

HUBUNGAN RESPON TIME DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT BHAYANGKARA

Della Arya¹, Apriani Apriani², Helsy Desvitasari^{3*}

^{1,2,3*}Program Studi Ilmu Keperawatan, STIK Siti Khadijah

^{3*}Corresponding author email : desvitasarihelsy@gmail.com

ABSTRAK

Respon time adalah waktu tanggap yang sangat tergantung pada kecepatan perawat saat melakukan pertolongan pertama pada saat pasien datang ke IGD untuk segera ditangani. *Respon time* yang cepat mampu memicu kepuasan pelayanan yang diterima oleh pasien dan keluarga pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Metode Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke IGD dengan jumlah sampel sebanyak 62 responden yang diambil secara *Accidental Sampling*. Penelitian ini dilakukan di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang pada tanggal 2 – 15 Juni tahun 2022. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan ibu dalam menjalankan protokol kesehatan sebelum diberikan pendidikan kesehatan mayoritas telah berada pada kategori baik yaitu sebanyak 22 responden (62,9%). Sedangkan pengetahuan ibu dalam menjalankan protokol kesehatan setelah diberikan pendidikan kesehatan semuanya memiliki tingkat sikap yang baik sebanyak 35 responden (100%). Masyarakat kini memang sudah dominan memiliki pengetahuan yang baik terhadap protokol kesehatan walaupun dalam pelaksanaannya masih kurang. analisa univariat didapatkan bahwa *respon time* cepat sebanyak 32 (51,6%) responden, dan pasien yang puas sebanyak 33 (53,2%). Uji *Chi – Square* didapatkan $p\ value = 0,001 \leq 0,05$. Ada hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M. Hasan Palembang. Diharapkan untuk Rumah Sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat agar dapat memberikan pelatihan pada perawat dalam pertolongan pertama pasien gawat darurat.

Kata Kunci: *Respon Time, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Response time is a response time that is very dependent on the speed of the nurse when performing first aid when the patient comes to the Emergency Room for immediate treatment. Fast response time can trigger service satisfaction received by patients and their families. This study aimed to determine the relationship between response time and patient satisfaction in the Emergency Room. This study used a quantitative method with a Cross-Sectional approach. The population in this study were all patients who came to the Emergency Room with a total sample of 62 respondents who were taken by accidental sampling. This research was conducted at the Emergency Room Bhayangkara M.Hasan Hospital Palembang on June 2-15, 2022. The results of the univariate analysis showed that the response time was fast as many as 32 (51.6%) respondents, and 33 (53.2%) satisfied patients. Chi-Square test obtained a value = $0.001 \leq 0.05$, which means that there was a relationship between response time and patient satisfaction in the Emergency Room of Bhayangkara M.Hasan Hospital Palembang. It is hoped that hospitals, especially those in the emergency department, can provide training to nurses in first aid for emergency patients.

Keywords : *Response time, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Instalasi gawat darurat atau IGD memiliki tujuan agar tercapainya pelayanan kesehatan yang optimal pada setiap pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dalam tindakan untuk kondisi gawat darurat sehingga mampu mencegah terjadinya kematian atau kecacatan dengan *respon time* yang selama 5 menit dan waktu kurang dari 2 jam (Basoeki *et al.*, 2014). Menindak lanjuti tentang pasien dalam kondisi gawat darurat masih ditemukan penundaan pelayanan pasien kondisi gawat darurat dari pihak rumah sakit dikarenakan adanya administrasi dan pembiayaan. Pasien dalam kondisi gawat darurat sering kali harus menunggu proses administrasi terlebih dahulu sampai selesai baru akan mendapatkan tindakan dari petugas kesehatan (Martiono, 2013).

