

HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN IGD RSUD DR. R. SOEDJONO SELONG

Elma Nurul Wulan¹, Hikmah Lia Basuni², Nandang DD Khairari³

ABSTRAK

Latar Belakang : Instalasi Gawat Darurat (IGD) berperan sebagai pintu masuk utama penanganan kasus gawat darurat serta kasus lainnya, IGD memegang peranan penting dalam upaya penyelamatan hidup pasien sedangkan Kepuasan pasien dapat ditentukan oleh pelayanan, salah satunya adalah waktu tanggap (*respon time*) yang cepat dan tepat. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator kinerja klinis pelayanan di IGD. Kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi Standar Pelayanan Minimal yang harus dicapai oleh petugas khususnya perawat di IGD. Kecepatan diukur dengan respon time < 5 menit.

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan respon time perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruangan IGD RSUD Dr. R. Soedjono Selong.

Metode : Penelitian yang digunakan adalah *observasional analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional*, sampel berjumlah 87 orang RSUD Dr. R. Soedjono Selong dengan menggunakan *Sampling Insidental*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner (kepuasan pasien), dan lembar observasi. Pengolahan data menggunakan uji statistik *spearman rank*,

Hasil: penelitian ini didapatkan hasil *respon time* cepat berjumlah 85 orang (97.7%), dan lambat 2 orang (2.3%). Sedangkan kepuasan pasien, tinggi yang berjumlah 84 orang (96.6%) dan sedang berjumlah 3 orang (3.3%). Sedangkan nilai (*r*) 0.812 uji statistik *Spearman Rank* nilai signifikansinya didapatkan *p value* yaitu 0,000 ($p < 0,05$).

Simpulan : Ada hubungan respon Time perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruangan IGD RSUD DR. R. Soedjono Selong

Kata kunci : *Respon Time, Kepuasan pasien, IGD*

Kepustakaa : 20 jurnal, 36 buku

Halaman : 54 halaman

¹Mahasiswa Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hamzar

²Dosen, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hamzar

³Dosen, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hamzar

THE RELATIONSHIP OF NURSES RESPONSE TIME IN PROVIDING SERVICES WITH PATIENT SASTISFACTION IN THE ROOM OF RSUD DR. R. SOEDJONO SELONG

Elma Nurul Wulan¹, Hikmah Lia Basuni², Nandang DD Khairari³

ABSTRACT

Background: *The Emergency Room (IGD) acts as the main entrance for handling emergency cases and other cases, the Emergency Room plays an important role in efforts to save patient lives, while patient satisfaction can be determined by service, one of which is fast respon time and Patient satisfaction is an indicator of the clinical performance of services in the ER' Speed and accuracy of service are the Minimum Service Standards that must be achieved by officers, especially nurses in the ER Speed in measured by response time <5 minutes.*

Objective: *To determine the relationship between nurse response time in providing services and patient satisfacion in the emergency room at Dr. RSUD. R. Soedjono Selong The research method used is analytic observational with a cross sectional approach with a sampel of 87 at RSUD Dr. R. Soedjono Selong using incidental sampling. Data collection using the questionnaires (patient satisfacion) and sheets.*

Observational: *Data processing using the Sperman rank statistical test.*

Results: *This research showed that 85 people (97.7%) had fast response times and 2 people (2.3%) were slow. Meanwhile, patient satisfaction was high at 84 people (96.6%) and moderate at 3 people (3.3%). Meanwhile, the value (r) is 0.812 for the Spearman Rank statistical test. The significance value is obtained by a p value of 0.000 ($p < 0.05$).*

Conclusion: *There is a relationship between the response time of nurses in providing services and patient satisfaction in the emergency room at DR Hospital. R. Soedjono Selong*

