review. *American Journal of Medical Quality*,