

Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mata Makassar

Aurelie Daud Valentina^{1*}, Wa Ode Nur Isnah S², Syahrul Ningrat³, Hastiah⁴

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

^{2,3}Dosen Fakultas Keperawatan, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

⁴ Rumah Sakit Mata Makassar

*Corresponding authors: daudaurelie@gmail.com

Abstrak

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *total Sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini yakni 65 responden. Pengambilan data dilakukan dengan observasi *response time* dan membagikan kuesioner secara langsung mengenai kepuasan pasien.

Hasil: Dari 65 responden terdapat 2 (3.1%) responden dengan *response time* yang lambat dan terdapat 19 (29.2%) responden merasa kurang puas. Dari hasil uji *chi square* didapatkan tidak terdapat hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar dengan *p-value* 0.356 ($p > 0.05$).

Kesimpulan: Mayoritas responden mendapatkan *response time* yang cepat dan merasa puas. Tidak terdapat hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mata Makassar. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan *response time* perawat dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *response time*, kepuasan pasien, instalasi gawat darurat

Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu jalur utama bagi pasien yang memerlukan perawatan di Rumah Sakit (RS) (Ariyani & Rosidawati, 2020). Dalam penanganan gawat darurat yang diberikan terdapat prinsip yaitu '*time saving it's life saving*'. Hal ini berarti seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat harus efektif dan efisien (Mitcel, 2022). Dalam kondisi gawat darurat, pasien dapat kehilangan nyawa dalam waktu singkat, sehingga pelayanan yang diberikan harus cepat dan efisien. Salah satu indikator untuk menilai efektivitas dan efisiensi

pelayanan di IGD adalah *response time* (waktu tanggap) dalam memberikan pelayanan keperawatan (Fathia & Kurdaningsih, 2022). Standar *response time* ditetapkan adalah ≤ 5 menit setelah pasien datang (Kemenkes, 2008). Kecepatan *response time* dan ketepatan dalam melaksanakan tindakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD. Kepuasan pasien merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan yang diterima, setelah dibandingkan dengan harapan mereka (Aswad et al., 2015). Kenyamanan dan kepuasan pasien yang datang ke IGD rumah sakit dapat dicapai dengan *response time* yang cepat, karena pasien berharap tidak perlu menunggu lama atau bahkan tidak menunggu sama sekali untuk mendapatkan pertolongan (Ra'uf, 2021). Hal ini tentu terjadi pada semua jenis rumah sakit termasuk rumah sakit mata.

Survey kepuasan pasien terhadap layanan perawatan mata masih sedikit dan beragam (AA et al., 2017). Untuk mengukur kepuasan pasien digunakan teori Servqual, dengan melihat kualitas pelayanan dari 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Marzuq & Andriani, 2022). Pada penelitian yang dilakukan oleh AA et al. (2017) tentang Kepuasan Pasien terhadap Layanan Perawatan Mata Rumah Sakit Pendidikan Universitas Calabar bahwa sebanyak 35,2% responden mengatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan secara keseluruhan oleh tenaga medis. Faktor utama yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien yaitu waktu yang diperlukan untuk melakukan pemeriksaan dan waktu yang diperlukan untuk menunggu hasil pemeriksaan. Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Rizyal (2012), faktor utama yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien yaitu waktu tunggu, yang mana sebanyak 37,8% pasien mengatakan tidak puas. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa, kepuasan pasien terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh waktu tunggu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh McMullen & Netland (2013) di klinik mata rawat jalan, dimana kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh waktu tunggu. Selain itu beberapa faktor lainnya yang juga mempengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan yaitu tingkat pengetahuan tenaga kesehatan dan waktu yang dihabiskan oleh tenaga kesehatan.

Keterlambatan dalam *response time* di IGD dapat berakibat fatal, seperti kematian atau kecacatan permanen akibat kegawatan organ vital, serta perawatan yang berkepanjangan di ruang rawat setelah mendapatkan pertolongan di IGD yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, keluhan, dan biaya perawatan yang tinggi (Ra'uf, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Limantara et al. (2015) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingginya angka kematian di IGD rumah sakit, diketahui salah satu faktor penyebabnya adalah *response time*. Selain kecepatan, ketepatan dalam melakukan tindakan juga sangat penting. Dalam kasus kegawatdaruratan mata, keterlambatan penanganan dapat menyebabkan kehilangan penglihatan yang bersifat permanen (Himayani et al., 2021). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rizyal (2012) di perawatan mata Nepal Medical Collage faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah *waiting time* (waktu tunggu) dimana sebanyak 37.8% pasien merasa tidak puas, namun belum terdapat penelitian pada perawatan mata atau rumah sakit mata mengenai kepuasan pasien yang dapat dipengaruhi oleh *response time* (waktu tanggap).

Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) pada tahun 2018, Sulawesi Selatan terdapat sekitar 0.7% proporsi cedera mata dan 0.6% cedera mengakibatkan kecacatan

permanen yaitu panca indera tidak berfungsi. Dan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gumilang (2021) dari 15 provinsi, Sulawesi Selatan memiliki prevalensi gangguan penglihatan parah tertinggi yaitu 3.4% dan gangguan penglihatan sedang tertinggi yaitu 13.3%. Oleh karena itu, peneliti sangat tertarik melakukan penelitian ini dan penelitian ini penting dilakukan sebagai upaya untuk mengurangi angka kecacatan permanen pada mata di IGD akibat lambatnya *response time* dan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Mata Makassar.

Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Jenis penelitian ini nantinya informasi serta data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *total sampling* yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu: pasien yang datang berkunjung ke IGD Rumah Sakit Mata Makassar dengan rentang usia 19-59 tahun, pasien dengan tingkat kesadaran *compos mentis* dan pasien yang dapat membaca dan menulis. Total sampel dalam penelitian ini yakni 65 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data primer yang diperoleh dari jumlah pasien yang mengunjungi Instalasi Gawat Darurat dan membagikan kuesioner kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mata Makassar. Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolah data.

Hasil

Dalam penelitian ini terdapat 65 responden, yang mana semuanya memenuhi kriteria inklusi yang telah ditentukan.

Table 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%	Mean	Std. Deviation	Min-Max
Usia			36.49	9.797	20-57
Jenis Kelamin					
Laki-laki	48	73.8			
Perempuan	17	26.2			
Pendidikan Terakhir					
Tamat SD	8	12.3			
SLTP/Sederajat	5	7.7			
SLTA/Sederajat	26	40			
Diploma	4	6.2			
Sarjana	22	33.8			
Pekerjaan					
PNS/TNI/POLRI	8	12.3			
Wiraswasta	20	30.8			
Buruh/Tani/Nelayan	15	23.1			
Ibu Rumah Tangga	3	4.6			
Pelajar/Mahasiswa	3	4.6			
Karyawan Swasta	12	18.5			
Lainnya	4	6.2			
Jaminan Kesehatan					
BPJS/JKN	49	75.4			
BPJS Ketenagakerjaan	5	7.7			

Karakteristik Responden	n	%
Tanpa Asuransi/Umum	11	16.9
Diagnosis		
Corpus Alienum	22	33.8
Iritasi	13	20
Trauma Okuli	15	23.1
Trauma Kimia	3	4.6
Ulkus Kornea	2	3.1
Erosi Kornea	2	3.1
Lainnya	8	12.3
Kriteria Triase		
Hijau	58	89.2
Kuning	7	10.8

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan dari 65 responden diketahui bahwa rerata usia responden yakni 37 tahun dengan usia terendah 20 tahun dan usia tertinggi 57 tahun. Dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 48 (73.8%) lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan sebanyak 17 (26.2%). Dari segi pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir SLTA/Sederajat sebanyak 26 (40%) responden. Sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 20 (30.8%) responden. Lebih dari sebagian responden menggunakan BPJS sebagai jaminan kesehatan yakni sebanyak 49 (75.4%). Selain itu, sebanyak 22 (33.8%) responden datang dengan kasus *corpus alienum*. Dari segi kriteria triase, mayoritas responden memiliki kriteria triase hijau yakni dengan jumlah 58 (89.2%) responden.

Table 2. Distribusi Frekuensi *Response Time* Perawat

	n (65)	%	Mean	Std. Deviation	Min-Max
<i>Response Time</i> (menit, detik)			0.54	143.120	0.2-18.22
Cepat	63	96.9			
Lambat	2	3.1			

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden mendapatkan *response time* dengan kategori cepat yakni sebanyak 63 (96.9%) responden, sedangkan 2 (3.1%) responden lainnya mendapatkan *response time* dengan kategori lambat. Selain itu, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama satu bulan *response time* perawat tercepat adalah 2 detik sedangkan *response time* perawat terlambat adalah 18.22 menit dengan rerata *response time* yaitu 54 detik yang berarti *response time* perawat di IGD Rumah Sakit Mata Makassar masih dalam kategori cepat.

