



**HUBUNGAN WAKTU TANGGAP (RESPON TIME) DENGAN  
KEPUASAN PELAYANAN KEGAWATDARURATAN PADA  
PASIEN ASMA DI UNIT GAWAT DARURAT**

**Angga Kurniawan Marta Putra\***, Baitus Sholehah, Yudho Tri Handoko, Handono Fatkhur Rahman  
Universitas Nurul Jadid, Jl. PP Nurul Jadid, Dusun Tj. Lor, Karanganyar, Kec. Paiton, Kabupaten  
Probolinggo, Jawa Timur 67291, Indonesia  
[\\*anggakurniawan243@gmail.com](mailto:anggakurniawan243@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penyakit Asma merupakan salah satu penyakit yang paling umum pada sistem pernapasan manusia. Penyakit ini menyerang orang yang memiliki tanda-tanda penyempitan saluran udara (bronkus) di dalam tubuh, yang berfungsi membawa oksigen ke paru-paru dan rongga dada serta penyakit radang kronis pada jalan nafas. Dasar dari penyakit ini adalah hiperfungsi bronkus dan obstruksi jalan napas. Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan waktu tanggap (*respon time*) dengan kepuasan pelayanan ke gawat darurat pada pasien asma di Unit Gawat Darurat Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan desain korelasional dan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel yang diteliti melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam riset ini adalah pasien asma dan keluarga pasien asma pada bulan oktober-november sebanyak 60 orang dengan tehnik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan lembar observasi untuk *respon time* perawat dan kuesioner skala likert untuk pasien asma dan keluarga. Hasil uji analisis korelasi *Spearman rho* diperoleh hasil bahwa ada hubungan antara Waktu Tanggap (*response time*) dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada penderita asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo yaitu P value sebesar 0,000 dan Nilai *coefficient correlation*  $r = ,828$  artinya *response time* berpengaruh pada kepuasan pelayanan kegawatdaruratan kuat.

Kata kunci: kepuasan; penyakit asma; waktu tanggap

***CORRELATION OF RESPON TIME WITH EMERGENCY SERVICE  
SATISFACTION IN ASTHMA PATIENTS IN THE EMERGENCY UNIT***

**ABSTRACT**

*Asthma is one of the most common diseases of the human respiratory system. This disease attacks people who have signs of narrowing of the air passages (bronchi) in the body, which functions to carry oxygen to the lungs and chest cavity and chronic inflammatory disease of the airways. The basis of this disease is bronchial hyperfunction and airway obstruction. The purpose of the study was to determine the correlation between response time and satisfaction with services to the emergency department in asthma patients in the Emergency Unit at the Kotaanyar Puskesmas, Probolinggo District. This study uses a correlational design and aims to determine the relationship between the two variables studied through a cross sectional approach. The population in this study were asthmatic patients and their families in October-November as many as 60 people using a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach. Collecting data using observation sheets for nurse response time and Likert scale questionnaires for asthma patients and their families. From the results of the Spearman rho correlation analysis test, it was found that there was a relationship between response time and satisfaction with emergency services for asthmatics in the ER at the Kotaanyar Public Health Center, Probolinggo Regency, namely the P value of 0.000 and the value of the correlation coefficient  $r = ,828$ , meaning that response time had an effect on emergency service satisfaction is strong.*

*Keywords: asthma; response time; satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Asma adalah salah satu penyakit yang paling umum pada sistem pernapasan manusia. Penyakit ini menyerang orang yang memiliki tanda-tanda penyempitan saluran udara (bronkus) di dalam tubuh, yang berfungsi membawa oksigen ke paru-paru dan rongga dada, penyakit radang kronis pada jalan napas. Dasar dari penyakit ini adalah hiperfungsi bronkus dan obstruksi jalan napas. Gejalanya antara lain sesak napas (shortness of breath), dahak terutama pada malam hari atau dini hari, dan dada terasa sesak. (Khaidir,2019).

