

ANALISIS *RESPONSE TIME* TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA INSTALASI GAWAT DARURAT : *LITERATURE REVIEW*

Andi Maulana Parahita^{1*}

S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga¹

*Corresponding Author : andi.maulana.parahita-2020@fkm.unair.ac.id

ABSTRAK

Setiap fasilitas kesehatan harus memiliki unit gawat darurat serta penanganan kegawatdaruratan, termasuk rumah sakit. Dalam penanganan pasien di IGD, penanganan harus dilakukan secara cepat dan tepat karena apabila penanganan di IGD terlambat, maka dapat menyebabkan kecacatan hingga kematian. *Response time* menjadi salah satu indikator mutu pelayanan di IGD. Dengan pelayanan yang bermutu maka akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Data kunjungan pasien instalasi gawat darurat terus menerus bertambah di setiap tahunnya hingga 30% di seluruh IGD, tetapi *response time* pada penanganan pasien gawat darurat di IGD masih belum konsisten. Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah *literature review* melalui dua sumber database yaitu GoogleScholar dan Pubmed. Artikel yang digunakan adalah artikel yang dipublikasikan pada rentang tahun 2019 hingga 2023 dengan Bahasa Inggris maupun Bahasa Indonesia. Hasil tinjauan menunjukkan bahwa rata-rata waktu tanggap atau waktu tunggu di Instalasi Gawat Darurat sudah cukup cepat. Kepuasan pasien sendiri secara garis besar sudah cukup tinggi meskipun masih terdapat kepuasan pasien yang rendah dalam salah satu penelitian. Berdasarkan hasil tinjauan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif pada waktu tanggap terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut menandakan bahwa semakin cepat waktu tanggap pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Waktu tanggap menjadi salah satu indikator mutu pelayanan yang harus selalu diberikan perhatian khusus karena memiliki urgensi yang besar.

Kata kunci : IGD , kepuasan pasien, waktu tanggap

ABSTRACT

Every health facility must have an emergency unit and emergency treatment, including hospitals.. When treating patients in the ER, treatment must be done quickly and precisely because if treatment in the ER is too late, it can cause disability and even death. Response time is an indicator of service quality in the ER. With quality service, it will lead to patient satisfaction. Data on emergency department patient visits continues to increase every year by up to 30% in all ERs, but the response time for treating emergency patients in the ER is still inconsistent. The research method used in this article is a literature review using two database sources, namely GoogleScholar and Pubmed. The articles used are articles published between 2019 and 2023 in English and Indonesian. The results of the review show that the average response time or waiting time in the Emergency Room is quite fast. In general, patient satisfaction is quite high, although there was still low patient satisfaction in one study. Based on the results of the review, it can be concluded that there is a positive influence on response time on patient satisfaction. This indicates that the faster the response time of the services provided, the higher the level of patient satisfaction in the Emergency Department. Response time is an indicator of service quality that must always be given special attention because it has great urgency.

Keywords : emergency room, response time, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Setiap fasilitas kesehatan harus memiliki unit gawat darurat serta penanganan kegawatdaruratan, termasuk rumah sakit. Keadaan gawat darurat sendiri didefinisikan sebagai keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera guna menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan (Kemenkes, 2018). Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kegawatdaruratan yang terpadu serta terintegrasi, Pemerintah Indonesia melalui Kementerian

Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan kegawatdaruratan harus memiliki kualitas yang tinggi, mengingat urgensi dari pelayanan kegawatdaruratan tersebut. Penanganan pasien IGD juga harus memperhatikan “*time saving it’s saving*” atau yang seringkali disebut *golden time* dalam keberhasilan untuk menangani pasien (Kambuaya, 2016).

Dalam penanganan pasien di IGD, pemberian tindakan harus dilakukan secara cepat dan tepat karena dengan pelayanan yang cepat dan tepat, akan mengurangi kejadian kematian sebesar 30% (Plasay dan Gaus, 2016). Oleh karena itu, jika *response time* terlambat sedikit saja maka dapat mengakibatkan kecacatan permanen hingga kematian (Limantara dan Roosalina, 2015). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit, waktu tanggap UGD sendiri harus kurang dari lima menit. Menurut Musthofa et.al (2021), Response time adalah waktu kecepatan dalam menangani pasien dari pasien datang sampai pasien ditangani oleh dokter atau perawat. Response time juga seringkali disebut sebagai waktu tanggap pasien dalam mendapatkan penanganan dari tenaga medis (Kemenkes, 2008).

