

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RSUD UNDATA PROVINSI
SULAWESI TENGAH**

SKRIPSI



**NI LUH AYU SRIANI
201801072**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2022**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah terhadap pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan kedalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu, 29 Agustus 2022



Ni Luh Ayu Sriani
Nim 201801072

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RSUD UNDATA PROVINSI
SULAWESI TENGAH**

*The relationship between patient satisfaction level And nursing services in the
emergency department Of undata hospital central sulawesi province*

Ni Luh Ayu Sriani¹, Tigor H. Situmorang², Ni Nyoman Elfiyunai³
Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu

ABSTRAK

Tujuan dari rumah sakit yaitu kepuasan pasien. Mengukur seberapa besar tingkat kepuasan pasien mutlak dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Instalasi gawat darurat mempunyai tujuan tercapainya pelayanan yang optimal dengan penanganan cepat, tepat dan terpadu sehingga mencegah terjadinya kecacatan sampai dengan menyebabkan kematian. Tujuan umum penelitian ini adalah telah diuraikan hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Jenis penelitian ini adalah *kuantitatif* dengan pendekatan analitik menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dengan jumlah sampel menggunakan rumus *Purposive sampling* sehingga diperoleh 89 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 89 responden sebagian besar tingkat kepuasan pasien adalah puas (51,7%) dan pelayanan IGD sebagian besar adalah memuaskan (53,9%) dengan hasil uji statistik *chi square* p value $0,000 < 0,05$. Simpulan dari penelitian adalah terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi gawat darurat di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dengan nilai p value 0,000. Saran ditujukan kepada RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah diharapkan agar dapat memberikan pengarahan mengenai bagaimana tata cara pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan terhadap seluruh lapisan yang ada di IGD sehingga akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan juga kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Keperawatan, IGD

ABSTRACT

The goal of the hospital is patient satisfaction. Therefore, measuring the absolute level of patient satisfaction improves the quality of health services. The emergency department aims to achieve optimal service with fast, precise and integrated handling to prevent disability and to cause death. The general purpose of this study is to describe the relationship between patient satisfaction level and emergency services at the Undata Hospital Central Sulawesi Province. This study was a quantitative type with an analytical approach using a cross-sectional design. The populations in this study were patients who visited the Emergency Room of Undata Hospital Central Sulawesi Province. The samples consist of 89 respondents taken by purposive sampling technique. The results show that most of the 89 respondents on the level of patient satisfaction are satisfied (51.7%), and Emergency Room services are also satisfactory (53.9%) with the results of the chi-square statistical test $p\text{-value } 0.000 < 0.05$. The study concludes a significant relationship between patient satisfaction and emergency services at the Undata Hospital Central Sulawesi Province with a $p\text{-value of } 0.000$. Suggestions addressed to Undata Hospital of Central Sulawesi Province are expected to guide how to service procedures according to established procedures for all emergency room services that can improve service quality and patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Service, Nursing, Emergency Room



**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RSUD UNDATA PROVINSI
SULAWESI TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**NI LUH AYU SRIANI
201801072**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

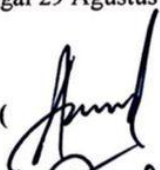
HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

SKRIPSI

NI LUH AYU SRIANI
201801072

Skripsi Ini Telah Diujikan Tanggal 29 Agustus 2022

Ns. Abdul Rahman, S.Kep.,M.H.Kes
NIK: 20200902028
Penguji I

()

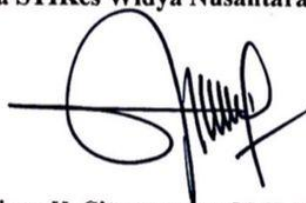
Dr. Tigor H. Situmorang, M.H.,M.Kes
NIK: 20080901001
Penguji II

()

Ns. Ni Nyoman Elfiyunai, S.Kep.,M.Kes
NIK: 20210901130
Penguji III

()

Mengetahui
Ketua STIKes Widya Nusantara Palu



Dr. Tigor H. Situmorang, M.H.,M.Kes
NIK: 20080901001

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada IDA SHANGHYANG WIDHI WASA atas segala karunia Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dan izinkanlah penulis menghaturkan sembah sujud sedalam-dalamnya serta terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang tua tercinta yaitu **ayahanda I Nyoman Suarsana dan ibunda Ni Wayan Suryanti**, serta adik saya yaitu Kadek Dewi, Komang Okta Vianti dan Wayan Ariana. atas semua doa, dorongan semangat, inspirasi, serta segala bantuan baik moril maupun materialnya selama studi yang senantiasa ikut menemani setiap mata kuliah yang penulis jalani.

Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan maret 2022 ini adalah “Pendidikan kesehatan, dengan judul hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah”.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, bantuan, dorongan, arahan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Widyawati L. Situmorang, BSc.,M.Sc, selaku ketua Yayasan STIKes Widya Nusantara Palu.
2. Dr. Tigor H. Situmorang, M.H.,M.Kes., selaku ketua STIKes Widya Nusantara Palu, sekaligus pembimbing I yang telah memberikan masukan dan dukungan moral dalam penyusunan skripsi ini
3. Sintong H. Hutabarat, M.Sc., selaku wakil ketua I bidang akademik STIKes Widya Nusantara Palu.
4. Ns. Yuhana Damantalm, S.Kep.,M.Egr., selaku ketua prodi STIKes Widya Nusantara Palu.
5. Ns. Ni Nyoman Elfiyunai, S.Kep.,M.Kes., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
6. Ns. Abdul Rahman, S.Kep.,M.H.Kes., selaku penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini

7. Kepada Direktur RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah beserta staf atas bantuan dan kerjasamanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan.
8. Dosen pengajar dan staf akademik pada program studi Ners STIKes Widya Nusantara Palu yang telah banyak memberikan pengetahuan dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
9. Sahabat saya Sri Devi, Made Sumiartini, Ardiana Merta, I Made Restu Gunawan dan Yohanes Tumewu yang selalu membantu, memberikan semangat, motivasi serta doa dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan saya, angkatan IV B keperawatan yang sudah banyak membantu serta memberikan dukungan hingga saya termotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kepada semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu keperawatan.

Palu, 29 Agustus 2022



Ni Luh Ayu Sriani
Nim: 201801072

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Kerangka Konsep	17
C. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Desain Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel Penelitian	19
D. Variabel Penelitian	20
E. Definisi Operasional	21
F. Instrumen Penelitian	22
G. Teknik Pengumpulan Data	22

H. Analisis Data	23
I. Bagan Alur Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Hasil	26
B. Pembahasan	31
C. Keterbatasan Penelitian	41
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	42
A. Simpulan	42
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di Ruangan IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.	27
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Ruangan IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.	28
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Di Ruangan IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.	28
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Ruangan IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.	30
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien IGD di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.	31
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Pelayanan Keperawatan IGD Di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.	31
Tabel 4.7	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep	18
Gambar 3.1	Bagan Alur Penelitian	25

DAFTAR LAMPIRAN

1. Waktu penyelenggaraan ujian proposal dan skripsi
2. Surat permohonan pengambilan data awal
3. Surat balasan pengambilan data awal
4. Surat permohonan uji validitas dan reliabilitas
5. Surat balasan uji validitas dan reliabilitas
6. Surat permohonan izin penelitian
7. Permohonan menjadi responden
8. Kuesioner
9. Lembar *informed consent*
10. Surat balasan selesai penelitian
11. Dokumentasi penelitian
12. Riwayat hidup penulis
13. Lembar bimbingan proposal/skripsi

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tujuan dari rumah sakit yaitu kepuasan pasien. Mengukur seberapa besar tingkat kepuasan pasien mutlak dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Instalasi gawat darurat mempunyai tujuan tercapainya pelayanan yang optimal dengan penanganan yang cepat, tepat dan terpadu sehingga mencegah terjadinya kecacatan sampai dengan menyebabkan kematian, pelayanan di IGD memerlukan waktu lima menit serta waktu *definitive* tidak lebih dari 2 jam¹.

Perawat yang berada di ruangan IGD harus mempunyai keterampilan, kesiagaan, dan kecekatan karena pasien dapat kehilangan nyawa dalam hitungan menit, bahkan apabila pasien mengalami henti nafas dalam waktu 2-7 menit maka akan menyebabkan kematian. Sebagai petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan baik kepada pasien atau keluarga pasien harus memperhatikan hak-hak pasien, salah satunya adalah pasien memiliki hak untuk menerima pelayanan yang optimal sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien maupun keluarga pasien memberikan efek kepuasan terhadap pelayanan. pentingnya mengetahui kualitas pelayanan di IGD terhadap kepuasan pasien dan keluarga untuk mengetahui indikator mutu yang dicapai dalam pelayanan di IGD, kepuasan pasien dapat dilihat dari komplain atau kurva kepuasan yang disediakan di layanan rumah sakit apakah kurva pelayanan meningkat atau menurun¹. Kepuasan pasien menjadi salah satu aspek penting terhadap perawatan kesehatan dan telah dibuktikan bahwa erat kaitanya dengan perilaku tenaga kesehatan.

