



## “HUBUNGAN RESPON TIME DAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI IGD RSUD WALUYO JATI ”

Riawan Satriantoro<sup>1</sup>, Ro'isah<sup>2</sup>, Alwin Widiyanto<sup>3</sup>  
Universitas Hafshawaty Zainul Hasan.  
Email:riawan@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh suatu perawat. Pelayanan yang diberikan perawat tentunya akan menjadi hasil kepuasan tersendiri bagi keluarga pasien yang mendapat perawatan di rumah sakit (Aini, 2021). Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian korelasi adalah penelitian yang akan melihat hubungan antara variable atau beberapa variabel dengan variabel lain (Nursalam, 2020)., sample dalam pennenelitian ini Adalah 94 orang dengan menggunakan tehnik Proporsip sampling.

Bedasarkan hassisl penelitian di dapatkan *Respon time* di Intalasi Gawat darurat RSUD Waluyo Jati Sebagian besar dengan *respon time* sangat cepat sebanyak 40 orang (42.6%)., Kualitas pelayanan di Intalasi Gawat darurat RSUD Waluyo Jati menunjukkan kualita pelayanan yang baik sebanyak 72 orangt (76,6%)., Kepuasan keluarga pasien di Intalasi Gawat darurat RSUD Waluyo Jati menunjukkan kepuasan keluarga pasien baik sebanyak 72 oarng (76.6%), Ada hubungan antara *respon time* dengan kepuasan pasien Dimana hasil penelitian sebesar 0.045 (lebih kecil dari 0.05), Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05)

Kualitas pelayanan rumah sakit penting untuk memenuhi hak masyarakat atas kesehatan. Perbedaan persepsi dan indikator kualitas muncul karena berbagai dimensi dan pihak terkait. Oleh karena itu, diperlukan standar atau pedoman dasar dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna jasa.

Kaca kunci : Respon Time, Kualitas pelayanan, kepuasan keluarga



## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan dan memelihara, serta meningkatkan kualitas kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan (Amrullah, 2020). Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh suatu perawat. Pelayanan yang diberikan perawat tentunya akan menjadi hasil kepuasan tersendiri bagi keluarga pasien yang mendapat perawatan di rumah sakit (Aini, 2021). Pelayanan harus dapat memberikan kepuasan pada pasien dan keluarga pasien, tidak semata-mata hanya kesembuhan pasien saja (Djala, 2021).

Di Jawa Timur terdapat 73,7% menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi *Realibility* / kehandalan. 71,6% menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi *Responsiveness* / Cepat Tanggap, 74,7% menyatakan puas tentang pelayanan yang kesehatan dalam dimensi *Empaty*, 77,9% menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi *assurance*, 64,7% menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi *Tangible* / Bukti (Mardiati Barus, 2024). Sedangkan berdasarkan rekam medik di RSUD Waluyo Jati untuk pasien IGD rawat Inap pada bulan Maret - Mei sebanyak 4.242 orang.

Kepuasan pasien merupakan suatu penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan

sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Evisusanti, 2020). Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (Adiputra, 2021).

Salah satu harapan keluarga pasien dipenuhi melalui kecepatan respon petugas dan pemberian kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan pasien akan sangat mudah tercapai apabila pegawai mau bersungguh-sungguh untuk memberikan rasa empati, mampu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, karena dari situlah unsur-unsur kepuasan pasien tercipta (Annisa, 2020).

Instalansi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit Rumah Sakit yang memberikan perawatan pertama kepada pasien. Unit ini dipimpin oleh seorang dokter umum, dokter ahli dan tenaga perawat yang berkompeten dan berpengalaman dalam menangani PGD (Pelayanan Gawat Darurat), yang kemudian bila dibutuhkan akan merujuk pasien kepada dokter spesialis tertentu.