Response time menjadi salah satu indikator mutu pelayanan di IGD. Konsep mutu dalam bidang kesehatan dapat kita katakan sebagai sesuatu yang umum, abstrak, objektif dan subjektif. Hal ini juga dijelaskan dalam fungsi multidimensi yang dipengaruhi oleh proses suatu budaya serta peran dari kekuasaan. Menurut Donabedian (2001), kualitas dalam pelayanan kesehatan adalah kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam menyediakan manfaat paling besar di samping risiko yang paling minim bagi penggunanya dan bergantung pada nilai-nilai sosial yang berlaku. Pasien sendiri mengartikan bahwa pelayanan yang bermutu dan efektif merupakan pelayanan yang nyaman, menyenangkan serta petugas yang ramah sehingga pasien pun merasa puas (Budo, A. et.al, 2020).

Menurut Kemenkes (2017), Data kunjungan pasien instalasi gawat darurat terus menerus bertambah di setiap tahunnya hingga 30% di seluruh IGD Rumah Sakit. Sebanyak 12.603.811 pasien datang ke IGD dengan berbagai kasus yang berbeda. Penelitian Blanchard, et.al (2012) menyebutkan jika perawat dengan response time <8 menit akan mengurangi kematian sebesar 50%. Kepuasan pasien juga dapat ditentukan oleh pelayanan waktu tanggap yang cepat serta penanganan yang tepat (Murniati, et.al, 2018). Akan tetapi, berbagai penelitian juga menyebutkan jika response time pada penanganan pasien gawat darurat di IGD masih belum konsisten. Masih banyak terjadi keterlambatan waktu tanggap sehingga bisa dikatakan jika masih belum bisa memenuhi standar minimal pelayanan IGD. Menurut Tumurang, et.al (2023), response time yang cepat akan berdampak kuat terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini guna menganalisis pengaruh *response time* terhadap kepuasan pasien di IGD.

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini yaitu *literature review*. Dalam pengumpulan data, dilakukan melalui beberapa sumber Database yaitu GoogleScholar dan PubMed. Artikel bisa dituliskan menggunakan Bahasa Inggris maupun Bahasa Indonesia dengan menggunakan kata kunci “*Response time*” OR “*Waiting Time*” AND “*Patient Satisfaction*” AND “*Emergency Unit*” OR “*Emergency Departments*”. Artikel yang digunakan dalam bentuk *original article*, *full text*, *open access*, dan dipublikasikan pada 2019 hingga 2023. Dalam pemilihan artikel, tentunya didasarkan dengan tujuan dari penulisan yaitu mempelajari bagaimana pengaruh dari waktu tanggap atau respon time terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat.. Sumber data yang digunakan yaitu artikel yang relevan dan tidak dibatasi pada wilayah maupun negara tertentu

HASIL

Berdasarkan pencarian data yang sudah dilakukan menggunakan kata kunci yang sudah ditentukan mendapatkan 49 Artikel di *PubMed* dan 42 artikel dari *google scholar*. Kemudian dilakukan pemilihan berdasarkan judul, abstrak, serta kriteria yang telah ditentukan sehingga didapatkan sejumlah 3 Artikel dari *PubMed* dan 6 Artikel dari *Google Scholar*. Terdapat dua artikel yang dipublikasi pada tahun 2019, dua jurnal yang dipublikasi pada tahun 2020, dua jurnal yang dipublikasi pada tahun 2021, serta dua jurnal yang dipublikasi pada tahun 2023. Dari keseluruhan penelitian yang terpilih, lima penelitian dilakukan di IGD Rumah Sakit yang berada di Indonesia, sedangkan tempat penelitian dilakukan di luar Indonesia. Sebanyak 7 dari 8 artikel yang terpilih, menggunakan metode kuantitatif dengan studi *cross-sectional*. hanya terdapat satu artikel dengan pendekatan yang berbeda menggunakan pendekatan eksperimen semu (*quasi eksperimental*).