Asma merupakan masalah kesehatan global. Diperkirakan sekitar 300 juta orang menderita asma di seluruh dunia. Angka kejadian penyakit asma akhir-akhir ini mengalami peningkatan dan relatif sangat tinggi dengan banyaknya morbiditas dan mortalitas. Jumlah penderita asma di seluruh dunia telah mencapai 300 juta dan diperkirakan akan meningkat menjadi 400 juta pada tahun 2025. Prevalensi ini bervariasi di setiap negara, dan peningkatan prevalensi ini terutama terlihat di negara maju. Di Amerika Serikat, prevalensi asma adalah 7,3% pada tahun 2001, meningkat menjadi 8,2% pada tahun 2009. Menurut hasil survei Riskesdas 2013, Penyakit Asma di Indonesia memiliki angka tertinggi 4,5% dengan persentase tertinggi pasien perempuan sebesar 4,6% dan laki-laki sebesar 4,4%.. Provinsi Jawa Timur pada tahun 2018 kejadian asma sebanyak 2,57% sedangkan di Kabupaten Probolinggo tahun 2018 kejadian asma yaitu 4,75%.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kotaanyar didapatkan jumlah penyakit asma yang masuk ke UGD (Unit Gawat Darurat) pada tahun 2019 pasien laki-laki sebanyak 249 orang dan pasien perempuan 206 orang, sedangkan pada tahun 2020 pasien laki-laki sebanyak 399 orang dan pasien perempuan sebanyak 453 orang. Pasien masuk dengan prioritas kategori P1/perlu rujukan sejumlah 97 pasien, P2/penanganan rawat inap sejumlah 288 pasien, dan P3/rawat jalan sejumlah 467 pasien pada tahun 2020. Menurut data tersebut, dan melihat beberapa tahun ini jarang sekali penelitian yang fokus mengenai waktu tanggap dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada pasien asma, beserta adanya beberapa fenomena yang terjadi sehingga perlu dilakukan penelitian yang mendalam untuk mengetahui hubungan waktu tanggap (*respon time*) dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada pasien asma di unit gawat darurat puskesmas Kotaanyar kabupaten probolinggo. melihat angka kasus penyakit asma di wilayah Puskesmas Kotaanyar termasuk tinggi di daerah Provinsi Jawa Timur sehingga pelayanan unit gawat darurat dapat mengetahui hubungan waktu tanggap (*respon time*) dengan kepuasan pelayanan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain korelasional yang bertujuan untuk mencari hubungan antara dua variabel yang diteliti menggunakan pendekatan *cross sectional*, Variabel yang akan diteliti adalah *respon time* perawat dan tingkat kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pasien asma dan keluarga. Menurut Nursalam (2017) *cross sectional* adalah Jenis riset yang menekankan waktu pengukuran/ observasi informasi variabel independen serta dependen cuma satu kali pada satu saat.

Peneliti menentukan populasi menggunakan Rumus Slovin. jumlah pasien Asma di Puskesmas Kotaanyar pada bulan Oktober-November 2021 yaitu sebanyak 60 Pasien dan untuk mengetahui hipotesa penelitian ditolak atau diterima akan di uji analisis korelasi Spearman rho. Penelitian ini dibagi dengan prioritas P1( gawat darurat) dengan response time 0- 5 menit, prioritas P2( gawat tidak darurat/ darurat tidak gawat) dengan response time  $\leq 30$

menit, dan prioritas P3( tidak gawat serta tidak darurat) dengan response time  $\leq$  60 menit. Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan data melalui pengecekan kelengkapan data, skoring, dan tabulasi data kemudian dilakukan analisa data.

## HASIL

Tabel 1.  
Distribusi Frekuensi Response Time Golongan P1 Pada Penderita Asma (n=15)

<i>Response Time</i>	f	%
0-1 menit	12	80,0
2-3 menit	2	13,3
4-5 menit	1	6,7

Tabel 1 Bersumber pada tabel diatas menampilkan jika sebagian besar responden pada golongan P1 diberi penanganan 0- 1 menit adalah sebesar 12 responden( 80, 0%).

Tabel 2.  
Distribusi Frekuensi Response Time Golongan P2 pada Penderita Asma (n=15)

<i>Response Time</i>	f	%
1-10 menit	16	88,9
11-20 menit	1	5,6
21-30 menit	1	5,6

Tabel 2 menunjukkan kalau mayoritas responden pada golongan P2 diberi penanganan 1- 10 menit adalah sebesar 16 responden (88, 9%).

Tabel 3.  
Distribusi Frekuensi Response Time Golongan P3 pada Penderita Asma (n=15)

<i>Response Time</i>	f	%
1-20 menit	22	81,5
21-40 menit	5	18,5

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden pada golongan P3 diberi penanganan 1-20 menit adalah sebesar 22 responden (81,5%).

Tabel 4.  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden pada Golongan P1 (n=15)

Tingkat Kepuasan	f	%
Sangat Puas	11	73,3
Puas	2	13,3
Tidak Puas	1	6,7
Sangat Tidak Puas	1	6,7

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden pada golongan P1 menyatakan sangat puas adalah sebanyak 11 responden (73,3%).