Keywords: *response time, patient satisfaction, emergency room*

Libraries: *36 books, 20 journal*

Page : *54 pages*

¹Student of Nursing, Hamzar College of Health Sciences

²Lecturer, Hamzar College of Health Sciences

³ Lecturer, Hamzar College of Health Sciences

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) berperan sebagai pintu masuk utama penanganan kasus gawat darurat serta kasus lainnya, IGD memegang peranan penting dalam upaya penyelamatan hidup pasien (Adhiwijaya, 2018). Penanganan pada setiap pasien yang datang ke IGD memiliki *response time* yang berbeda-beda. Standar *response time* suatu rumah sakit disesuaikan dengan kebijakan rumah sakit atau mengikuti aturan pemerintah. Berdasarkan keputusan Kementerian Kesehatan RI nomor 856/Menkes/SK/IX/2008 menyatakan pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD (Susanti & Kusniawati, 2019). Pembagian triage pada pasien sangat penting guna mencegah kecacatan dan kematian pada pasien. Oleh sebab itu petugas IGD khususnya dokter dan perawat harus mempunyai kecepatan, keterampilan dan kesiagaan yang lebih dari petugas medis di ruangan lain (Samsinar, 2014).

Respon time adalah kecepatan waktu penanganan pasien dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. *Respon time* pelayanan dapat di hitung dengan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal, baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen- komponen lain yang mendukung *respon time* juga dikategorikan dengan prioritas P1 pasien gawat darurat dengan *Respon Time* 0 menit, P2 pasien gawat darurat dengan *Respon Time* <30 menit, P3 pasien gawat darurat dengan *Respon Time* 60 menit dengan meningkatkan sarana dan prasarana sumber daya manusia dan manajemen IGD sesuai standar rumah sakit (Haryatun, 2013)

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator kinerja klinis pelayanan di IGD. Kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi Standart Pelayanan

Minimal yang harus dicapai oleh petugas khususnya perawat di IGD. Kecepatan diukur dengan *respon time* < 5 menit. Sementara ketepatan dapat dilihat dari persepsi pasien dalam menilai tindakan yang diambil perawat sesuai dengan kebutuhan pasien (Widodo, 2015).

Berdasarkan data dari Rekam medis RSUD DR. R. Soedjono Selong data kunjungan pasien di IGD tiap bulan semakin meningkat, pada bulan Maret tahun 2022 kunjungan pasien di IGD sebanyak 1684 orang, bulan agustus sebanyak 2121 orang dan bulan september sebanyak 2089 orang. Sehingga rata-rata kunjungan pasien di IGD setiap harinya 80 orang. Banyaknya kunjungan pasien tersebut dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan bagi pasien, meningkatnya kunjungan pasien ke IGD dan kurangnya perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi gawat darurat.

Pelayanan Instalasi/Unit Gawat Darurat adalah salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit. Setiap rumah sakit pasti memiliki layanan IGD/UGD yang melayani pelayanan medis 24 jam. Tujuan dari pelayanan gawat darurat ini adalah untuk memberikan pertolongan pertama bagi pasien yang datang dan menghindari berbagai resiko, seperti : kematian, menanggulangi korban kecelakaan, atau korban bencananya yang langsung membutuhkan tindakan (Setiawan & Supriyanto, 2019).

Disisi lain, desentralisasi dan otonomi telah memberikan peluang daerah untuk mengembangkan daerahnya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya serta siap mengambil alih tanggung jawab yang selama ini dilakukan oleh pusat. Prinsip umum pelayanan IGD di rumah sakit dari Depkes RI (2010):

- a. Setiap rumah sakit wajib memiliki pelayanan gawat darurat yang memiliki kemampuan : melakukan pemeriksaan awal kasus-kasus

- gawat darurat dan melakukan resusitasi dan stabilisasi (*life saving*).
- b. Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan 24 jam dalam sehari dan tujuh hari dalam seminggu.
 - c. Berbagai nama untuk instalasi/unit pelayanan gawat darurat dirumah sakit diseragamkan menjadi Instalasi Gawat Darurat (IGD).
 - d. Rumah sakit tidak boleh meminta uang muka pada saat menangani kasus gawat darurat.
 - e. Pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD.
 - f. Organisasi IGD didasarkan pada organisasi multi disiplin, multi profesi dan terintegrasi struktur organisasi fungsional (unsur pimpinan dan unsur pelaksana).
 - g. Setiap rumah sakit wajib berusaha untuk menyesuaikan pelayanan gawat daruratnya minimal sesuai dengan klasifikasi.

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standard sesuai dengan dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sumber daya manusia, sarana, prasarana, obat, bahan medis habis pakai, alat kesehatan dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standart (PERMENKES, 2018).