Tabel 1. Rangkuman Hasil Penelitian

Nama Penulis (Tahun)	Judul	Desain Penelitian	Sampel / Populasi Penelitian	Lokasi Penelitian	Hasil
Hidayat, Nur, <i>et.al.</i> (2020)	Response time, waiting time and service quality in emergency department	Penelitian Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Survey kepada 117 pasien di Unit Gawat Darurat dengan teknik <i>simple random sampling</i>	UGD Rumah sakit yang berada di Jawa Tengah	Mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan staf IGD. Waktu tunggu serta waktu tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian, waktu tunggu memiliki nilai yang lebih daripada waktu tanggap.
Molalign Takele, G. <i>et.al.</i> (2021)	Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia	Penelitian Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Kuesioner yang diisi oleh 299 pasien dengan teknik <i>systematic random sampling</i>	UGD Rumah sakit di Mekelle, Ethiopia	Kepuasan pasien rata-rata sudah puas terhadap pelayanan Gawat darurat yang diberikan. Selibuhnya, Orang yang datang saat pagi hari serta memiliki status edukasi yang lebih rendah rendah juga cenderung merasa puas. Disamping itu, waktu tunggu juga mempengaruhi kepuasan pasien secara negatif.
Yurnalis, Erma, dan mendrofa H. K. (2021)	Pengaruh Respon Time Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang	Penelitian Kuantitatif dengan pendekatan Eksperimen semu	Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien di ruang IGD sebanyak 942 orang.	Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang	Ada Pengaruh yang signifikan antara Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Jawhari AM, <i>et.al.</i> (2023)	Waiting time and patients' satisfaction in the emergency department in Taif city, Saudi Arabia	Penelitian Kuantitatif Deskriptif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Kuesioner yang diisi oleh 612 pasien dengan teknik <i>nonprobability sampling</i>	Tiga UGD Rumah Sakit di Kota Taif, Saudi Arabia	Pada UGD di tiga rumah sakit di kota Taif, Saudi Arabia, rata rata waktu tunggu melampaui dua jam pada 13,9% pasien dimana semakin cepat waktu tunggu pasien maka semakin puas pasien tersebut
Doondori, A.K <i>et.al.</i> (2019)	Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat	Penelitian Kuantitatif dengan pendekatan studi korelasi <i>cross-sectional</i>	Sebanyak 130 pasien dipilih secara <i>accidental sampling</i> untuk mengisi kuesioner	IGD RSUD Ende	<i>Response time</i> perawat berada pada kategori cepat sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan di IGD RSUD Ende.
Fontova-Almato A. <i>et.al.</i> (2019)	Factors associated with patients' and companions' satisfaction with a hospital emergency department: A descriptive, cross-sectional study	Penelitian Kuantitatif Deskriptif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Total 285 Responden yang terdiri dari 221 pasien dan 62 pendamping serta 2 orang yang tidak menyebutkan identitas, responden dipilih dengan teknik <i>probabilistic sampling</i>	IGD Rumah Sakit Umum di Spanyol	Pasien yang lebih tua, pasien perempuan, serta pasien yang optimis ternyata memiliki kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang lebih muda, laki-laki, dan pasien yang tidak optimis. Kemudian, pasien dengan Pengendalian sakit yang bagus cenderung memiliki kepuasan yang bagus. Selanjutnya, waktu tunggu yang cepat juga akan mempengaruhi kepuasan dari pasien.
Gandini, A, <i>et.al.</i> (2023)	The Relationship between Service Response Time and Waiting Time for Transfer of IGD Patients to Inpatients with Patient Satisfaction	Penelitian Kuantitatif non eksperimental dengan pendekatan <i>cross-sectional study</i>	Populasi penelitian ini yaitu pasien triage kuning sebanyak 105 pasien dengan sampel sebanyak 83 responden dengan teknik <i>accidental sampling</i>	IGD RSUD dr. Abdul Rivai Berau	Terdapat hubungan antara waktu tanggap pelayanan dengan kepuasan pasien. Selain itu, terdapat hubungan juga antara waktu transfer pasien terhadap kepuasan pasien.
Akhirul, T. dan Fitriana, N,F, (2020)	Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	Penelitian Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Sampel yang digunakan sebanyak 94 pasien menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>	Pelayanan Gawat Darurat Rumah sakit Wijayakusuma Purwokerto	Waktu tanggap IGD sudah cepat serta tingkat kepuasan pasien yang sangat puas . Dalam analisis selanjutnya ditemukan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara waktu tanggap dengan kepuasan pasien.