Tabel 5.  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden pada Golongan P2 (n=15)

Tingkat Kepuasan	f	%
Sangat Puas	17	94,4
Puas	0	0
Tidak Puas	1	5,6
Sangat Tidak Puas	0	0

Tabel 5 menunjukkan bahwa mayoritas responden pada golongan P2 menyatakan sangat puas adalah sebanyak 17 responden (94,4%).

Tabel 6.  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden pada Golongan P3 (n=15)

Tingkat Kepuasan	f	%
Sangat Puas	23	85,2
Puas	4	14,8
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0

Tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas responden pada golongan P3 menyatakan sangat puas adalah sebanyak 23 responden (85,2%).

Tabel 7.  
Hubungan Waktu Tanggap (Response time) dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan (n=15)

<i>Response Time</i>	<i>P value</i>	<i>Spearman's Rho</i>
Prioritas P1	0,000	,874
Prioritas P2	0,001	,728
Prioritas P3	0,000	,875

Tabel 7 merupakan hasil dari analisis peneliti yang dilakukan uji statistik spearman rho sehingga didapatkan nilai p value dari masing-masing response time. Pertama response time berdasarkan triage pada prioritas P1 diperoleh nilai coefficient correlation  $r = ,874$  dengan hitungan signifikan sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari  $\alpha$  (0,01) yang berarti hipotesis (H1) dalam penelitian ini gagal ditolak. Artinya, ada hubungan antara waktu tanggap (response time) prioritas P1 dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada penderita asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo. Selanjutnya pada P2 diperoleh nilai coefficient correlation  $r = ,728$  dengan p value sebesar 0,001, nilai tersebut juga lebih kecil dari  $\alpha$  (0,01) yang artinya H1 gagal ditolak atau ada hubungan antara waktu tanggap (response time) prioritas P2 dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada penderita asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo. Dan yang terakhir pada P3 diperoleh nilai coefficient correlation  $r = ,875$  dengan nilai p value sebesar 0,000, nilai tersebut juga lebih kecil dari  $\alpha$  (0,01) yang artinya H1 gagal ditolak atau ada hubungan antara waktu tanggap (response time) prioritas P3 dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada penderita asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo.

Tabel 8.  
Hubungan waktu tanggap (Response time) Dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdarutan  
(n=15)

<i>Spearman's rank correlation</i>	
Koefisien korelasi	0,828
<i>P value</i>	0,000
N	60

Tabel 8 hasil uji analisis korelasi *Spearman rho* diperoleh hasil nilai *P value* sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari  $\alpha$  (0,01) yang berarti hipotesis (H1) dalam penelitian ini gagal ditolak. Artinya, ada hubungan antara waktu tanggap (response time) dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada penderita asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo. Nilai coefficient correlation  $r = ,828$  artinya waktu tanggap (*response time*) berpengaruh pada kepuasan pelayanan kegawatdaruratan kuat. Nilai korelasi positif artinya semakin cepat response time maka tingkat kepuasan semakin tinggi sebaliknya semakin lambat waktu tanggap (response time) maka tingkat kepuasan semakin menurun.

## PEMBAHASAN

### Waktu Tanggap (*Respon time*) Perawat

Berdasarkan hasil penelitan di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa Waktu Tanggap (respon time) perawat pada P1 dengan 0-1 menit sebanyak 12 responden (80,0%), 2-3 menit 2 responden (13,3%) dan 4-5 menit 1 responden (6,7%) dengan kategori Baik. Begitu juga dengan Waktu Tanggap (respon time) perawat pada P2 1-10 menit 16 responden 88,9%, 11-20 menit 1 responden (5,6%), 21-30 menit 1 responden (5,6%) dengan kategori Baik. Dan Waktu Tanggap (respon time) perawat pada p3 respon time 1-20 menit 22 responden, (81,5%) 21-40 menit 5 responden (18,5%) dengan kategori Baik.

Menurut American collage of Emergency Physician Theory, faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tanggap menunjukkan bahwa dukungan sumber daya manusia yang kompeten mencapai waktu tanggap yang baik di UGD (Damayanti, 2008). Waktu Tanggap merupakan inti atau fokus keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. Waktu Tanggap memegang peranan penting dalam memberikan asuhan dan meningkatkan kepuasan pasien. Waktu Tanggap merupakan gabungan dari response time dari saat pasien tiba di pintu puskesmas sampai dengan saat respon petugas melayani pasien di IGD hingga selesainya tindakan (Tiurmaida, 2019). Peneliti meyakini bahwa waktu tanggap yang cepat terhadap pasien yang datang berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengetahuan dan kemampuan seorang petugas UGD akan membentuk sebuah manajemen yang baik, dan semakin baik manajemen di UGD maka untuk melayani pasien yang datang akan baik pula tingkat pelayanannya.