Berdasarkan data dari Rekam medis RSUD DR. R. Soedjono Selong data kunjungan pasien di

IGD tiap bulan semakin meningkat, pada bulan Maret tahun 2022 kunjungan pasien di IGD sebanyak 1684 orang, bulan agustus sebanyak 2121 orang dan bulan sepetember sebanyak 2089 orang. Sehingga rata-rata kunjungan pasien di IGD setiap harinya 80 orang. Banyaknya kunjungan pasien tersebut dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan bagi pasien, meningkatnya kunjungan pasien ke IGD dan kurangnya perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi gawat darurat.

Kecepatan pelayanan petugas di IGD merupakan indikator setandar pelayanan rumah sakit dalam pengukuran respon time. *Respon time* yang merupakan jumlah komulatif waktu yang diperlukan sejak pasien datang saat dilayani oleh petugas IGD dengan ≤ 5 menit (kemenkes,2008).

Data penelitian *Response time* ini dikategorikan menjadi;

- a. ≤ 5 menit di katakana cepat
- b. >5 menit di katakana lambat

Menurut Kemenkes (2008)

Kepuasan adalah tingkat perasaan pada seseorang setelah membandingkan kinerja yang di rasakan dibanding kinerja layanan Kesehatan yang di peroleh sama atau melebihi harapan. Sedangkan ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan Kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Nursalam, 2017).

Menurut Ratih (2016), ketanggapan (*responsivemess*) pelayanan keperawatan merupakan salah satu pengertian sebagai kecepatan perawat dalam

melaksanakan prosedur asuhan sehingga berdampak pada kecepatan perawat dalam mengatasi masalah kesehatan yang dialami oleh pasien. Tindakan pelayanan keperawatan yang cepat dan tanggapan sangat diperlukan untuk kualitas kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dalam pencapaian kepuasan pasien yang maksimal pelaksanaan pelayanan keperawatan harus sesuai kode etik dan perlunya peningkatan kualitas pelayanan didalamnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan respon time perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruangan IGD RSUD DR. R. Soedjono Selong.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode *observasional analitik* yang merupakan penelitian yang di lakukan untuk melihat antara variable satu dengan yang lain dan di dalamnya perlu di lakukan analisa data untuk menguji suatu hipotesis peneliti. Populasi Populasi dalam penelitian ini adalah pasien/keluarga yang berjumlah 87 orang Teknik pengambilan sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *Sampling Insidental* yaitu Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah DR. R. Soedjono Selong adalah rumah sakit milik pemerintah daerah yang

terletak di jalan Prof. M. Yamin, SH. Nomor 55 Selong Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat. RSUD DR. R. Soedjono Selong merupakan satu-satunya Rumah Sakit Umum dan merupakan Rumah Sakit rujukan dari Puskesmas dan Rumah Sakit Swasta lainnya yang berada di sekitar Kabupaten Lombok Timur dan sekitarnya. Selain melaksanakan upaya penyembuhan dan pemulihan penyakit RSUD DR. R. Soedjono Selong juga melaksanakan upaya peningkatan dan pencegahan penyakit secara terpadu.

2. Analisa Univariat

Analisa univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase dari variabel-variabel penelitian jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 87 orang

a. Karakteristik responden berdasarkan umur dan jenis kelamin

Tabel 4.1 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin berdasarkan bulan agustus tahun 2023 di Ruang IGD RSUD DR. R. Suedjono Selong

Jenis kelamin	Ferekuens i	Persentas i %
Perempuan	42	48.3
Laki-laki	45	51.7
Total	87	100

Sumber: Data Primer Penelitian

2023

Berdasarkan table 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang (51.7%), dan sebagian

kecil responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 42 orang (48.3%).

K

- b. Karakteristik berdasarkan umur
Tabel 4.2 Distribusi responden berdasarkan Umur pada bulan agustus 2023 di Ruang IGD RSUD DR. R. Soedjono Selong

Umur	Ferekuensi	Persentasi%
20-45	60	69.0
50-65	24	27.6
70-85	3	3.4
Total	87	100

Sumber: Data Primer Peneliti

Berdasarkan table 4.2 hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berumur 20-45 tahun sebanyak 60 responden(69.0), yang berumur 50-56 tahun sebanyak 24 responden(27.6), yang berumur 70-85 tahun sebanyak 3 responden.