Table 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

	n (65)	%	Mean	Std. Deviation	Min-Max
Kepuasan Pasien			95.62	7.013	76-100
Puas	46	70.8			
Kurang Puas	19	29.2			

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden merasa puas yakni sebanyak 46 (70.8%) responden, sedangkan 19 (29.2%) responden merasa kurang puas. Dari hasil analisis terhadap kuesioner kepuasan pasien diperoleh skor kepuasan terendah adalah 76 dan skor kepuasan tertinggi adalah 100 dengan rerata skor adalah 95.62 dan standar deviasi 7.013.

Table 4. Distribusi Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien

<i>Response Time</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>P-Value</i> (<i><0.05</i>)
	Puas		Kurang Puas				
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	
Cepat	44	69.8	19	30.2	63	100	0.356
Lambat	2	100	0	0	2	100	
Total	46	70.8	19	29.9	65	100	

Dari 65 responden terdapat sebanyak 44 (69.8%) responden dengan kategori *response time* cepat yang kategori kepuasannya puas, tetapi terdapat 19 (30.2%) responden dengan kategori *response time* cepat yang kategori kepuasannya kurang puas. Selain itu, terdapat responden dengan kategori *response time* lambat yang kategori kepuasannya puas yakni 2 (100%) responden. Berdasarkan hasil uji statistik hubungan antara *response time* dengan kepuasan pasien didapatkan *p-value* 0.356 (*p*>0.05) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara *response time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mata Makassar.

Pembahasan

Sesuai dengan keputusan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2008) yang menyatakan bahwa standar *response time* diberikan ≤ 5 menit setelah pasien datang. Hasil penelitian ini menunjukkan *response time* perawat dengan kategori cepat yakni sebanyak 63 (96.9%) responden, sedangkan 2 (3.1%) responden lainnya mendapatkan *response time* dengan kategori lambat, dengan rata-rata *response time* yakni 54 detik yang berarti *response time* di IGD RS Mata Makassar cepat sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kemenkes. Belum terdapat referensi langsung dari hasil penelitian ini yang membahas terkait *response time* perawat di IGD rumah sakit mata, namun terdapat referensi yang membahas *response time* di IGD rumah sakit umum yaitu penelitian yang dilakukan oleh Prahmawati et al. (2021) di IGD RSUD Demang Sepulau Raya yang mana sebagian besar *response time* perawat ≤ 5 menit yakni sebanyak 58.3%. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Daud et al. (2023) yang menunjukkan bahwa *response time* pelayanan perawat di IGD cepat yakni sebanyak 86.6%. Kemampuan memberikan bantuan dengan cepat dan efektif merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam penanganan gawat darurat, keberhasilan *response time* ini sangat bergantung pada kualitas pemberian pertolongan yang tersedia (Haryatun & Sudaryanto, 2008). Menurut Mudatsir et al. (2017), salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi *response time* di IGD yakni ketersediaan alat dan bahan yang diperlukan untuk penanganan segera.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan lebih dari sebagian responden merasa puas yakni sebanyak 46 (70.8%) responden. Responden merasa puas terhadap pelayanan

yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan staff lainnya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinurat et al. (2019), dimana terdapat sebanyak 66 (75.9%) responden merasa puas, hal ini dikarenakan responden mendapatkan pelayanan dan respon yang cepat dan tepat dari perawat. Dalam penelitian ini dari 65 responden terdapat responden yang kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya yakni 19 (29.2%) responden. Pada komponen *assurance* (jaminan) pernyataan “penggunaan peralatan medis yang aman bagi pasien” terdapat 1 (1.5%) responden yang memilih tidak puas. *Patient safety* (keselamatan pasien) merupakan salah satu prioritas yang harus diutamakan oleh rumah sakit, karena hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Menuru Ulrich & Kear (2014) , peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak hanya pada keterlibatan petugas namun terciptanya lingkungan yang aman dan bebas dari hal-hal yang berpotensi membahayakan pasien juga merupakan salah satu upaya keselamatan pasien. Selain itu, pada komponen *tangible* (bukti fisik) terdapat pernyataan “fasilitas pelayanan IGD dalam kondisi baik, memadai, nyaman dan bersih” yang mana terdapat 1 (1.5%) responden memilih tidak puas, serta pada pernyataan “pengaturan tata letak fasilitas IGD sesuai dengan prosedur *social distancing* (menjaga jarak minimal 1 meter dengan pasien lain) dan ketersediaan tempat cuci tangan dengan air mengalir serta sabun cuci tangan dan *hand sanitizer*” terdapat 1 (1.5%) responden yang memilih tidak puas. Fasilitas merupakan pelayanan yang tersedia dalam bentuk fisik yang tidak hanya dapat dirasakan tetapi juga dapat diamati secara visual. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Harfika & Abdullah (2017), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pasien, dimana jika fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit dapat memenuhi keinginan pasien maka hal ini dapat memberikan dampak yang baik pula bagi rumah sakit. Pada pernyataan “penggunaan alat pelindung diri sesuai dengan protokol kesehatan oleh dokter, perawat dan tim medis lainnya” terdapat 1 (1.5%) responden yang memilih tidak puas. Alat pelindung diri (APD) merupakan alat-alat yang digunakan untuk memastikan keselamatan pekerja di lingkungan rumah sakit (*gown*, sarung tangan, masker dan lainnya). Di Indonesia penggunaan APD hanya lebih dari 40% perawat dengan rata-rata hanya menggunakan salah satu dari APD (Muchlis & Yusuf, 2017).