### Kepuasan Pelayanan pada Pasien Asma

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada jumlah total 60 responden di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa kepuasan pada P1 11 responden sangat puas (73,3%), 2 responden merasa puas (13,3%) tidak puas 1 responden (6,7%) dan merasa sangat tidak puas 1 responden (6,7%). Kepuasan pada P2 17 responden sangat puas (94,4%) dan 1 responden merasa puas (5,6%). Kepuasan P3 23 responden merasa sangat puas (85,2%) dan 4 responden merasa puas (14,8%). Berdasarkan data di atas

menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut kuesioner kepuasan terdapat pada aspek jaminan, kenyataan, keandalan, daya tanggap dan empati.

Aspek jaminan terutama mencakup pengetahuan, kompetensi, perilaku sopan, dan sifat dapat dipercaya perawat. Selain itu, tidak adanya bahaya selama bertugas merupakan jaminan bahwa realitas (bukti fisik) semuanya tampak seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan dan penampilan petugas yang melihat dinamika dunia kerja saat ini dan mengutamakan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Menurut peneliti jumlah responden yang sembuh lebih besar karena klien mendapatkan penanganan di rumah sakit sesuai prosedur yang telah ditetapkan, jika klien tidak dibantu di fasilitas medis, kejadian kematian meningkat (Nursalam, 2013).

Aspek keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai harus memiliki tingkat pengetahuan, keahlian, kemandirian, kemahiran dan profesionalisme yang tinggi sehingga kegiatan kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang baik tanpa segala keluhan dan kesan. Pelayanan yang diterima masyarakat berlebihan (Hafid, 2014). Aspek empati dalam pelayanan adalah kepedulian, kehati-hatian, empati, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan untuk merumuskan dan melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman dan pemahaman para pihak (Nursalam, 2013). Responsiveness adalah suatu bentuk pelayanan yang memberikan interpretasi agar orang yang menerima pelayanan dapat merespon dan merespon pelayanan yang diterima.

### **Hubungan Waktu Tanggap (Respon Time) dengan Kepuasan Pasien Asma**

Hasil uji analisis korelasi *Spearman rho* diperoleh nilai hitungan P value sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari  $\alpha$  (0,01) yang berarti hipotesis ( $H_1$ ) dalam penelitian ini gagal ditolak. Artinya, ada hubungan antara waktu tanggap (*response time*) dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada penderita asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo. Nilai *coefficient correlation*  $r = ,828$  artinya waktu tanggap (*response time*) berpengaruh pada kepuasan pelayanan kegawatdaruratan kuat.

Hasil analisis pada penelitian ini sesuai dengan peneliti sebelumnya yaitu responden dengan respon time baik menerangkan sangat puas sebesar 58, 6% sementara itu 17, 6 responden menerangkan puas dengan pelayanan IGD di rumah sakit, serta buat responden yang menerangkan tidak puas sebesar 23, 8%. Perihal ini dipengaruhi oleh sebagian aspek oleh pihak IGD rumah sakit tentang waktu tanggap petugas IGD rumah sakit disaat melakukan pelayanan pada pasien yang datang (Jaya, AP, 2017). Sejalan juga dengan Hasil riset Pisu (2015) untuk mengetahui hubungan Waktu Tanggap perawat dengan tingkat kepuasan klien, Pisu melaksanakan riset yang menyertakan pasien yang tiba ke instalasi gawat darurat. Perawat yang melaksanakan waktu tanggap yang cepat serta tepat akan mendapat nilai positif dari klien serta tingkat kepuasan klien bertambah. Bersumber pada hasil riset, kalau kepuasan klien bisa tercapai dari respon time perawat yang cepat (Sinurat, S 2019).

### **SIMPULAN**

$H_1$  gagal ditolak yang artinya ada hubungan antara waktu tanggap (*response time*) dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada pasien asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo yaitu dengan nilai p value sebesar 0.000 dan nilai  $r = ,828$  yang artinya waktu tanggap (*response time*) berpengaruh pada kepuasan pelayanan kegawatdaruratan kuat. Nilai korelasi positif artinya semakin cepat response time maka tingkat kepuasan