## 2. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian korelasi adalah penelitian yang akan melihat hubungan antara variable atau beberapa variabel dengan variabel lain (Nursalam, 2020)., sample dalam pennenelitian ini Adalah 94 orang dengan menggunakan tehnik Proporsip sampling, penelitian ini juga



sudah mendapatkan sertifikal layak etik dari komisi etik UNHASA n0 391/KEPK-UNHASA/VI/2025.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 5.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Usia

Jenis kelamin	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Perempuan	45	47.9
Laki-laki	49	52.1
Total	94	100.0

Sumber data Primer 2025

Tabel 5.2 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Responden	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
25-30 tahun	9	9.6
31-35 tahun	9	9.6
36-40 tahun	14	14.9
> 41 tahun	62	66.0
Total	94	100.0

Sumber data Primer 2025

Tabel 5.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Petani	5	5.3
IRT	10	10.6
Wiraswasta	18	19.1
ASN/Dosen/ABRI/POLRI/Guru/DII	42	44.7
Tidak bekerja	19	20.2
Total	94	100.0

Sumber data Primer 2025

Tabel 5.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
SD	2	2.1
SMA	13	13.8
SMP	23	24.5
Sarjana	56	59.6
Total	94	100.0

Sumber data Primer 2025

Tabel 5.5 Gambaran Responden Berdasarkan Triase

Tabel 5.5 Gambaran Responden Berdasarkan Triase

Triase	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Merah	38	38.3
Kuning	58	61.7
Total	94	100.0

Sumber data Primer 2025

5.6 Respon Variabel Time

Respon Time	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Lambat	8	8.5
Sangat Lambat	9	9.6
Cukup Cepat	10	10.8
Cepat	27	28.7
Sangat Cepat	40	42.8
Total	94	100.0

Sumber data Primer 2025

5.7 Respon Variabel Kualitas layanan

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Kurang	6	6.4
Cukup	16	17.0
Baik	72	76.6
Total	94	100.0

Sumber data Primer 2025

5.8 Varibel kepuasan Keluarga pasien

Kepuasan Keluarga Pasien	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
Kurang	6	6.4
Cukup	16	17.0
Baik	72	76.6
Total	94	100.0

Sumber data Primer 2025



### 5.10 Tabulasi silang respon time terhadap Kepuasan keluarga Pasien

		Kepuasan Keluarga						Total	
		Baik		Cukup		Kurang		F	%
		F	%	F	%	F	%		
Respon time	Sangat cepat	30	31,9	9	9,8	1	1,1	40	42,6
	Cepat	27	28,7	0	0	0	0	27	28,7
	Cukup cepat	8	8,5	2	2,1	0	0	10	10,6
	Lambat	6	6,4	0	0	2	2,2	8	8,5
	Sangat Lambat	1	1,1	5	5,3	3	3,2	9	9,8
	Total	72	76,6	16	17,0	6	6,4	94	100
	P value	0,045							

Sumber: Data Primer 2025

**Tabel 5.11 Respon Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di IGD RSUD Waluyo Jati**

Variable	Uji Spearman rank	Respon time	Kepuasan keluarga
Respon time	Correlation coefficient	1,000	-.209
	Sig. (2-Tailed)	.	0,045
	N	94	94
Kepuasan keluarga	Correlation coefficient	-.209	1,000
	Sig. (2-Tailed)	0,045	.
	N	94	94

Hasil analisis *Correlation Coefficient* menunjukkan nilai *respon time* sebesar 1.000 dan kepuasan keluarga pasien sebesar -.209 sedangkan nilai *Sig. deviation from linearity respon time* dengan kepuasan keluarga pasien sebesar 0,045 (lebih kecil dari 0,05) maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variable *respon time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Waluyo Jati.

**Tabel 5.12 Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RSUD Waluyo**

		Kepuasan Keluarga						Total	
		Baik		Cukup		Kurang		F	%
		F	%	F	%	F	%		
Kualitas Pelayanan	Baik	72	76,6	0	0	0	0	72	76,6
	Cukup	0	0	16	17,0	0	0	16	17,0
	Kurang	0	0	0	0	6	6,4	6	6,4
	Total	72	76,6	16	17,0	6	6,4	94	100
	P value	0,000							

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien yaitu didapatkan dengan kualitas pelayanan yang baik dengan kepuasan keluarga pasien baik sebanyak 72 orang (76,6%). Dan kualitas pelayanan yang cukup dengan kepuasan keluarga pasien cukup sebanyak 16 orang (17,0%) sedangkan kualitas pelayanan kurang dengan kepuasan keluarga pasien kurang sebanyak 6 orang (6,4%).