- C. Karakteristik berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi responden berdasarkan pendidikan pada bulan agustus 2023 di Ruang IGD RSUD DR. R. Soedjono Selong

Pendidikan	Ferekuensi	Persentasi %
SD-SMP	60	69.0
SMA-S1	27	31.0
Total	87	100

Sumber: Data Primer Penelitian

3. Analisa Bivariat

Analisa bivariat di lakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen atau (*Respon Time*) dan

Respon time	Kepuasan Pasien				Total	%	Spearmen rank Sig.	r
	Tinggi	%	Sedang	%				
Cepat	84	96,5%	1	1,1%	85	97,7%	0,000	0,812
Lambat	0	0 %	2	2,2%	2	2,2%		
total					87	100		

variabel dependen (*Kepuasan Pasien*) dengan uji statistik dengan menggunakan uji *Rank Spearman*

Berdasarkan uji statistica dengan menggunakan *Spearmen rank* menunjukan nilai *P-value* sebesar 0,000 yang artinya nilai *P-value* <0,05 dengan nilai (r) 0,812 dapat diartikan bahwa tingkat korelasi penelitian ini memiliki hubungan kuat (0.50-081), dan diperoleh angka singifikan atau nilai probabilitas(0,000), lebih kecil dari setandar signifikan dari ($p < a$) (0,05), maka dari itu hipotesis H_0 ditolak dan H_1 yang berarti ada hhubungan *Respon Time* perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD dr. R. Soedjono Selong.

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukan hasil terbanyak pada siswa dengan tingkat pengetahuan baik dengan sikap pencegahan positif sebanyak 41 orang, (19.17%), dan tingkat pengetahuan kurang baik dan sikap pencegahan negatif sebanyak 25 orang (34.28%). Dapat dilihat hasil uji statistic rank spearmen dimana hasil ujinya diperoleh angka signifikan atau nilai probabilitas (0,000) lebih kecil dari standar signifikan dari $p = (< 0,05)$ maka dari itu hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti “ Ada Hubungan

B. PEMBAHASAN

1. *Respon Time* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.4 yang dilakukan pada 87 responden di IGD RSUD dr. R. Suedjono Selong, menunjukkan bahwa *respon time* dalam kategori baik yaitu sebanyak 85 responden (97,7%) dan 2 responden (2,3%) dalam kategori kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Marlisa *et al.*, (2017), memenuhi sarana dan prasarana seperti alat medis yang memadai, Ketersediaan petugas Kesehatan, dan diberikan pelayanan yang cepat yang dapat diperlukan jumlah *strecher*/tempat tidur pasien yang cukup di IGD, posisi *strecher* yang mudah dijangkau, membuat perawat lebih cepat memberikan pertolongan. Menurut (Sarwono dkk, 2016), Waktu tanggap dikatakan tepat waktu dan tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ditetapkan

2. Sikap Pencegahan Penularan HIV/AIDS

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.5 yang dilakukan pada 87 responden di RSUD dr. R. Soedjono Selong menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas 84 (96,6%), 3 responden (3,4%) merasa puas

Menurut Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lalena *et al.*, (2015) Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan, suatu tindakan yang memuaskan atau tidak mengecewakan semua ini merupakan persepsi keluarga, maupun klien dimana mereka

memperoleh jasa yang sesuai dengan kenyataan dalam hal ini termasuk dalam tindakan atau waktu pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Maria *et al.*, (2015), hasil Analisis Diagram Cartesius komponen kepuasan keluarga pasien, pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, perawat cepat dan tepat dalam melakukan tindakan, dalam memberikan pelayanan gawat darurat,

Peneliti ini berasumsi bahwa kepuasan pasien dapat di pengaruhi oleh bukti fisik yang ada di sebuah ruangan IGD seperti halnya pada sebuah peralatan, fasilitas-fasilitas yang ada pada ruang di IGD, karena pada setiap pelayanan akan timbul penilaian tentang fasilitas dan peralatan yang ada pada ruang IGD yang di gunakan untuk melayani pasien, jika sebuah peralatan di ruang IGD lengkap dan fasilitas yang baik maka seorang pasien tidak akan merasa khawatir jika peralatan yang di butuhkan untuk melakukan pelayanan.

baca, lihat dan dengar dari media massa.

