

**RESPONS TIME TERHADAP TINGKAT KECEMASAN DAN
KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS RAWAT INAP
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Muhammad Asyir Annur¹, Rini Harianti², Rendi Randika³

- ⁽¹⁾ Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kabupaten Natuna, Jl. Jenderal Sudirman, Ranai Kota, kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natuna, Kepulauan Riau
- ⁽²⁾ Program Studi Gizi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Singaperbangsa Karawang, Jl. HS. Ronggo Waluyo, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat
- ⁽³⁾ Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Institut Kesehatan dan Teknologi Al Insyirah Pekanbaru, Jl. Parit Indah No. 38 Tangkerang Labuai, Kecamatan Bukit Raya, Pekanbaru - Riau
- *email: rini.harianti@fikes.unsika.ac.id

ABSTRAK

Instalasi gawat darurat (IGD) bertujuan memberikan penanganan kegawatdaruratan dalam mencegah risiko dalam pelayanan kesehatan secara tepat dan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *respons time* perawat terhadap tingkat kecemasan dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir. Jenis penelitian analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Semua pasien yang ada di 3 Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir sebanyak 217 dijadikan populasi dengan sampel penelitian terdiri dari 141 pasien dengan pembagian proporsi di Puskesmas Gajah Mada 43 pasien, Sungai Salak 43 pasien dan Kotabaru 55 pasien. Data dianalisis dengan *chi square*. *Respons time* perawat mayoritas tepat 114 pasien (80,85%), *respons time* terhadap kecemasan diperoleh nilai $p = 0,000$, dan terhadap kepuasan diperoleh nilai $p = 0,000$. Disimpulkan *respons time* perawat signifikan dengan tingkat kecemasan dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di IGD Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir. Disarankan kepada pihak puskesmas menetapkan sebuah kebijakan pelayanan kepada pasien dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci: BPJS, Kecemasan, Kepuasan, *Respons time*

ABSTRACT

The emergency department (IGD) aims to provide emergency treatment in preventing risks in health services accurately and quickly. The aim of the study was to determine the response time of nurses to the level of anxiety and satisfaction of BPJS Health patients at the Inpatient Health Center, Indragiri Hilir Regency. The type of research is observational analytic with cross-sectional design. All 217 patients in the 3 Inpatient Health Centers of Indragiri Hilir Regency were used as the population with the study sample consisting of 141 patients with the proportion distribution at Gajah Mada Health Center 43 patients, Sungai Salak 43 patients and Kotabaru 55 patients. Data were analyzed with *chi square*. The majority of 114 patients (80.85%) had the right response time for nurses, $p = 0.000$ for anxiety, and $p = 0.000$ for satisfaction. It was concluded that the nurse's response time was significant with the level of anxiety and satisfaction of BPJS Kesehatan patients in the IGD of the Inpatient Health Center in Indragiri Hilir Regency. It's recommended that Puskesmas establish a service policy for patients in improving the quality of health services.

Keywords: BPJS, Anxiety, *Respons time*, Satisfaction

PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini menuntut rumah sakit pemerintah/swasta untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik karena persaingan yang cukup tinggi, sehingga pasien dan keluarga yang datang berkunjung dan berobat merasa puas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tersebut harus diberikan oleh tenaga kesehatan dengan tetap menjaga kualitas dan standar yang bermutu sehingga di peroleh pelayanan yang optimal (Virgo, 2018).

Instalasi gawat darurat (IGD) merupakan ruangan kegawatdaruratan sebagai lini terdepan untuk pasien dengan kondisi yang parah bahkan merenggut nyawa, sehingga dibutuhkan pertolongan medis paling utama dalam penanganan *respons time*. Tindakan medis untuk menyelamatkan jiwa bisa menimbulkan kecemasan bagi pasien (Lis et al., 2023).