**Tabel 5.13 Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di IGD RSUD Waluyo Jati**

Variable	Uji Spearman rank	Kualitas pelayanan	Kepuasan keluarga
Kualitas pelayanan	Correlation coefficient	1,000	.850**
	Sig. (2-Tailed)	.	0,000
	N	94	94
Kepuasan keluarga	Correlation coefficient	.850**	1,000
	Sig. (2-Tailed)	0,000	.
	N	94	94

Hasil analisis *Correlation Coefficient* menunjukkan nilai kualitas pelayanan sebesar .850\*\* dan kepuasan keluarga pasien sebesar 1.000 sedangkan nilai *Sig. deviation from linearity* kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variable kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Waluyo Jati.

### Respon Time

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan *respon time* sangat cepat sebanyak 40 orang (42,6%) perawat langsung datang ke tempat pasien dalam waktu kurang dari 2 menit, segera melakukan penilaian awal, memberikan oksigen, dan menginformasikan tindakan selanjutnya., cepat sebanyak 27 orang (28,7%), cukup cepat sebanyak 10 orang (10,6%) perawat segera datang setelah



pasien mengeluhkan nyeri dada, melakukan pemeriksaan awal, dan memberikan tindakan tepat waktu sehingga pasien merasa diperhatikan dan mendapatkan penanganan yang cepat,, sangat lambat sebanyak 9 orang (9,6%) perawat baru datang ke tempat pasien dan melakukan Tindakan setelah menunggu  $\geq 30$  menit dan lambat sebanyak 8 orang (8,5%) perawat baru datang ke tempat pasien setelah 15-30 menit. Selama waktu tersebut, pasien harus menunggu tanpa mendapatkan penanganan langsung, seperti pemeriksaan atau pemberian obat sementara.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menunjukkan triase awal masuk pasien yaitu kuning sebanyak 58 orang (61,7%) dan merah sebanyak 36 orang (38,3%). Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan factor yang lebih dominan berhubungan dengan ketepatan waktu tanggap IGD Bedah yaitu ketersediaan petugas *Triage*. Menurut (Karokaro, 2020) semakin lama seseorang bekerja semakin banyak kasus yang ditanganinya sehingga semakin meningkat pengalamannya, sebaliknya semakin singkat orang bekerja maka semakin sedikit kasus yang ditanganinya (Mulyanto, 2022).

### **Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5.7 menunjukkan kualitas pelayanan yang baik sebanyak 72 orang (76,6%) pasien mendapatkan penanganan cepat dan tepat, seperti pemeriksaan lengkap, pemberian obat dan tindakan medis yang sesuai, serta komunikasi yang jelas dan ramah dari petugas kepada pasien dan keluarganya. Selain itu, dilakukan monitoring secara rutin dan memberikan edukasi serta penjelasan mengenai langkah selanjutnya. Cukup sebanyak 16 orang (17,0%) petugas medis melakukan pemeriksaan awal, emberikan obat, serta memberikan informasi

tentang perawatan di rumah. Sedangkan kualitas pelayanan kurang sebanyak 6 orang (6,4%) dimana pasien dan keluarga lama menunggu pemeriksaan atau tindakan karena keterbatasan sumber daya atau kurangnya koordinasi antar petugas. Selain itu, kurangnya komunikasi yang jelas dan ramah dari petugas kepada pasien dan keluarga juga bisa menjadi indikator pelayanan yang kurang memadai.

Faktor penyebab ketidakpuasan keluarga pasien di IGD termasuk pelayanan perawat yang kurang memadai, terutama terkait waktu tanggap dan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Waktu tanggap yang baik dapat ditingkatkan melalui kinerja, fasilitas, lokasi strategis, komunikasi, dan kualitas jasa. Kualitas pelayanan sendiri diartikan sebagai kemampuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat waktu, berlaku untuk semua layanan yang diberikan di perusahaan saat klien berada di sana (Nurdelima, 2021).

### **Kepuasan Keluarga Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menunjukkan kepuasan keluarga pasien baik sebanyak 72 orang (76,6%) respon cepat dan sigap dari petugas medis ketika pasien datang ke igd, petugas memberikan penjelasan yang jelas tentang kondisi pasien dan tindakan yang akan dilakukan dan pelayanan dilakukan dengan ramah dan penuh empati, membuat keluarga merasa dihargai dan nyaman. Dan Kepuasan keluarga pasien cukup sebanyak 16 orang (17,0%) perawat ramah, informasi yang berikan sudah bagus dan memuaskan sedangkan kepuasan keluarga pasien kurang sebanyak 6 orang (6,4%) lambatnya waktu tanggap dari petugas medis dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan keluarga, komunikasi yang



kurang baik, fasilitas yang tidak memadai.