3. Hubungan *Respon Time* Perawat dengan kepuasan pasien

Hubungan *respon time* perawat terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD dr. R. Soedjono Selong, didapatkan hasil uji statistic *Spearmen rank* yaitu $p=0,000 < \alpha=0,05$, dengan demikian maka H_0 ditolak H_1 diterima, yang berarti ada hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD dr.R. Soedjono selong.

Penelitian ini sejalan dengan Hasil analisis pada penelitian ini sesuai dengan Zulfa dkk (2016) responden dengan *respon time* baik menyatakan sangat puas sebesar 58,6 % sedangkan 17,6 % responden menyatakan puas dengan pelayanan IGD di rumah sakit, dan untuk responden yang menyatakan tidak puas sebesar 23 %. Hal ini di pengaruhi oleh beberapa aspek oleh pihak IGD rumah sakit tentang waktu tanggap petugas IGD rumah sakit saat melayani *pasien* yang datang

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi *et al.*, (2015) yang menunjukkan adanya hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien dimana diperoleh nilai $p < 0,05$ yaitu 0,017. Hal ini menyatakan H_0 ditolak. yaitu ada hubungan antara *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD. terhadap anak akan memengaruhi anak tentang sikap yang baik pula.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta uraian pada pembahasan yang terpapar pada bab sebelumnya maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. *Respon time* pelayanan medis di IGD RSUD dr. R. Soedjono selong dengan kategori “cepat” sebanyak

85 responden (97.7%).

2. Tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD dr. R. Soedjono Selong dengan kategori “Tinggi” sebanyak 84 responden (96,6%).

3. Dari hasil uji statistika *rank spearman* dimana hasil ujian diperoleh angka signifikan atau nilai probabilitas (0,000) lebih kecil dari setandar seingifikan dari $p=(<0,05)$ maka dari itu hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan *respon time* perawat dalam memeberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD dr. R. Soedjono Selong.

Dari hasil uji statistik *spearman rank* dimana hasil ujinya diperoleh angka signifikan atau nilai probabilitas (0,000) lebih kecil dari standar signifikan dari $p= (< 0,05)$ maka dari itu hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti “ Ada Hubungan Pengetahuan Remaja Dengan Sikap Pencegahan Penularan HIV/AIDS.

B. SARAN

1. Bagi Instansi yang Terkait (RSUD Dr. R. Soedjono Selong) Diharapkan bagi RSUD Dr. R. Soedjono Selong, khususnya di IGD untuk meningkatkan atau memberikan pelatihan- pelatihan kepada perawat agar meningkatkan pelayana yang diberikan secara berkesinambungan. Hal ini bisa digunakan sebagai bahan evaluasi kepada rumah sakit.
2. Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan Perlu meningkatkan atau mengembangkan pelatihan – pelatihan bagi perawat atau petugas lainnya kususnya yang ada di IGD, sebagai uapya untuk meningkatkan kemampuan, keterlampilan dan pengetahuan bagi perawat yang bisa memberikan pelayanan yang tepat kepada pasien sesuai dengan *respon time* yang telah ditetapkan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di IGD terhadap pelayanan perawat yang diharapkan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan perawat IGD guna memenuhi tingkat kepuasan pasien terkait kemampuan perawat dalam kecekatan dan kecepatan dalam menanggapi keluhan pasien,.