semakin tinggi sebaliknya semakin lambat waktu tanggap (response time) maka tingkat kepuasan semakin menurun.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andi Khaidir, Usman, Henni Kumaladewi Hengky, 2019, *Hubungan Antara Karakteristik Penderita Dengan Derajat Asma Bronkial Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Kota Parepare:Manusia dan Kesehatan:vol.2, no.2, mei, 206.*
- Yulia Kartina, Susanthi Djajalaksana, Iin Noor Chozin, Harun Al Rasyid, 2020, *Perbedaan Ekspresi miRNA-126 dan Interleukin (IL)-13 Pada Pasien Asma Terkontrol Penuh dan Tidak Terkontrol Penuh : Respirologi Indonesia,vol 40, no:1, 25*
- Kemendes RI, 2013, Riskesdas, Jakarta. <https://pusdatin.kemendes.go.id> (tanggal akses: 16 Juli 2021).
- Dinkes Probolinggo, 2018. *Profil Kesehatan Tahun 2018 Kabupaten Probolinggo*, <https://dinkes.probolinggokab.go.id> (tanggal akses: 16 Juli 2021)
- Nazwar Hamdani Rahil, 2010, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tanggap Perawat Pada Penanganan Asma Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Panembahan Senopati Bantul*. Vol 6. No2.hlm 126
- Widodo, E. 2015, *Hubungan Response Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di IGD Rs. Panti Waluyo Surakarta*. Stikes Kusuma Husada Surakarta, Program Studi S-1 Ilmu Keperawatan, Surakarta:27.
- Kepmenkes. (2011). *Standar Pelayanan Minimal Keperawatan Gawat Darurat* . Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Tiurmaida, dkk, *Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas: Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, Vol.5 No.2, Oktober 2019, hlm 127-132
- Somantri, 2007, *Keperawatan Medikal Bedah: Asuhan Keperawatan Pada Pasien Gangguan Sistem Pernafasan*: Salemba Medika
- Brunner, Suddarth, 2015, *Buku Ajar Keperawatan Medikal Bedah*, Edisi 12, vol:12
- Alsagaf, 2012, *Dasar-dasar Penyakit Paru*, Cetakan Kesepuluh. Surabaya. Airlangga
- Smeltzer, Bare, 2013, *Buku Ajar Medikal Bedah*, Edisi 8: Jakarta, ECG
- Gina, 2015, *Global Strategy for asthma management and prevention*,<http://ginasthma.org/wpcontent/upload/2016/01/GINA-Report-2015-aug11-1.pdf>.(11 agustus 2015)
- Francis, Caia, 2008, *perawatan Respirasi*, Jakarta: Erlangga
- IDAI, 2017, *Pedoman Nasional Asma Anak*. [https:// www.idai.or.id](https://www.idai.or.id). (tanggal akses 16 Agustus 2021)
- Djojodibroto RD,2009, *Respirologi (respiratory medicine)*. Jakarta : EG;105-113.

- Jusuf M, Winaraini, Hariadi S, 2010, *Buku Ajar Ilmu Penyakit Paru. Departemen Ilmu Penyakit Paru FK UNAIR-RSUD Dr. Soetomo*. Surabaya: 59-77.
- Kepmenkes. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Hansoti, B., Jenson, A., Keefe, D., Ramirez, S. D., Anest, T., Twomey, M., et al. (2017). *Reliability and Validity Of Pediatric Triage Tools Evaluated in Low Resource Settings: A Systematic Review*. *BMC Pediatrics*, 17(37), 2-9. Diakses tanggal 05 Agustus 2021
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Naser, R. W., Mulyadi, & Malara, R. T. (2015). *Hubungan Faktor-Faktor Eksternal dengan Response Time Perawat dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. Kondou Manado*. *ejournal Keperawatan*, 3(1), 1-8. Diakses tanggal 20 September 2021.
- Mahyawati, (2015). *Hubungan Kegawatdaruratan Pasien Dengan Waktu Tanggap Perawat di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah Yogyakarta, Program Studi Ilmu Keperawatan, Yogyakarta. Diakses tanggal 05 Agustus 2021
- Kepmenkes. (2009). *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. (5 ed) Jakarta: Salemba Medika
- Sabarguna, B. S., & Rubaya, A. K. (2011). *Sanitasi Lingkungan dan Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
- Pohan Imbalo S.MPH, (2007) *Buku Jaminan mutu layanan kesehatan* Jakarta : EGC
- Muninjaya , G. 2012 *.Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Damayanti, D. (2008). *Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan dalam hal kemampuan, ketanggapan, dan hubungan interpersonal perawat di ruang rawat inap kelas 1 dan 2 dr. Sardjito Yogyakarta*. Skripsi S1 Keperawatan. Tidak dipublikasikan
- Hafid, Muh. Anwar. (2014). *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab. Gowa*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Sinurat, S. (2019). *Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien bpjs Di instalasi Gawat Darurat* : *Jurnal Penelitian Keperawatan*, Vol. 5,No.1 Januari 2019 hlm 1-9
- Khoiroh, U. (2015). *Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien: Journal of ners community*, vol.6 No.2, November 2015,hlm 182-188