Hasil tinjauan menunjukkan bahwa rata-rata waktu tanggap atau waktu tunggu di Instalasi Gawat Darurat sudah cukup cepat. Kemudian, kepuasan pasien sendiri secara garis besar sudah cukup tinggi di setiap IGD di Rumah sakit yang diteliti. Akan tetapi, dalam salah satu penelitian yaitu Yurnalis dan mendrofa (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih bisa dikatakan sedikit lebih rendah daripada hasil penelitian yang lain. Selanjutnya, berdasarkan hasil tinjauan lebih lanjut juga didapatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *response time* dengan kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat. Dalam seluruh penelitian, ditemukan jika semakin cepat waktu tunggu atau waktu tanggap, maka pasien akan merasa lebih puas. Kekuatan hubungan dari *response time* atau *waiting time* terhadap kepuasan pasien juga berbeda, karena terdapat beberapa faktor-faktor lain yang ikut andil dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Waktu Tanggap

Waktu tanggap sendiri merupakan suatu indikator fundamental dalam pelayanan kegawatdaruratan, dengan pengetahuan yang cukup mengenai triase serta keahlian dalam mencari informasi dan memanfaatkan teknologi di pelayanan gawat darurat maka waktu tanggap bisa semakin cepat (Al-Shaqsi, 2010). Dalam penelitian Yurnalis dan Mendrofa (2021), *response time* sendiri dihitung sejak pasien datang ke instalasi gawat darurat dan hingga dilakukan penanganan. Semakin cepat *Response time* maka bisa dikatakan jika instalasi gawat darurat tersebut memiliki kualitas yang baik. Dalam standar pelayanan minimal Rumah Sakit sendiri, *response time* instalasi gawat darurat harus < 5 menit.

Kecepatan waktu tanggap sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Yurnalis dan Mendrofa (2021), cepat atau lambatnya waktu tanggap dapat dipengaruhi oleh berbagai hal baik jumlah tenaga, pelayanan laboratorium, administrasi, hingga radiologi. Dalam penelitian Hidayat, et.al (2020), Rumah sakit publik cenderung memiliki waktu tanggap yang buruk yang disebabkan oleh kekurangan staf, inkompetensi staf, serta lingkungan rumah sakit yang tidak sehat. Selain itu, meningkatnya kebutuhan dalam pelayanan kesehatan yang disebabkan oleh padatnya penduduk yang berbanding dengan terbatasnya fasilitas kesehatan juga menyebabkan lamanya waktu tunggu di Instalasi Gawat Darurat (Morley C. et.al, 2018).

Hasil penelitian dari Doondori A.K. et.al. (2019), diperoleh jika *response time* perawat dalam memberikan pelayanan sudah berada pada kategori cepat. Hal tersebut didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, ketersediaan dan penempatan istrecher yang mudah dijangkau, dan faktor sistem manajemen IGD yang baik dalam menangani setiap pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Gandini A, et.al. (2023) dan penelitian Akhirul, T. dan Fitriana N,F. (2012), bahwa *response time* yang cepat < 5 menit dipengaruhi oleh komitmen dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui penerapan Standar Pelayanan Minimal dan pengembangan sarana prasarana. Sedangkan dalam penelitian Jawhari, A.M. et.al. (2023), menyebutkan bahwa terdapat *waiting time* pasien IGD yang melampaui dua jam lamanya karena jumlah pasien yang banyak.

Patient Satisfaction

Sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan, pasien dapat menilai baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh rumah sakit. Hal tersebut mengharuskan tenaga kesehatan pada khususnya serta rumah sakit untuk meningkatkan berbagai pelayanannya agar sesuai dengan harapan pasien (Gandini A, et.al, 2023). Dalam penelitian Doondori A.K. et.al. (2019), aspek kepuasan diukur dengan membandingkan antara harapan yang diinginkan oleh pasien sebelum mendapatkan pelayanan di IGD dengan kenyataan

setelah dilayani di Instalasi Gawat Darurat. Kepuasan pasien sendiri merupakan suatu tingkatan perasaan yang muncul karena pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Dalam penelitian Fontova-Almato, et.al. (2019), dimensi kepuasan yang paling baik yaitu kebersihan serta informasi dan pelayanan kesehatan. Akan tetapi, dimensi kepuasan yang paling buruk berada pada dimensi mengenai kenyamanan. Menurut Yurnalis dan Mendrofa (2021), kepuasan pasien didapatkan karena pelayanan yang cepat dan petugas yang ramah dengan fasilitas yang memadai. Sedangkan ketidakpuasan terjadi karena jumlah pasien yang banyak dengan keterbatasan jumlah petugas yang ada sehingga pelayanan menjadi lama. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Doondori A.K. et.al (2019), yang menyatakan jika sikap perawat dalam memberikan pelayanan (97,68%). Sikap yang dimaksud sendiri yaitu keramahan, kesopanan, dan perhatian yang diberikan oleh perawat.