World Health Organization (WHO) mengatakan rumah sakit merupakan suatu organisasi sosial dan kesehatan yang mempunyai fungsi sebagai pelayanan, meliputi pelayanan paripurna *komprehensif* penyembuhan penyakit *kuratif* dan juga sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perawatan yang dilakukan dengan pendekatan sistem dan prinsip pelayanan pasien. Hal itu bertujuan supaya pasien mendapatkan perawatan berkualitas yang tinggi dan tepat waktu. Instalasi gawat darurat rumah sakit merupakan bagian terdepan dalam tatanan pelayanan medis dengan pasien atau penyedia fasilitas kesehatan dasar, kualitas fasilitas kesehatan secara keseluruhan sebagai pusat rujukan pasien pra rumah sakit terlihat dari kemampuan penanganan pasien di instalasi gawat darurat (Hardianti & Purwaningsi, 2013)

(Depkes RI, 2010) mengatakan *respon time* perawat merupakan indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup. *Respon time* adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawat daruratan penyakit sejak memasuki pintu IGD.

Respon time sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat khususnya pasien dengan kategori merah karena dapat mengurangi besarnya kerusakan organ – organ dan juga menurunkan beban pembiayaan. *Respon time* yang cepat mampu memicu kepuasan akan pelayanan yang diterima oleh keluarga pasien, ini didukung dengan sikap peduli atau empati dan keramahan juga komunikasi yang baik antara keluarga pasien dengan petugas kesehatan khususnya perawat (Purba, dkk, 2015).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang di harapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. (Nursalam, 2016).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tentang Rumah Sakit tahun 2009 mengatakan instalasi gawat darurat rumah sakit merupakan bagian terdepan dalam tatanan pelayanan rumah sakit yang menjadi tempat interaksi pertama kali antara penyedia pelayanan medis dengan pasien atau penyedia fasilitas kesehatan dasar. Kualitas kesehatan secara keseluruhan sebagai pusat rujukan pasien pra rumah sakit tercermin dari kemampuan penanganan pasien di instalasi gawat darurat (Hardianti & Purwaningsi, 2013).

Dari hasil penelitian Gusman (2018) didapatkan bahwa sebagian besar *respon time* perawat di IGD adalah lambat (\geq 5menit) yaitu 51 orang (63,8%), sebagian besar pasien tidak puas dengan pelayanan di IGD yaitu 47 orang (58,8%).

Dari hasil penelitian Nurdelima dkk (2021) hasil penelitian yang kami temukan

bahwa masih terdapat masalah pada saat memberikan *respon time* sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan adanya keterlambatan pelayanan dari mulai daftar hingga pengambilan obat karena kendala pasien yang tidak membawa identitas, rekam medis yang tidak ditempatkan (rak penyimpanan rekam medis) dan kendala lainnya. Sehingga ditemukan respon tidak puas sebanyak 5 responden dengan nilai presentasi (17,24%).

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang didapatkan data 3 tahun terakhir tentang jumlah kunjungan pasien ke IGD diantaranya pada tahun 2019 ada 5021 orang. Pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 4508 orang, sedangkan pada tahun 2021 menjadi 2535 orang. Berdasarkan data pada bulan Maret didapat 165 orang yang datang ke Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang.

Hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang pada 5 orang pasien diruang IGD ada 60% atau 3 dari 5 pasien mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh perawat baik dan cepat terhadap pertolongan pertama tapi ada 40% atau 2 dari 5 pasien mengatakan bahwa perawat di IGD memasang mimik muka yang judes tetapi tetap memberikan pertolongan pertama kepada pasien.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang.

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke IGD dengan jumlah sampel sebanyak 62 responden yang diambil secara *Accidental Sampling*. Penelitian ini dilakukan di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang pada tanggal 2 – 15 Juni tahun 2022. Instrument penelitian

menggunakan lembar kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariante dengan menggunakan uji *chi square*

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. *Respon time* di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang

No	<i>Respon Time</i>	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Cepat	32	51,6
2	Tidak Cepat	30	48,4
Jumlah		62	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 1 dari total 62 Responden didapatkan sebanyak 32 responden menyatakan *Respon time* di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang cepat (51,6%).

Tabel 2. Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Saki Bhayangkara M.Hasan Palembang

No	Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Puas	33	53,2
2	Tidak puas	29	46,8
Jumlah		62	100

Berdasarkan tabel 2 dari total 62 Responden didapatkan sebanyak 33 responden (53,2%) puas dan 29 responden (46,8%) tidak puas akan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang.