Sebanyak 4.402.205 pasien di Indonesia mendapatkan pelayanan IGD. Provinsi Riau sendiri data pasien yang berkunjung atau berada di IGD mengalami peningkatan, yaitu 98,80 persen di tahun 2015 menjadi 100 persen di tahun 2016 dan sebanyak 63,8% *respons time* perawat dikategorikan lambat, serta sebanyak 58,8% pasien tidak puas dengan pelayanan (Virgo, 2018). Hal yang sama juga dilaporkan oleh Nurlian (2021) terhadap ketidakpuasan pasien rawat jalan (61,2%), sedangkan pasien mendapatkan *respons time* lebih 5 menit secara tidak tepat sebesar 55% (Tambengi et al., 2017).

Kecepatan pelayanan di IGD merupakan sebuah indikator standar pelayanan rumah sakit yang akan memengaruhi baik tidaknya kepuasan pasien (Rochana & Djogotuga, 2020). Ada lima dimensi kepuasan pasien yang dikenal dengan *RATER* (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability*) yang memengaruhi penilaian terhadap

pelayanan kesehatan yang diberikan dengan didukung sikap yang ramah, sopan, tertib, dan tanggungjawab (Windi et al., 2021).

Peran perawat dalam memberikan pertolongan kepada pasien pada waktu yang telah ditentukan dikenal dengan istilah waktu tanggap (*respons time*), yaitu jumlah kumulatif waktu yang kurang dari 5 menit yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan secara tanggap (Sinurat et al., 2019). Mekanisme di atas sangat penting dilakukan sebagai upaya pertolongan gawat darurat (Silitonga & Anugrahwati, 2021). Pengaturan standar layanan di IGD penting dilakukan terutama dalam kondisi kegawatdaruratan karena pasien harus mendapatkan *respons time* yang cepat dan pertolongan yang tepat sehingga dibutuhkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen yang berstandarisasi (Dora & Ramaita, 2021; Kuryadinata et al., 2022).

Hasil survei awal yang dilakukan di 3 puskesmas rawat inap Kabupaten Indragiri Hilir dengan melakukan wawancara langsung terhadap 15 perawat di peroleh hasil bahwa dari tiga *shift* (pagi, siang, malam) di Puskesmas Gajah Mada, Puskesmas Sungai Salak, Puskesmas Kotabaru, didapatkan 8 orang perawat (54%) memiliki *respons time* lebih dari 5 menit dan ada 7 orang (46%) perawat dengan *respon time* kurang dari 5 menit. Hasil wawancara 6 dari 12 orang pasien mengatakan tidak puas terhadap pelayanan IGD dan sisanya merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Tumbuan et al., (2015) pasien yang masuk di IGD RSUD GMIM Kalooran Amurang mendapatkan *respons time* yang tidak tepat dari perawat dengan pelayanan waktu lebih dari 5 menit dengan 22,1 persen pasien tingkat kecemasan ringan, 24,7 persen dengan kecemasan sedang, dan 53,2 persen dengan kecemasan berat, sehingga

standar IGD belum terpenuhi. Hal yang sama juga dilaporkan oleh Triyono, (2020), masih ada 41,3% perawat memberikan *respons time* lambat. Tujuan penelitian untuk mengetahui *respons time* perawat terhadap tingkat kecemasan dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir.

METODE

Penelitian menggunakan metode analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat di 3 Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir, yaitu Puskesmas Gajah Mada, Puskesmas Sungai Salak, Puskesmas Kotabaru. Penarikan sampel dilakukan dengan metode *incidental sampling* dengan pasien yang berobat ke IGD yang menggunakan BPJS Kesehatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang ada di 3 Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir sebanyak 217 pasien dengan rincian Puskesmas Gajah Mada kunjungan 67 pasien, Puskesmas Sungai Salak 65 pasien dan Puskesmas Kotabaru 85 pasien. Seluruh sampel dibagi menggunakan rumus proporsional sampel sesuai dengan populasi masing-masing puskesmas. Sampel adalah pasien JKN mandiri memperoleh perawatan IGD di 3 Puskesmas terpilih, pasien dalam keadaan sadar dan tidak mengalami masalah pendengaran, Pasien triase hijau dan kuning, berusia 18-40 tahun, dan bersedia menandatangani *informed consent*, sedangkan kriteria eksklusinya adalah pasien dalam triase merah, JKN penerima bantuan iuran dan pasien covid-19.