Selain itu, terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan Instalasi Gawat Darurat. Menurut Jawhari, A.M. (2023), kondisi sosial serta demografis seseorang juga mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam penelitiannya, pasien yang berasal dari luar Saudi Arabia cenderung lebih puas dengan pelayanan gawat darurat dibandingkan dengan penduduk Saudi Arabia asli. Disamping itu, pasien dengan pendidikan rendah juga lebih puas dibandingkan dengan pasien yang lebih teredukasi. Kemudian, dalam penelitian Molalign Takele, G. et.al. (2021), disebutkan jika pasien yang datang pada saat pagi hari di Instalasi Gawat Darurat memiliki kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang datang pada saat malam hari. Hal tersebut terjadi karena pada saat pagi hari, Instalasi Gawat Darurat memiliki tenaga kesehatan tambahan seperti dokter senior serta mahasiswa kedokteran dan keperawatan.

Waktu Tanggap dan Kepuasan Pasien

Menurut Doondori A.K. et.al (2019), dimensi responsiveness memberikan dampak bagi kepuasan pasien. Menurut Yurnalis dan Mendrofa (2021), tindakan pelayanan keperawatan yang cepat tanggap sangat diperlukan guna menjaga kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien. Dalam mencapai kepuasan pasien yang maksimal juga diperlukan pelayanan yang sesuai dengan kode etik serta perlunya peningkatan mutu pelayanan di dalamnya.

Dari keseluruhan hasil tinjauan, secara garis besar menyebutkan jika response time memiliki pengaruh pada kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan Gandini A, et.al. (2023) berpendapat jika semakin cepat response time maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian dari Molalign Takele, G. et.al. (2021) yang menyebutkan jika setiap menit berkurangnya waiting time maka kepuasan pasien akan naik sebanyak 1,3 kali. Kemudian, waktu tunggu yang lama juga akan menyebabkan ketidakpuasan pada pasien (Jawhari A.M et.al, 2023).

Dalam beberapa penelitian juga ditemukan beberapa hal yang menarik mengenai pengaruh waktu tanggap terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian Akhirul. T. dan Fitriana, N.F. (2021), response time memiliki korelasi yang kuat dengan kepuasan pasien. Kepuasan tersebut juga disebabkan oleh beberapa faktor seperti karakteristik pasien dimana beberapa kasus pasien bukan sebuah kasus true emergency yang membutuhkan penanganan segera, sehingga pasien lebih membutuhkan keramahan dan kemampuan petugas dibanding dengan waktu tanggap yang harus cepat. Selanjutnya, dalam penelitian Hidayat, Nur. et.al. (2020) juga menyatakan bahwa banyak yang tidak puas terhadap response time perawat, tetapi lebih puas setelah pelayanan secara keseluruhan dimulai dari penanganan hingga waktu pulang atau dipindahkan. Selain itu, perkiraan waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien juga berdampak pada kepuasan pasien secara keseluruhan. Dalam hal ini, ketika pasien sudah tahu kira-kira berapa lama waktu tunggu pelayanannya, maka pasien tersebut masih merasa puas (Fontova-

Almato A. et.al, 2019). Kemudian, pada penelitian Virgo, Gusman (2018), pasien pada pelayananan UGG mayoritas tidak merasa puas karena response time yang diberikan oleh perawat mayoritas juga rendah. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan kembali response time perawat terhadap kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat mengingat hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien juga.