Tabel 3. Hubungan *Respon Time* dengan Kepuasan Pasien

No	<i>Respon Time</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		ρ Value
		Puas		Tidak Puas		N	%	
		N	%	N	%	N	%	
1	Cepat	24	75,0	8	25,0	32	100	0,001
2	Tidak cepat	9	30,0	21	70,0	30	100	
Total		33	53,2	29	46,8	62	100	

Berdasarkan hasil dari tabel 3 diatas menunjukkan bahwa *Respon time* cepat dengan kepuasan pasien yang merasa puas yaitu 24 responden (75,0%), *respon time*

cepat dengan kepuasan pasien tidak puas yaitu 8 responden (25,0%), sedangkan *Respon time* tidak cepat dengan kepuasan pasien yang merasa puas yaitu 9 responden (30,0%), *respon time* tidak cepat dengan kepuasan pasien yang tidak puas yaitu 21 responden (70,0%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Uji-Square* didapatkan $p\text{ value} = 0,001 \leq 0,05$ yang berarti ada hubungan antara *respon time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Sehingga hipotesis yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *respon time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang Tahun 2022, diterima secara statistik.

PEMBAHASAN

1. *Respon Time* perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 62 responden di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang, menunjukkan bahwa *respon time* dalam kategori cepat yaitu sebanyak 32 responden (51,6%) dan *respon time* dalam kategori tidak cepat yaitu sebanyak 30 responden (48,4%).

Respon time (waktu tanggap) perawat merupakan indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup. *Respon time* adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan penyakitnya sejak memasuki pintu IGD (Depkes RI, 2010).

Respon time pelayanan ialah saat pasien tiba didepan pintu rumah sakit sampai mendapatkan atau respon dari petugas IGD (Baoseki dalam Naser 2015). *Respon time* yang diberikan perawat untuk menolong pasien memerlukan standar yang sesuai dengan kemampuan dan kompetensi, sehingga dapat menjamin suatu penanganan yang cepat dan tepat (Susanti, 2015). Keberhasilan *respon time* perawat dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan

perawat dalam menolong pasien. (Haryatun dan Sudaryanto, 2013).

Respon time juga dapat berarti waktu emas terhadap kehidupan seseorang pasien dimana dalam banyak kasus menggambarkan semakin cepat mendapatkan pertolongan definitif maka kemungkinan kesembuhan dan keberlangsungan hidup seseorang akan semakin besar, sebaliknya kegagalan *respon time* di IGD dapat diamati dari yang berakibat fatal berupa kematian atau cacat permanen dengan kasus kegawatan organ vital pada pasien sampai hari rawat diruang perawatan yang panjang setelah pertolongan di IGD sehingga berakibat ketidakpuasan pasien dan complain sampai dengan biaya perawatan yang tinggi (Rahmanto, 2013).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Simandahali (2019) di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas didapatkan bahwa sebagian besar *respon time* perawat berada dalam cepat yaitu sebanyak 52 responden (70,3%). Begitupula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Akhiru (2020) di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto menyatakan bahwa *respon time* dengan kategori cepat yaitu sebanyak 77 responden (81,9%).

Peneliti berasumsi bahwa tingkat cepat tanggap pelayanan IGD terhadap pasien yang datang akan sangat berpengaruh terhadap kesembuhan dan keselamatan pasien sehingga mencegah terjadinya akibat yang fatal yang mungkin akan terjadi di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang.

2. Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang

Hasil penelitian dari total 62 responden didapatkan sebanyak 33 responden (53,2%) puas dan 29 responden (46,8%) tidak puas akan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang.

Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan/kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapan (Nursalam, 2016).