Variabel bebas (*respons time*) perawat sedangkan variabel terikat (tingkat kecemasan dan kepuasan). Tingkat kecemasan didefinisikan sebagai kecemasan pasien terhadap tindakan

pertolongan gawat darurat yang diberikan oleh perawat. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa terhadap pelayanan kegawat daruratan perawat berdasarkan dimensi mutu pelayanan. *Respons time* di definisikan sebagai waktu tanggap perawat dalam memberikan pertolongan kegawat daruratan di triase kuning dan hijau terhadap pasien.

Instrumen penelitian menggunakan *stopwatch* untuk mengukur *respons time* perawat, skor baik jika kurang 5 menit dan kurang baik jika lebih 5 menit. Kepuasan pasien diukur dengan kuesioner meliputi 15 pertanyaan terkait skor kenyataan, dan juga 15 pertanyaan harapan dari responden dibagi dalam 4 pilihan skor, 1-4 dari tidak setuju-setuju.

Tingkat kecemasan diukur menggunakan HARS (*Hamilton Anxiety Rating Scale*). Skala HARS dengan 14 item penilaian dengan kategori 0 – 4 (tidak ada gejala sama sekali - sangat berat semua gejala ada), dijumlahkan nilai skor dan item 1-14.

Data dianalisis secara deskriptif dan inferensial menggunakan analisis univariat untuk melihat sebaran, proporsi variabel dan analisa bivariat untuk melihat pengaruh *respons time* perawat terhadap variabel yang diteliti. Data dianalisis dengan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik subjek meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan.

Tabel 1. Karakteristik Subjek

Variabel	n	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	59	41,84
Perempuan	82	58,16
Umur (tahun)		
18-25	51	36,17
26-32	69	48,94
33-40	21	14,89

Pendidikan		
Perguruan tinggi	20	14,18
SMA	60	42,55
SMP	41	29,08
SD	20	14,18
Pekerjaan		
Petani	44	31,20
PNS/Pekerja Formal	40	28,36
Wiraswasta	28	19,85
Tidak bekerja	29	21,27

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Tiga Puskesmas yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir menunjukan bahwa dari 141 responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (58,16%), rentang umur 26-32 tahun (48,94%), berpendidikan SMA (42,55%), dan bekerja sebagai petani (31,20%).

Tabel 2. Sebaran Respons Time, Tingkat Kecemasan & Kepuasan Subjek

Variabel	Penilaian Pasien		
	N	(%)	
Respons Time			
Tepat	114	80,85	
Tidak tepat	27	19,15	
Total	141	100	
Tingkat Kecemasan			
Tidak ada kecemasan	9	6,38	
Kecemasan ringan	0	0	
Kecemasan sedang	105	74,47	
Kecemasan berat	27	19,15	
Total	141	100	
Tingkat Kepuasan			
Kepuasan tinggi	65	46,1	
Kepuasan sedang	42	29,79	
Kepuasan rendah	34	24,11	
Total	141	100	
Kepuasan Pasien	Rata-rata Kenyataan (A) dan Harapan (E)		Ket
	A	E	
Daya Tanggap	3,42	3,57	Kepuasan Rendah
Jaminan	3,8	3,80	Kepuasan Sedang
Bukti Fisik	3,61	3,56	Kepuasan Tinggi
Empati	3,27	3,42	Kepuasan Rendah
Keandalan	3,50	3,37	Kepuasan Tinggi

Hasil menunjukkan dari 141 responden, sebanyak 80,85% responden mendapatkan *respons time* tepat ≤ 5 menit, dan 19,15% tidak tepat > 5 menit. Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan belum terpenuhi. Sabriyati et al., (2017) melaporkan bahwa ketersediaan *stretcher* dan ketersediaan petugas triase di IGD dengan ketepatan waktu tanggap memiliki hubungan yang signifikan.