KESIMPULAN

Hasil *literature review* memperoleh 8 Artikel mengenai pengaruh response time terhadap kepuasan pasien yang signifikan. Rata-rata response time pada Instalasi gawat darurat sudah termasuk cepat < 5 menit. Tetapi masih ditemukan inkonsistensi mengenai lama waktu tanggap yang seharusnya harus selalu cepat. Rata-rata kepuasan pasien juga sudah cukup tinggi, hanya saja terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas karena lamanya waktu tunggu atau waktu tanggap. Terimakasih sebanyak banyaknya pada pihak yang berkontribusi dalam penyusunan artikel ini. Semoga artikel ini menambah wawasan pembaca.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan response time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
- Al-Shaqsi, S.Z.K. (2010). Response time as a sole performance indicator in EMS: Pitfalls and solutions. *Open Access Emergency Medicine*, 1-6.
- Blanchard, I. E., Doig, C. J., Hagel, B. E., Anton, A. R., Zygun, D. A., Kortbeek, J. B., ... & Innes, G. D. (2012). Emergency medical services response time and mortality in an urban setting. *Prehospital emergency care*, 16(1), 142-151.
- Donabedian, A. (2001). Evaluación de la calidad de la atención médica. *Rev Calidad Asistencial*. Vol.16. 11-27
- BUDO, A., TULUSAN, F., & TAMPI, G. (2020). EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PANCARAN KASIH MANADO. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 6(94). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/29820>
- Doondori, A. K., Sekunda, M., Cahyani, S. L., & Kurnia, T. A. (2019). Response Time Nurses in Providing Services with Patient Satisfaction Installed Emergency Department. *JKP (Jurnal Kesehatan Primer)*, 4(2), 76-83.
- Fontova-Almató, A., Suñer-Soler, R., & Juvinyà-Canal, D. (2019). Factors associated with patients' and companions' satisfaction with a hospital emergency department: A descriptive, cross-sectional study. *Nursing Open*, 6(3), 834-841.
- Gandini, A. L. A., & Setiani, D. (2023). The Relationship between Service Response Time and Waiting Time for Transfer of IGD Patients to Inpatients with Patient Satisfaction. *Asian Journal of Healthcare Analytics*, 2(1), 181-192.
- Hania, U. P., Budiharto, I., & Yulanda, N. A. (2020). Literature Review: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Response Time Perawat pada Penanganan IGD. *ProNers*, 5(2).
- Hidayat, N., Ahsan, A., Rahayu, M., & Lestari, R. (2020). Response time, waiting time and service quality in emergency department. *Int J Publ Health Sci*, 9(3), 199-204.

- Jawhari, A. M., Alnefaie, A. M., Alqurashi, A. M., Yusuf, M. B., Alhijji, K. F., Alosaimi, M. A., ... & Alnofaiey, Y. H. (2023). Waiting time and patients' satisfaction in the emergency department in Taif city, Saudi Arabia. *Saudi Journal for Health Sciences*, 12(1), 49-54.
- Kambuaya, R. P. et.al. (2016). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Waktu Tanggap Keperawatan Gawat Darurat Menurut Persepsi Pasien di IGD RSUD Kabupaten Sorong. *e-Jurnal Keperawatan (e-Kp)*. Vol. 4. No.1.
- Kemendes RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Mendes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Kemendes RI. (2017). Manajemen keselamatan Pasien Kementerian Kesehatan Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Edisi Tahun 2017.
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan RI tentang Pelayanan Kegawatdaruratan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Limantara, R., Herjunianto, H., & Roosalina, A. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingginya angka kematian di IGD rumah sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2), 200-205.
- Molalign Takele, G., Abreha Weldesenbet, N., Girmay, N., Degefe, H., & Kinfte, R. (2021). Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia. *Plos one*, 16(1), e0243764.
- Morley, C., Unwin, M., Peterson, G. M., Stankovich, J., & Kinsman, L. (2018). Emergency department crowding: a systematic review of causes, consequences and solutions. *PloS one*, 13(8), e0203316.
- Musthofa, Bintang et.al. (2021). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Keberhasilan Penanganan Pasien Emergency di IGD RS X. *Jurnal Mutiara NERS*. Vol. 4. No.1. 5-13.
- Murniati, M., Suryani, M., & Fitria, P. (2018). HUBUNGAN RESPONSE TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RS CIBABAT. *Jurnal Kesehatan Budi Luhur: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesehatan Masyarakat, Keperawatan, dan Kebidanan*, 11(1), 15-19.
- Plasay, M., Islam, A. A., dan Gaus, S. (2016). Hubungan Antara Waktu Penatalaksanaan Kegawatdaruratan Medis dengan Kematian Lanjut pada Penderita Trauma Mayor. *JST Kesehatan*. Vol.6. No.2. 193-200.
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (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.
- Tumurang, M., Kurniadi, K., Haris, A., Arismansyah, A., & Ahmad, A. (2023). Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat: Literature Review. *Bima Nursing Journal*, 4(2), 112-118.
- VIRGO, G. (2018). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners*, 2(1), 72–85. <https://doi.org/10.31004/jn.v2i1.712>
- Yurnalis, E., & Mendrofa, H. K. (2021). Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 1(4), 404-410.