Kepuasan pasien merupakan penilaian setelah memakai suatu pelayanan rumah sakit atau puskesmas yang dia datangi, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya – tidaknya memenuhi atau melebihi harapannya (Endang dalam Mamik, 2015)

Hasil penelitian menurut Erina (2015) di RSKIA Muhammadiyah Bantul yang menyatakan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan di IGD RSKIA Muhammadiyah Bantul yaitu 57,8%. Begitupula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Akhirul (2020) didapatkan bahwa sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan di IGD yaitu dari sebagian merasa sangat puas terhadap pelayanan di IGD yaitu sebanyak 77 responden (81,9%).

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien adalah suatu yang sangat diharapkan oleh perawat. Pasien akan merasa puas jika apa yang dia harapkan sesuai dengan keinginannya, sebagian besar responden di IGD Rumah Sakit Bhayangkara menyatakan puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit tersebut sehingga tidak terdapat komentar negatif dari responden.

3. Hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Respon time* cepat dengan kepuasan pasien yang merasa puas yaitu 24 responden (75,0%), *respon time* cepat dengan kepuasan pasien tidak puas yaitu 8 responden (25,0%), sedangkan *Respon time* tidak cepat dengan kepuasan pasien yang merasa puas yaitu 9 responden (30,0%), *respon time* tidak cepat dengan kepuasan pasien yang tidak puas yaitu 21 responden (70,0%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Uji-Square* didapatkan $p\text{ value} = 0,001 \leq 0,05$ yang berarti ada hubungan antara *respon time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Sehingga hipotesis yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *respon time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang Tahun 2022, diterima secara statistik. Dari hasil analisis pula didapatkan nilai $OR = 7,0$ yang artinya pasien dengan *respon time* yang cepat memiliki peluang 7,0 kali lebih besar untuk memiliki kepuasan pasien dibanding dengan *respon time* yang tidak cepat.

Respon time merupakan kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat. *Respon time* sangat penting dalam menangani pasien, karena dengan *respon time* yang cepat dan tepat akan menimbulkan rasa puas dan rasa percaya dari klien. Ditunjang juga dengan sikap peduli perawat kepada klien, klien akan merasa percaya dengan perawat dalam memberikan pelayanan (Surtiningsih, 2016).

Upaya memberikan pelayanan agar bisa memberikan rasa puas kepada pasien dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal cepat tanggap dan pelayanan cepat waktu. Mengenai tingkat hubungan yang cukup dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya karakteristik pasien, sehingga kecepatan bukan merupakan hal utama yang diinginkan, namun keramahan, keterbukaan, komitmen, aksesibilitas dan kemampuan yang profesional dalam memberikan pelayanan dan kesempatan berinteraksi menjadi faktor yang diharapkan pasien (Kusumawardani, 2017).

Hasil analisis dari Fatwati (2020) mengenai hubungan *respon time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rs. Wijayakusuma Purwokerto dengan menggunakan korelasi *sommers'd* menunjukkan bahwa dari 94 responden diperoleh nilai $sig = 0,000$ dimana hasil $\rho\text{ value}$ lebih kecil dari 0,05, maka H_0

ditolak dan H_a yang mana artinya ada hubungan antara *respon time* dengan pelayanan di IGD dengan tingkat kepuasan. Sedangkan menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Purba (2015) didapatkan hasil uji statistik *Chi-Square* maka didapatkan nilai ρ value = 0,017 yang mana berarti ada hubungan antara *respon time* dengan kepuasan pelayanan yang dilakukan di ruang IGD.

Peneliti berasumsi bahwa tingkat cepat tanggap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat terhadap pasien yang datang akan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien yang berada di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang sehingga semakin cepat pelayanan yang diberikan oleh perawat maka akan semakin puas pasien yang berada di Instalasi Gawat Darurat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan disimpulkan distribusi frekuensi *respon time* di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang dengan kategori cepat sebanyak 32 responden (51,6%) dan kategori tidak cepat sebanyak 30 responden (48,4%). Distribusi frekuensi kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang dengan kategori puas sebanyak 33 responden (53,2%) dan kategori tidak puas sebanyak 29 responden (46,8%). Ada hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang dengan ρ value = $0,001 < 0,05$.