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien dengan hasil uji *chi-square* memiliki *p-value* 0.356 ($p > 0.05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2022), dimana hasil uji statistik *chi square* menunjukkan *p-value* 0.492 ($p > 0.05$) yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* pelayanan dengan kepuasan pasien, karena kurangnya pengetahuan pasien dan keluarga tentang pelayanan yang dilakukan oleh perawat di IGD serta kuesioner yang sulit dipahami oleh pasien. Hasil ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krismantoro & Siagian (2023) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.106 ($p > 0.05$), yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD. Hasil ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Hariyanto et al. (2024), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara *response time* dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0.000 ($p < 0.05$), ini dipengaruhi oleh kolaborasi antar tim medis yang memungkinkan pelayanan cepat dan akurat, sehingga dapat memengaruhi kepuasan pasien. Demikian pula pada penelitian yang dilakukan oleh Munkhofid et al. (2024) terdapat hubungan

yang signifikan antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Instalasi gawat darurat (IGD) merupakan salah satu pintu utama rumah sakit, sehingga kepuasan pasien sangat ditentukan oleh peran petugas IGD. Menurut Hariyanto et al. (2024), pada dasarnya pasien akan merasa puas maupun tidak puas bergantung pada pelayanan yang sesuai standar yang diterimanya.

Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan dan kekurangan sehingga jauh dari kata sempurna. Penelitian ini hanya menghimpun pasien pada rentang usia 19-59 tahun dan pasien dengan kriteria triase hijau serta kuning, juga pada penelitian ini tidak melakukan konfirmasi pada pasien terkait pendapatnya pada *response time* perawat yang diterimanya. Penelitian ini juga tidak menemukan hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mata Makassar. Sebagai tambahan, jangka waktu penelitian yang terlalu singkat sehingga tidak didapatkan sampel yang lebih banyak.

Implikasi dalam Praktik Keperawatan

Hasil penelitian ini mengenai hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD, yang mana tingkat kepuasan pasien ini memiliki beberapa komponen. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kemampuan perawat dalam melakukan tindakan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki. Pendidikan terakhir terbanyak yakni SLTA/ sederajat. Berdasarkan pekerjaan responden terbanyak yakni wiraswasta. Mayoritas jaminan kesehatan yang digunakan adalah BPJS/JKN. Kasus terbanyak responden yang datang ke IGD Rumah Sakit Mata adalah *corpus alienum*, dan mayoritas responden dengan dikategorikan pada kriteria triase hijau.
2. Pada penelitian ini, mayoritas responden mendapatkan *response time* perawat dengan kategori cepat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mata Makassar
3. Pada penelitian ini, lebih dari sebagian responden puas terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mata Makassar
4. Pada penelitian ini, terdapat 2 responden dengan *response time* yang lambat yakni responden dengan jenis kelamin laki-laki, yang bekerja sebagai wiraswasta. Responden dengan *response time* yang lambat memiliki jaminan kesehatan BPJS/JKN dan tanpa asuransi/ umum. Selain itu, responden dengan *response time* yang lambat datang dengan kasus trauma okuli dan ulkus kornea, serta kriteria triase hijau.
5. Pada penelitian ini, mayoritas responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan merasa puas. Pada semua jenjang pendidikan terakhir mayoritas responden merasa puas. Pada pekerjaan mayoritas responden merasa puas. Pada jaminan kesehatan yang responden gunakan mayoritas responden merasa puas. Pada semua kasus responden yang datang ke IGD mayoritas responden merasa

puas. Serta pada kriteria triase hijau dan kuning mayoritas responden merasa puas.

6. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mata Makassar.

Kontribusi Penulis

Semua penulis telah menerima tanggung jawab atas keseluruhan isi naskah ini dan menyetujui pengajuannya.

Konflik Kepentingan

The authors declare no conflict of interest

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak Rumah Sakit Mata Makassar yang telah membantu langsung dan telah memberikan izin untuk pengumpulan data.