Keterbatasan petugas, sarana dan prasarana, beban kerja, peningkatan kompetensi, masa kerja, dan jenis kondisi kegawatdaruratan, lingkungan, keramahan dan komunikasi menjadi faktor lainnya yang menyebabkan *respons time* tidak sesuai sehingga bisa saja penatalaksanaan keadaan gawat darurat tidak terlaksanakan secara cepat dan tepat (Hania et al., 2020; Hia, 2020). Keberhasilan waktu tanggap menurut Rostiami, (2018) tergantung dari kecepatan dan ketepatan dalam tatalaksana standar pelayanan kegawatdaruratan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di tiga Puskesmas yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir menunjukan bahwa ada 9 responden (6,38%) tidak mengalami kecemasan, 105 responden (74,47%) dengan tingkat kecemasan sedang, dan 27 responden (19,15%) tingkat kecemasan berat. Kecemasan adalah kondisi atau stimuli yang dirasakan karena sakit dan sebenarnya bisa dipelajari oleh pasien dengan kondisi normal biasanya terlihat dalam bentuk gejala-gejala fisik maupun mental seperti anggota tubuh keringat dingin, jantung berdetak cepat, pusing, kurangnya nafsu makan, gangguan tidur dan dada terasa sesak (Tambengi et al., 2017). Berdasarkan tabel di atas proporsi terbesar kepuasan pasien dengan kategori kepuasan tinggi berada pada aspek bukti fisik dengan nilai rerata kenyataan dan

harapan (3,61; 3,56) dan keandalan (3,50; 3,37).

Tabel 3. Respons Time Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan dan Kepuasan Subjek

Komponen	Respons Time		P
	Tepat (%)	Tidak Tepat (%)	
Tingkat Kecemasan			
Tidak ada kecemasan	7,9	0	0,000
Kecemasan sedang	92	0.1	
Kecemasan berat	0	0	
Kepuasan Pasien			
Kepuasan sedang	7,9	0	0,000
Kepuasan tinggi	92	0.1	
Kepuasan rendah	0	0	

Respon time dengan kecemasan pasien di tiga puskesmas yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir diperoleh $p = 0,000$, yaitu *respon time* perawat dengan kecemasan pasien memiliki keterkaitan, begitu juga dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$) di tiga puskesmas yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir.

Respon Time Perawat terhadap Kecemasan Pasien

Beberapa responden masih berada dalam kecemasan berat dan sedang. Hal ini menunjukkan bahwa *respons time* yang diberikan perawat sangat mempengaruhi tingkat kecemasan pasien. Hal ini terjadi dikarenakan masih terbatasnya ketersediaan tempat tidur untuk pemeriksaan di IGD Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir. Selain itu, dokter yang terkadang tidak ada di puskesmas sehingga konsultasi dilakukan melalui telepon. Keterbatasan akan sarana dan prasarana serta triase di puskesmas belum memadai sehingga mengakibatkan alur pelayanan IGD pasien menjadi tidak teratur, sehingga

menjadi penyebab *respons time* menjadi tidak sesuai standar.

Sinurat et al., (2019) melaporkan terdapat keterkaitan antara *respon time* dengan tingkat kecemasan pasien BPJS di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan ($p = 0,007$). Kecemasan yang dirasakan pasien biasanya ditimbulkan dari rasa nyeri dan beberapa prosedur pengobatan yang harus dilakukan pasien bahkan ketika pelayanan diperoleh lambat. Sebanyak 27 dari 141 responden menerima ketidaksesuaian *respons time* dengan variasi tingkat kecemasan berada pada kategori sedang-berat yang biasanya lebih banyak terjadi pada perempuan, dan faktor usia juga memengaruhi tingkat kecemasan yang berkaitan dengan konsep diri karena menjadi dasar kematangan dan perkembangan (Musthofa et al., 2021).