Menurut World Health Organization (2018) setiap tahun antara 5,7 sampai 8,4 juta atau sekitar 15% secara keseluruhan orang meninggal karena kualitas pelayanan keperawatan yang buruk terutama di Negara-negara yang berpenghasilan rendah dan menengah. Kualitas layanan perawatan sangat penting untuk mencapai cakupan kesehatan universal yang efektif oleh karena

itu, semua Negara berkomitmen untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal untuk semua warga negaranya dan memastikan layanan kesehatan yang diberikan efektif, aman dan berpusat pada pasien².

Beberapa hasil penelitian dari berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, tingkat kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,3% sedangkan di Maluku tengah kepuasan pasien 42,8% dan di Sumatera Barat 44,4% berdasarkan data diatas disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi masalah rumah sakit baik di Indonesia maupun luar negeri³.

Trend kunjungan IGD di dunia naik hampir 2 kali lipat dibandingkan kenaikan populasi di *United State Of America* (USA) pada tahun 2019 *National Health Service* (NHS) Inggris melaporkan bahwa jumlah kunjungan di IGD meningkat sebesar 20%. Kunjungan pasien ke IGD setiap tahun terus meningkat, peningkatan terjadi sekitar 30% diseluruh IGD Rumah Sakit dunia⁴.

Ditinjau beberapa tahun terakhir di unit instalasi gawat darurat telah terjadi peningkatan, banyaknya pengunjung pasien sekitar 30 juta pasien pertahun (*Department of health*, 2012). Di Indonesia berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI (2009) menyebutkan data kunjungan masuk pasien IGD di Indonesia yaitu 4.402.205 pasien (13.3%) dari total seluruh kunjungan di rumah sakit umum. Mengenai data tersebut hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Oroh, dkk (2017) di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado menyatakan dari 80 responden (100%) diketahui bahwa responden yaitu dalam kategori *overcrowded* sebanyak 56 responden (70.0%)⁵.

Berdasarkan hasil penelitian dari Andika (2020), menyatakan bahwa pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan di ruang IGD Dr. Slamet Garut sebanyak 86,8% sedangkan yang mengeluh pelayanan keperawatan kurang baik sebanyak 56,7%. Sedangkan ketidakpuasan pasien mengenai pelayanan keperawatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang masih menjadi masalah. Maka dari itu, standar pelayanan minimal terhadap kepuasan pasien adalah di atas 95%. Jika didapatkan pelayanan

kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di bawah 95%, maka itu dianggap pemberian pelayanan kesehatan tidak memenuhi kriteria standar minimal yang diberikan⁶.

Ketidakpuasan pasien adalah multidimensi meliputi manajemen, kualitas perawatan gawat darurat dan interaksi antara pasien dan petugas IGD. Selain itu, keluhan tak jarang berkaitan dengan dengan perawatan dan komunikasi. Sebuah studi menemukan bahwa pasien kurang puas terhadap informasi yang diberikan, aturan dan persepsi bahwa penyedia layanan gawat darurat membela diri waktu pasien mengeluh. Pasien juga mengajukan ketidakpuasan mengenai *response time* atau pelayanan di IGD saat akan masuk ke bangsal rumah sakit komunikasi yang kurang efektif dan kurang kontrol lingkungan⁷.

RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah adalah rumah sakit tipe B dengan Visi dan Misi Motto tujuan menjadi rumah sakit terdepan dan terbaik dalam bidang pelayanan, pendidikan dan penelitian di Provinsi Sulawesi Tengah. Berdasarkan studi literatur, RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah tercatat jumlah kunjungan pasien secara umum per tahunnya dari tahun 2018 berjumlah 12.665, tahun 2019 berjumlah 14.123, tahun 2020 berjumlah 7971, tahun 2021 berjumlah 6380 pasien. Sedangkan jumlah kunjungan pasien IGD dari tahun 2018 berjumlah 15.597, tahun 2019 berjumlah 15.668, tahun 2020 berjumlah 9.317, tahun 2021 berjumlah 8.785, tercatat jumlah perawat pada ruangan IGD sebanyak 31 orang¹. Berdasarkan pengambilan data awal di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah tingkat pelayanan di IGD masih kurang optimal disebabkan karena tingkat kunjungan pasien yang melebihi batas maksimal sehingga beban kerja perawat berbanding terbalik dengan penyediaan perawat.