DAFTAR PUSTAKA

- A Adhiwijaya, A. (2018). *Response Time Petugas IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labung Baji Makasar. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 12 Nomor 2, eISSN: 2302-253.*
- Az-Zahroh, Tazkiyatun Nafs. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. Psikosains, 12(2), 99-11.*
- Datusananaty, R. A. (2016). *Memilih Triage ESI (Emergency Severity Indeks) di Indonesia.*
- Depkes RI, 2010. *Standar Tenaga Keperawatan Di Rumah Sakit, Direktorat Pelayanan Keperawatan Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.*
- Depertemen Kementerian Kesehatan RI, (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 47 tahun 2018 tentang Pelayanan kegawatdarurat.*
- Fadhilah, N., Harahap, W. A., & Lestari, Y. (2015). *faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tanggap pada pelayanan kasus kecelakaan lalu lintas di instalasi gawat darurat rumah sakit umum pusat Dr. M. Djamil Padang. Jurnal Kesehatan Andalas, 4(1): 195-201*
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Balance, XIV(1), 44-56.*
- Haryatun. (2013) *perbedaan waktu tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori 1-V Di Instalasi Gawat darurat RSUD Dr. Moewardi. Jurnal Berita Ilmu Keperawatan. Diakses tanggal 14 April 2018.*
- Kartikawati, N.D. 2013. *Buku Ajaran Dasar-Dasar Keperawatan gawat darurat Jajkarta: Salemba Medika.*
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856/Menkes/SK/IX/2008. *Tentang Setandar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Menteri Kesehatan Republik Indonesia*
- Kurniati, A., Trisyani, Y., & theresia, S. I. (2018). *Keperawatan Gawat Darurat dan Bencana Sheehy. Singapura: Elsevier.*
- Latupono, A., M. M. Alimin., & Andi Z. (2014). *Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Masohi. JST Kesehatan 2015 ; Vol : 5 No. 1*
- Malara T, dkk, (2015). *Faktor-faktor yang mempengaruhi respon time perawat dalam penanganan pasien gawat darurat. Surabaya: Diakses 18 Juli 2017.*
- Mardalena, I. (2017). *Asuhan Keperawatan Gawat Darurat. yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS*

- Mardalena, I. (2018). *Asuhan Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Muninjaya, A. A Gde. 2013. *Edisi 3. Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EKG.
- Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2017. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Edisi 5. Jakarta : Salemba Medika.
- Muwardi, (2015). *Materi Pelatihan PPGD*
- Pohan, L.S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta; EKG.
- Rahmawati, Irma. (2017). *Respon Time (Waktu Tanggap) Perawat dalam Penanganan Kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat RSUD PKU Muhammadiyah di Kabupaten Kebumen*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Gombong: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong.
- Permenkes RI 2018 *Peraturan Menkes RI No 47 tentang pelayanan kegawat daruratan*
- Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Samsinar. (2014). *Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. D Kandau Manado*. Diakses tanggal 16 Mei 2018.
- Sanjaya, R. (2019). *Hubungan Response Time Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Abdul Muluk Propensi Lampung*
- Susanti. R. A, Kusniawati. (2019). *Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Di IGD Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang*. *Medikes (Media Informasi Kesehatan)*, Volume 6, Nomor 2.
- Soeparmanto, Sri Astuti, *Program Akselerasi Peningkatan Gizi Masyarakat*, Depkes (<http://depkes.go.id>).
- Sofyannur., & Handayani, T. N. (2018). *Peran Perawat dalam Mengatasi Kecemasan Keluarga di Instalasi Gawat Darurat*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan (JIM FKep)*, IV(1), 33-40.
- Said, S. dkk, (2018). *Hubungan beban kerja perawat dengan respon time pada penanganan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit ibnu sina makassar 1,2*. *Journal Of Islamic Nursing*, 3,71-81.
- Tumbuan, A. N. (2015). *Hubungan response time perawat dengan tingkat kecemasan pasien kategori triase kuning di IGD RSUD GMIM Kalooran Amuran*. *Fakultas kedokteran program Studi Ilmu Keperawatan Universitas sam Ratulagi Manado*. *E-jurnal keperawatan (e-Kp) Volume 3 No.2 Mei 2015*
- Vance, J., & Sprivulis, P. (2015). *Triage nurses validly and reliably estimate, emergency department patient complexity*. *Emergency Medicine Australasia*, 17(4), 282-386.
- Widodo, E. 2015. *Hubungan Response Time perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta*. *Stikes Kusuma*

Husada Surakarta.
<http://ebook/stikeskusumahusada.ac.id/penelitian-gawat-darurat/2015/1064> diakses
tanggal 6 februari 2016 jam
11.58 WIB

Wijaya, Meida Agnes., & Rantung, Gilny Aileen. (2015). *Persepsi Pasien Terhadap Kompetensi Profesional Perawat*. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 1(1), 75-82.

PERPUSTAKAAN
STIKES HAMZAR LOMBOK TIMUR