Keterbatasan jumlah perawat dan sarana dan prasarana juga mengakibatkan waktu tunda pasien untuk mendapatkan penanganan sehingga meningkatnya rasa kecemasan pasien. Peningkatan kualitas layanan harus terus dilakukan dengan berbagai usaha perbaikan dari segala bidang (sumber daya manusia, fasilitas dan sarana, prosedural, dan teknis lainnya (Paijal et al., 2018; Perceka, 2020; Nurrahma, 2021).

Respon Time Perawat terhadap Kepuasan Pasien

Sebanyak 24,11% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan IGD di 3 Puskesmas. Akhirul & Fitriana (2020) melaporkan bahwa *respons time* pelayanan IGD yang baik berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,001$, $r = 0,654$).

Peneliti berasumsi ketanggapan dalam kegawatdaruratan dalam melayani pasien IGD akan memengaruhi kepuasan pasien dengan didukung pengetahuan dan kompeten petugas sehingga mencerminkan manajemen pelayanan

IGD yang baik. Menurut Rizki & Handayani, (2018) dan Hania et al., (2020) bahwa pengetahuan, keterampilan khusus dan peningkatan kompetensi yang dimiliki tenaga kesehatan dalam hal pemisahan jenis dan kegawatan pasien dalam triase akan meningkatkan penanganan pasien lebih optimal dan terarah. Ketika hal itu terlaksana dengan baik, Darsini (2018) menyatakan bahwa pasien akan merasa sangat puas dan puas sebesar 76,2% ketika mendapatkan *respons time* baik dan memperhatikan aspek ketanggapan, empati, jaminan, bukti fisik, keandalan serta pemenuhan sumberdaya manusia, sarana prasarana dan manajemen yang berstandar. Hal ini sejalan dengan hasil yang diperoleh oleh Hoyril (2022) pasien di Puskesmas Runjung Agung Kecamatan Oku Selatan merasa puas ketika kualitas pelayanan yang diberikan.

Faktor lain yang tidak bisa dikesampingkan adalah budaya masyarakat dan kepuasan keluarga juga turut andil dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang pada akhirnya juga akan berdampak positif bagi rumah sakit jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan (Andila et al., 2018). Mayoritas pasien di puskesmas Rawat Inap Kabupaten Indragiri Hilir lebih mengutamakan keramahan dari pada kecepatan, terlebih jika kecepatan pelayanan terkesan tergesa-gesa dan kurang peduli terhadap keluhan pasien.

Rostiami, (2018) dan Paijal et al., (2018) menyatakan faktor lama kerja, pendidikan, usia, kemampuan, suasana lingkungan dan motivasi juga mempengaruhi kepuasan pasien.

SIMPULAN

1. Karakteristik pasien yang dirawat dan *Respons Time* Perawat dalam memberikan tindakan mempengaruhi

tingkat kecemasan dan kepuasan pasien.

2. Tingkat kecemasan pasien di IGD tiga Puskesmas Kabupaten Indragiri Hilir menunjukkan mayoritas berada pada kecemasan sedang.
3. Pasien puas dengan pelayanan yang ada.

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan pertimbangan bagi puskesmas untuk menyusun kebijakan pelayanan kesehatan terkait *respons time* dan empati petugas dalam melayani pasien yang datang di IGD dengan memperhatikan pelaksanaan triase pasien yang harus sesuai dengan ketentuan standar minimum pelayanan IGD, ketersediaan jumlah tempat tidur serta beberapa sarana dan prasarana penunjang yang harus terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 001(September), 263–271. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Andila, W. S., Ardiyani, V. M., & Dudella Desnani Firman Yasin. (2018). Hubungan Response Time dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma di IGD RSUD Bangil Pasuruan. *Nursing News*, 3(3), 557–568. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/1364>
- Dora, M. S., & Ramaita. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Masa Pandemi COVID 19 di Ruang Mina Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman Tahun 2021. *Jurnal NTHN: Nan Tongga Health and*