Referensi

- AA, I., DG, N., UE, A., RE, D., BA, E., ED, N., UA, U., CT, A., & OO, U. (2017). *Patients' Satisfaction with Eye Care Services in University of Calabar Teaching Hospital*. 4(9), 110–118. <http://iaimjournal.com/>
- Ariyani, H., & Rosidawati, I. (2020). Literature Review: Penggunaan Triase Emergency Severity Index (ESI) di Instalasi Gawat Darurat (IGD). *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada*, 20(2), 143–152. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36465/jkbth.v20i2.606>
- Aswad, S., Mulyadi, & Lolong, J. J. S. (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. *Jurnal Keperawatan*, 3(2), 1–8.
- Daud, I., Julianto, Aprilia, H., & Nasyir, M. (2023). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pada Ruang IGD Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan*, 14(3), 541–545. <https://stikes-nhm.e-journal.id/NU/index>
- 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), 89–98. <https://doi.org/https://doi.org/10.36729>
- Gumilang, M. A. (2021). *Strategi Substansi Gangguan Indera dan Fungsional, Direktorat Pengendalian dan Pencegahan Penyakit Tidak Menular, Kementerian Kesehatan RI dalam Penanggulangan Gangguan Penglihatan Serta Kebutaan di Indonesia*. 1–20. <https://www.researchgate.net/publication/357954713>
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 14(1), 44–56.

- 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.
- Haryatun, N., & Sudaryanto, A. (2008). Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori 1 – V di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi. *Berita Ilmu Keperawatan*, 1(2), 69–74. <https://doi.org/10.23917/bik.v1i2.3739>
- Himayani, R., Irawan, J., Rahmayani, F., & Sidharti, L. (2021). Pendekatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Kegawatdaruratan Mata: Ablasio Retina. *Jurnal Kedokteran Universitas Lampung*, 5(2), 116–119. <https://doi.org/https://doi.org/10.23960/jkunila52%25p>
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Krismantoro, Y., & Siagian, E. (2023). Emergency Response Time Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Gawat Darurat*, 5(1), 35–42.
- Limantara, R., Herjunianto, & Roosalina, A. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingginya Angka Kematian di IGD Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2), 200–205. <https://doi.org/https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2015.028.02.15>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4659>
- McMullen, M., & Netland, P. A. (2013). Wait Time as a Driver of Overall Patient Satisfaction in An Ophthalmology Clinic. *Clinical Ophthalmology*, 7, 1655–1660. <https://doi.org/10.2147/OPHTH.S49382>
- Mitcel, H. (2022). *Hubungan Respon Time Petugas Ambulans Gawat Darurat dengan Keberhasilan Penanganan Pasien Cardiac Arrest*. <http://dohara.or.id/index.php/isjnm>
- Muchlis, S., & Yusuf, M. (2017). Kesadaran Perawat Dalam Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 2(3), 1–8.
- Mudatsir, S., Syafar Sangkala, M., & Setyawati, A. (2017). Related Factors Of Response Time In Handling Head Injury In Emergency Unit Of Prof.Dr.H.M.Anwar Makkatutu Bantaeng General Hospital. *Indonesian Contemporary Nursing Journal*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.20956/icon.v2i1.3579>

- Munkhofid, Muh., Widiharti, Zuhroh, D. F., & Widiyawati, W. (2024). Respon Time Pelayanan IGD Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah sakit Muhammadiyah Gresik. *Wiraraja Medika : Jurnal Kesehatan*, 14(1), 17–23.
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). Hubungan Response Time Perawat dengan Pelayanan Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69–79.
- Putri, P. E. A. (2022). *Hubungan Respon Time Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit TK II Udayana*.
- Ra'uf, M. (2021). Analysis Of Factors That Related To Respond Time And Treating Emergency Patients In Banjarmasin Regional Public Hospital. *Health Media*, 3(1), 28–38. www.journal.urbangreen.ac.id
- Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS). (2019). *Laporan Riskesdas 2018 Nasional*. <https://repository.badankebijakan.kemkes.go.id/id/eprint/3514/1/Laporan%20Riskesdas%202018%20Nasional.pdf>
- Rizyal, A. (2012). Patients' satisfaction with eye care services at Nepal Medical College. In *Original Article Nepal Med Coll J* (Vol. 14, Issue 3).
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H. P., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1), 1–9.
- Ulrich, B., & Kear, T. (2014). Patient Safety and Patient Safety Culture: Foundations of Excellent Health Care Delivery. *Nephrology Nursing Journal*, 41(5), 447–505. http://www.jointcommission.org/standards_information/npsgs.aspx