Beberapa faktor kepuasan keluarga pasien yaitu Kualitas produk dan jasa di rumah sakit, seperti pelayanan perawat dan fasilitas, sangat berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien. Harga yang sesuai dan transparan juga penting, karena berpengaruh pada harapan dan kenyamanan pasien. Kinerja petugas, terutama kecepatan, kemudahan, dan kebersihan, serta keramahan dalam pelayanan, turut menentukan tingkat kepuasan.

#### **Hubungan *respon time* dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD RSUD Waluyo Jati**

Hasil analisis *Correlation Coefficient* menunjukkan nilai *respon time* sebesar 1.000 dan pergantian *dreesing* sebesar -.209 sedangkan nilai *Sig. deviation from linearity respon time* dengan kepuasan keluarga pasien sebesar 0,045 (lebih kecil dari 0,05) maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variable *respon time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Waluyo Jati.

Berdasarkan hasil tabulasi silang, mayoritas responden merasa puas dengan respon time cepat, di mana 40 orang (31,9%) menyatakan sangat puas dan 27 orang (28,7%) puas. Sebaliknya, yang mengalami respon time lambat dan sangat lambat cenderung kurang puas, dengan 6 orang (6,4%) dan 1 orang (1,1%) merasa puas, serta adanya beberapa yang merasa kurang puas. Secara umum, kepuasan keluarga pasien lebih tinggi ketika respon time cepat. Salah satu factor yang mempengaruhi *respon time* yaitu Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat

darurat dengan waktu tanggap yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat di capai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit sesuai standar (Akhirul, 2022).

#### **Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien**

Hasil analisis *Correlation Coefficient* menunjukkan nilai kualitas pelayanan sebesar .850\*\* dan kepuasan keluarga pasien sebesar 1.000 sedangkan nilai *Sig. deviation from linearity* kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variable kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Waluyo Jati. Berdasarkan hasil tabulasi silang, sebagian besar keluarga pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang baik, sebanyak 72 orang (76,6%). Sedangkan, yang merasa cukup puas sebanyak 16 orang (17,0%), dan yang merasa kurang puas sebanyak 6 orang (6,4%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien. Faktor penyebab ketidakpuasan keluarga pasien di IGD meliputi pelayanan perawat, yang menjadi indikator kualitas layanan. Dukungan SDM yang kompeten penting untuk meningkatkan waktu tanggap dan kepuasan pasien. Peningkatan kinerja, fasilitas, komunikasi, dan lokasi strategis dapat memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kepuasan keluarga pasien (Nurdelima, 2021). Kualitas pelayanan rumah sakit penting untuk memenuhi hak masyarakat atas kesehatan. Perbedaan persepsi dan indikator kualitas muncul karena berbagai dimensi dan pihak terkait. Oleh karena itu, diperlukan standar atau pedoman dasar dalam penyelenggaraan layanan



kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna jasa. (Perceka, 2020).

#### 4. KESIMPULAN

- 1) *Respon time* di Intalasi Gawat darurat RSUD Waluyo Jati Sebagian besar dengan *respon time* sangat cepat sebanyak 40 orang (42.6%).
- 2) Kualitas pelayanan di Intalasi Gawat darurat RSUD Waluyo Jati menunjukkan kualita pelayanan yang baik sebanyak 72 orangt (76,6%).
- 3) Kepuasan keluarga pasien di Intalasi Gawat darurat RSUD Waluyo Jati menunjukkan kepuasan keluarga pasien baik sebanyak 72 oarng (76.6%)
- 4) Ada hubungan antara *respon time* dengan kepuasan pasien Dimana hasil penelitian sebesar 0.045 (lebih kecil dari 0.05)
- 5) Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05)