- Nursing*, 16(1), 56–64.
- Hania, U. P., Budiharto, I., & Yulanda, N. A. (2020). Literature Review: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Response Time Perawat Pada Penanganan IGD. *Encyclopedia of Algorithms*, 5(2), 1–14. https://doi.org/10.1007/978-0-387-30162-4_343
- Hia, L. R. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020 [Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan]. In *STIKES Santa Elisabeth Medan*. <https://repository.stikeselisabethmedan.ac.id/wp-content/uploads/2021/11/Lili-Rostini-Hia.pdf>
- Hoyril, M. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Runjung Agung Kecamatan Oku Selatan Tahun 2022. In *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang.
- Kuryadinata, R. S., Rohmah, M., & Septimar, Z. M. (2022). Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan Panrita Husada*, 7(1), 16–27. <https://doi.org/10.37362/jkph.v7i1.708>
- Lis, A., Gandini, 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 (AJHA)*, 2(1), 181–192.
- Musthofa, B. B., Widani, N. L., & Sulistyowati, B. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Keberhasilan Penanganan Pasien Emergency Di Igd Rs X. *Jurnal Mutiara Ners*, 4(1), 5–13. <https://doi.org/10.51544/jmn.v4i1.1265>
- Nurlian, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2021. In *STIKES Bina Husada*. STIKES Bina Husada Palembang.
- Nurrahma, V. A. (2021). *Hubungan Respon Time dengan Mutu Pelayanan IGD di RS Amal Sehat Sragen* [Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta].
- Paijal, Prastiwi, S., & Sulasmini. (2018). Hubungan Tingkat Kecepatan dan Kinerja Perawat dengan Kualitas Pelayanan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun. *Nursing News*, 3(1), 748–760.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(2), pp270-277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Rizki, T., & Handayani, T. N. (2018). Pengetahuan dan Keterampilan Perawat dalam Melaksanakan Triage. *JIM FKep*, 4(1), 26–32. <http://www.jim.unsyiah.ac.id/FKep/article/view/6229/2957>
- Rochana, N., & Djogotuga, N. N. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), 12–20. <https://doi.org/10.14710/hnhs.3.2.2020.12-20>
- Rostiami. (2018). Studi Deskriptif Respon Time Perawat Pada Pasien di IGD RSUD dr. Loekmonohadi Kudus. *PROSIDING HEFA (Health Events for All)*, 177–184.

- Sabriyati, W. O. N. I., Islam, A. A., & Gaus, S. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus pada Response Time 1 di Ruang Bedah dan Non-Bedah IGD RS DR . WAHIDIN SUDIROHUSODO. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 1(1), 23–33. <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/c4fb91d414809dc2f827bc65613cb9fa.pdf>
- Silitonga, J. M., & Anugrahwati, R. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Respon Time Perawat Pada Pasien Suspek Covid-19 di IGD Rumah Sakit Hermina Jatinegara. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA)*, 4(1), 20–26.
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1). <https://doi.org/10.32660/jurnal.v5i1.330>
- Tambengi, H., Mulyadi, N., & Kallo, V. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kecemasan Pasien Di Unit Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *E-Jurnal Keperawatan (e-Kp)*, 5(1), 1–9.
- Triyono, A. (2020). *Hubungan Response Time dan Komunikasi dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharsi Surakarta*.
- Tumbuan, A., Kumaat, L., & Malara, R. (2015). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triase Kuning di IGD RSU GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Keperawatan (e-Kp)*, 3(2), 1–8.
- 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>
- Windi, Y. K., Harnana, B. D., & Asnani. (2021). *Pengembangan Instrumen Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Layanan Mengadopsi Model SERVQUAL di Puskesmas, Kabupaten Sidoarjo-Jawa*.