SARAN

Diharapkan Rumah Sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat agar dapat memberikan pelatihan pada perawat dalam pertolongan gawat darurat sehingga semua perawat bisa lebih cepat dalam memberikan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M.Hasan Palembang dan diharapkan agar perawat dapat menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) baik kepada pasien ataupun adik

adik yang lagi dinas, sehingga semua yang berada di Instalasi Gawat Darurat lebih merasa nyaman ketika perawat melakukan pemeriksaan kepada ataupun adik adik yang dinas.

DAFTAR PUSTAKA

Akhirul, Fatwati. (2020). *Hubungan Respon Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Purwokerto 2020.*

Akhun, N. (2020). *Buku Saku Pintar SNARS (1.1.). Khulyan Media.*

Basuki, A. T. (2014). *Penggunaan spss dalam statistik. Tri basuki, 1, 1-94*

Departemen Kesehatan, (2010). *petunjuk Teknis Penggunaan DAK Bidang Kesehatan. Jakarta: Departemen Kesehatan.*

Depkes RI. (2010). *Tentang Pedoman Pengembangan Manajemen Kinerja Perawat dan Bidan. Depkes RI.*

Depkes RI. (2010). *Profil Kesehatan Indonesia. JAKARTA: Kementrian Kesehatan RI.*

Depkes RI. (2012). *Pedomana manajemen sumber daya manusia (SDM) kesehatan dalam penanggulangan bencana.*

Erina, R & Heru. (2015). *Pengaruh model pembelajaran InsTAD terhadap keterampilan proses sains dan hasil belajar kognitif fisika di SMA. Jurnal inovasi pendidikan IPA. 1 (II) :201-211*

Hardianti & Purwaningsi. (2013). *Hubungan beban kerja dengan respon time perawat.*

Haryatun dkk. (2013). *Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cidera Kepala Kategori I-V Di*

- Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Moewardi. Jurnal Berita Ilmu Keperawatan, Volume 1, No 2, Hal 69-74.*
- Kemendes RI. (2016). *Profile kesehatan indonesia tahun 2015. Kementerian kesehatan republik indonesia, jakarta*
- Kusumawardhani,N, (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Penanganan Komplain, Kulialitas Produk, Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah*
- Mamik (2015). *Konsep, Proses, Organisasi, Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Buku Ajar Fundamental Keperawatan.*
- Martiono (2013). *Pengetahuan perawat tentang respon time dalam penanganan gawat darurat diruang triage RSUD karanganyer*
- Naser dkk (2015). *Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di Igd Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, Vol 3, No.2, Mei 2015.*
- Nazir, M. (2013). *Metodelogi Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia*
- Nurdelima, et al (2021). *hubungan respon time dengan kepuasan pasien di cipedes. Jurnal ilmiah indonesia, 1(8), 927-932*
- Nursalam, (2014). *Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.*
- Nursalam. (2016). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.*
- Oktaviani, dkk (2017). *Respon Time, Decision Time, and Delivery Time in Pediatric Emergency Unit of West Java Top Referral Hospital. 4(3), 363–368.*
- Purba, dkk. (2015). *Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Vol.3., No.2. Mei 2015.*
- Rahmanto, T. Y. (2014). *Respon Time Penanganan Sindroma Koroner Akut (SKA) di Instalasi Gawat Darurat RSU. Pandan Arang Boyolali. Jawa Tengah. 1(3).*
- Simandahali, dkk (2019). *Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas.Vol.5, No. 2, Oktober 2019, Hal.127-132.*
- Simamora, H. (2015). *Manajemen Sumberdaya Manusia (STIEY (ed.)).*
- Surtiningsih, dkk. (2016). *Penerapan Response Time Perawat dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawatdaruratan pada Pasien Kecelakaan di IGD RSD Balung. The Indonesian Journal of Health Science. Vol.6, No.2: 124-132.*
- Sudaryanyo, dkk (2013). *Pengaruh kinerja layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas konsemen dalam menggunakan layanan jasa pengiriman barang. Diponegoro. Journal Of management. Vol 2, No 3*
- Susanti, D.E., (2015). *Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah di IGD RSUP Prof. DR.R.D. Kandap Manado, Vol.3, No.2, Juni, 2016.*