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R., et al. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Terakreditasi di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139–145.
- Ahmad, H., Antoni, A., Napitupulu, M., Permayasa, N. 2021. Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas mangasa kota makassar. *Indonesian Health Scientifie Journal*. 6(2):193-204
- Aprillia, M. (2021). Hubungan *Respon time* Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal Of Nursing Science*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.33475/mhjns.v1i2.3>
- Alwin. (2022). Keperawatan Gawat Darurat dan Manajemen Bencana. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–123. [https://onlinelearning.uhamka.ac.id/pluginfile.php/449888/mod\\_resource/content/1/MODUL\\_BIOGEOGRAFI\\_OK.pdf](https://onlinelearning.uhamka.ac.id/pluginfile.php/449888/mod_resource/content/1/MODUL_BIOGEOGRAFI_OK.pdf)
- Anathasia, E.S. and Mulyanti, D. 2023 'Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis', *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), pp. 145–151.
- Antari, P.F.I. (2022) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022. *Poltekkes Kemenkes Denpasar*.
- 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). <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i0.1.823>
- Andriana, A. D., Hidayah, N., & Margono. (2023). Analisis Tingkat Pengetahuan Perawat Terhadap Penggunaan Triase Emergency Severity Index (ESI) Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Temanggung. *Prosiding University Research Qolloquium*, 23–32.
- Anjani, Regghy. (2022) Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Gawat Darurat Pada Masa Pandemi Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.



- Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Bukittinggi
- Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193.
- Artamevia, R., Sumerti, N.N., Agung, A.A.G. and Arini, N.W. (2023) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut Tahun 2023 (Studi dilakukan pada salah satu Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara)', *Jurnal Kesehatan Gigi (Dental Health Journal)*, 10(2), pp. 94–109. Available at: <https://ejournal.poltekkesdenpasar.ac.id/index.php/JKG>.
- Astuti, S. (2020) Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru kota Medan, *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*. Institut Kesehatan Helvetia.
- Barus. Mardiaty (2024). Hubungan *Respon time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 3454-3467 E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246 Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Butarbutar, Haryanti, M., Wayan Edi Sanjana, I., Imaculata ose, M., Kadek Diah Purnamayanti, N., Ni Putu Yusniawati, Y., Ismail, Y., & Rahmanti, A. (2023). *Keperawatan Gawat Darurat* (putu intan Daryaswanti (ed.); 1st ed.). PT. Sonpedia Publishing Media. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=I03MEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA49&dq=konsep+gawat+darurat&ots=FL5o5tzxxO&sig=h4sQ5I3HsSHZ3MrvwGZwMWTqJI&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=I03MEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA49&dq=konsep+gawat+darurat&ots=FL5o5tzxxO&sig=h4sQ5I3HsSHZ3MrvwGZwMWTqJI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- G Gorat. (2024). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Advent Medan. *Halaman 16102-16111 Volume 8 Nomor 1 Tahun 2024*
- Hardianto, Wiyadi, & Hesti Prawita Widiastuti. (2023). Corelation between Nurse Response Time and Accuracy of Triage in the Emergency Room. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 2(5), 785–804
- Hastuti, Sugiyatmi, & Mari. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSPR Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan I CARE*, 2 No.2(2), 140– 155.
- Johnson. (2023). The Impact of Patient Family Dissatisfaction on Healthcare Delivery: A Comprehensive Analysis. *Journal of Healthcare Management*.
- Jones, A. &. (2020). Understanding Family Satisfaction in Healthcare: A Comprehensive Perspective.
- Krismantoro. Yogi. (2023). Emergency Response Time Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Gawat Darurat* Volume 5 No 1 Juni 2023



Kusuma, I. (2022). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Kategori Triase Hijau Di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. 50, 11.4

Marbun, G. G. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.

Notoatmodjo S. (2021). Promosi Kesehatan dan Perilaku Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2020. *Konsep Pengetahuan, Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Nurdelima, D., Prayasta, P. P., & Gunawan, E. G. (2021). Hubungan *Respon time* dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cipedes. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 927–932. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.160>

Norisa, S., & Hidayat, E. (2023). Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu Hubungan *Respon time* Perawat Terhadap Compalint Handling Di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. 1(September), 255–259.

Lestari, W., Rizany, I. and Setiawan, H. (2021) 'Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit', *BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, 9(1), pp. 46–53.

Lasa, Imelda.2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. *CHMK NURSING SCIENTIFIC JOURNAL*

VOLUME 5 NOMOR 1, JANUARI 2021

Rahanjaan, F. (2020). Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan keluarga pasien di igd rumah sakit umum daerah labuang baji . Makassar

Rahmadana, Angga.(2022). Gambaran respontime perawat dalam penangananpasien gawat darurat di IGD RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2022.Skirpsi.POLITEHNIK KESEHATAN KEMENKES PADANG