Rata-rata kepuasan pasien RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah selama empat tahun terakhir sebesar 74,43%. Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/Sk/II/2008 tentang standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit tentang kepuasan pasien mempunyai standar yaitu sebesar >90%⁸.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan melakukan wawancara mengenai bagaimana penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang

diberikan dari total lima pasien yang telah diwawancara tiga pasien mengatakan bahwa pelayanan masih kurang memuaskan seperti penanganan yang lama, kurang tanggap saat dimintai bantuan dan dua pasien mengatakan puas terhadap pelayanan karena pelayanan nya cepat. Setelah ditinjau kembali pasien masuk dengan berbagai kondisi yaitu gawat darurat, dan gawat tidak darurat sehingga prioritas pasien berbeda-beda. Dari hasil wawancara dengan pasien peneliti ingin mengidentifikasi apakah ada kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimanakah Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah telah diuraikan hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

2. Tujuan khusus

- a. Telah diidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.
- b. Telah diidentifikasi pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.
- c. Telah terealisasi adanya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Stikes Widya Nusantara Palu

Hasil penelitian ini akan memberikan pengetahuan dan informasi ilmiah yang berguna bagi kemajuan ilmu pengetahuan mengenai pemberian asuhan atau pelayanan keperawatan yang memadai dan tanggap kepada pasien di IGD.

2. Bagi Perawat di IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan sebuah informasi tambahan pengetahuan mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap pasien di instalasi gawat darurat untuk meminimalkan kecacatan.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat mengenai bagaimana tahapan dan alur pelayanan di rumah sakit khususnya di instalasi gawat darurat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Salamah U, Purwanti E, Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Igd Rs Pku Muhammadiyah Gombong. *Proceeding* 2020;205–12.
2. Imelda L, Frans S, Tage PSK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. *CHMK Nurs Sci J.* 2021;5(1):6–17.
3. Umam C, Muchlisoh L, Maryati H. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor.* 2019;2(1):7.
4. Purba D, Kumaat L, Mulyadi N. Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di Igd Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *J Keperawatan UNSRAT.* 2015;3(2):110925.
5. Aprilia M. hubungan respon time perawat terhadap kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat. *Media Husada J Nurs Sci.* 2021;2(1).
6. Nurrahma VA. Hubungan Respon Time Dengan Mutu Pelayanan Igd Di Rs Amal Sehat Sragen. 2021;1–15. Available from: file:///C:/Users/anugrah/Downloads/Naskah Publikasi Violetta ajeng-dikonversi.pdf
7. Musthofa BB, Widani NL, Sulistyowati B, Tinggi S, Kesehatan I, Carolus S, et al. Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat. 2021;4(1):5–13.
8. Fallis A. Pengaruh Melakukan Puasa Terhadap Penurunan Tekanan Darah Pada Lansia Dengan Hipertensi. *J Keperawatan.* 2013;53(9):1689–99.
9. Akhirul T, Fitriana NF. Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Handb Pediatr Retin OCT Eye-Brain Connect.* 2019;001(September):285–7.

10. Rachman T. Konsep Dasar Keperawatan Gawat Darurat Keperawatan. *Angew Chem Int Ed* 6(11), 951–952. 2018;(144):10–27.
11. Rispa A. Hubungan Kondisi Over Crowded dengan Ketepatan Pelaksanaan Triase di Instalasi GAwat Darurat. 2020;
12. Ni'matuzahroh R. dan NM. faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap ruang penyakit dalam di rumah sakit umum daerah simeulue 2018. Skripsi. 2019;1–51.
13. Cynthia silsilia tailaso. puskesmas bahu kota manado pendahuluan mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan yang kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui p. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. 2018;7:1–10.
14. Pemanfaatan F, Kesehatan P. faktor pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas. 2019;3(1):121–31.
15. Novaryatiin S, Ard hany SD, Aliyah S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo J Pharm*. 2018;1(1):22–6.
16. Elma, Sari, Faktor-faktor Yang, Pemilihan D, Penolong T, Di P, et al. *Jurnal Kesehatan Dan Sains Terapan*. 2021;7(1):1–6.
17. Khalifah S. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019. 2019;126(1):1–7.
18. prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. No. 2013. PT.Rineka Cipta;
19. Suliyanto. Pelatihan Metode Pelatihan Kuantitatif. *J Chem Inf Model*. 2017;5(2):223–32.
20. Nasution S. Variabel penelitian. Raudhah [Internet]. 2017;05(02):1–9. Available from: <http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/raudhah/article/view/182>
21. Anwar A. Statistika Untuk Penelitian Pendidikan. Vol. 53, IAIT Press.

2009. 287 p.

22. Pramono AE, Rokhman N, Nuryati N. Telaah Input Data Sistem Informasi Kesehatan di Puskesmas Gondokusuman II Kota Yogyakarta. J Kesehat Vokasional. 2018;3(1):44.