

**HUBUNGAN RESPONSE TIME PADA PASIEN GAWAT
DARURAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RSUD
TORABELO SIGI**

SKRIPSI



**CHRISTINA RUMINGGIH
202001156**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI
ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Hubungan Response Time Pada Pasien Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Daerah Sigi adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing yang 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 dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

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

Palu, 29 Agustus 2022



Christina Ruminggih

NIM 202001156

Hubungan *Response Time* Pada Pasien Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat Di RSUD Torabelo Sigi

Christina Ruminggih, Tigor.H. situmorang, Juwita Meldasari Tebisi
Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara

ABSTRAK

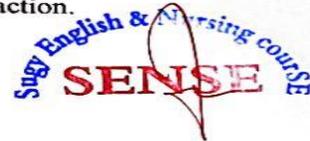
Instalasi gawat darurat sebagai gerbang utama penanganan kasus gawat darurat di Rumah Sakit memegang peranan penting dalam upaya penyelamatan hidup pasien. *Response time* sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat khususnya pasien dengan kategori triase merah dan *response time* yang cepat dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah dianalisisnya hubungan *response time* pada pasien gawat darurat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di RSUD Torabelo Sigi. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien gawat darurat yang berada di (IGD) RSUD Torabelo Sigi saat penelitian dilakukan berjumlah 98 anggota keluarga dalam 3 bulan terakhir. Besar sampelnya adalah Sebagian populasi yaitu 49 orang. Menggunakan Teknik *purposive sampling*. Analisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *response time* pada pasien gawat darurat ≤ 5 menit yaitu berjumlah 67,3%. Sebagian besar responden menyatakan bahwa *response time* pada pasien gawat darurat di instalasi gawat darurat memuaskan yaitu berjumlah 51,0%. Hasil uji *Che-Square* didapatkan nilai $P=0,001$ ($\leq 0,05$), ini berarti secara statistik ada hubungan bermakna antara *response time* pada pasien gawat darurat dengan tingkat kepuasan keluarga di RSUD Torabelo Sigi. Simpulan: ada hubungan *response time* pada pasien gawat darurat dengan tingkat kepuasan keluarga. Saran bagi RSUD Torabelo Sigi agar mempertahankan dan meningkatkan pelayanan di instalasi gawat darurat terutama tentang *response time* pada pasien gawat darurat sehingga mampu meningkatkan kepuasan keluarga pasien.

Kata kunci: *Response time*, IGD, Kepuasan keluarga

ABSTRACT

The emergency unit is the main gate of emergency cases in hospital field that very essential unit to keep effort for patient life. The Response Time is very important thing in handling the emergency case especially the patient in red category of triage, and fast response time could lead the satisfaction of family toward the service have given. The aim of research to analyses the correlation of response time for emergency patient toward family's satisfaction level in Torabelo General Hospital, Sigi. This is analyses research with cross sectional approached. The population of research is the patient's family while staying in emergency unit of Torabelo Hospital with total 98 people within last 3 months. The sampling total 49 people that taken by purposive sampling technique. Data analysed by univariate and bivariate analyses. The result of research shown that about 67,3% of response time with ≤ 5 minutes toward emergency patient. About 51,0% of respondents said that they are satisfy for response time toward emergency care for patient in emergency unit. The result of Chi-square test found that p value = 0,001 ($\leq 0,05$), it means statistically have significant correlation between response time for emergency patient with family's satisfaction level in Torabelo General Hospital, Sigi. Conclusion mentioned that have correlation of response time for emergency patient toward family's satisfaction level in Torabelo General Hospital, Sigi. Suggestion for Torabelo hospital management should keep maintaining and improving the services in emergency unit especially regarding response time toward emergency patient to increase the family's patient satisfaction.

Keyword : response time, emergency unit, family's satisfaction.



**HUBUNGAN RESPONSE TIME PADA PASIEN GAWAT
DARURAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RSUD
TORABELO SIGI**

SKRIPSI

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



**CHRISTINA RUMINGGIH
202001156**

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**HUBUNGAN RESPONSE TIME PADA PASIEN GAWAT
DARURAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RSUD
TORABELO SIGI**

SKRIPSI

CHRISTINA RUMINGGIH

202001156

Skripsi ini telah Diujikan Tanggal 23 Agustus 2022

Ns. Abdul Rahman, S.Kep.,M.H.Kes

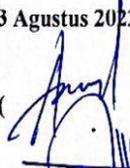
Nik. 20200902028

Dr. Tigor H. Situmorang, M.H.,M.Kes

Nik. 20080901001

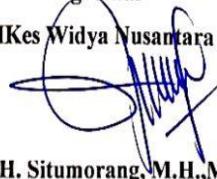
Ns. Juwita Meldasari Tebisi, S.Kep.,M.Kes

Nik: 20120901026

()
()
()

Mengetahui

Ketua STIKes Widya Nusantara Palu



Dr. Tigor H. Situmorang, M.H.,M.Kes

NIK. 20080901001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRAC	iv
SAMPUL	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Response Time	5
B. Konsep Gawat Darurat	8
C. Konsep Tentang Kepuasan	11
D. Kerangka Konsep	18
E. Hipotesis	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Variabel Penelitian	20
E. Definisi Operasional	21
F. Instrumen Penelitian	22
G. Teknik Pengumpulan Data	22
H. Pengolahan Data	22
I. Analisa Data	23
J. Alur Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	26
B. Pembahasan	30
C. Keterbatasan Penelitian	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	37
B. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik keluarga pasien gawat darurat berdasarkan Umur di RSUD Torabelo Sigi	27
Tabel 4.2	Karakteristik keluarga pasien gawat darurat berdasarkan Jenis kelamin di RSUD Torabelo Sigi	27
Table 4.3	Karakteristik keluarga pasien gawat darurat berdasarkan Pendidikan	27
Table 4.4	Karakteristik keluarga pasien gawat darurat berdasarkan Pekerjaan	28
Table 4.5	Distribusi responden berdasarkan <i>Response Time</i> Perawat di RSUD Torabelo Sigi	28
Table 4.6	Distribusi responden berdasarkan kepuasan keluarga pasien gawat darurat di Rumah Sakit Umum Daerah Torabelo Sigi	29
Table 4.7	Hubungan <i>Response time</i> pada pasien gawat darurat terhadap tingkat kepuasan keluarga di RSUD Torabelo Sigi.	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep	18
Gambar 3.1	Alur Penelitian	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 5 Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6 Kuesioner
- Lampiran 7 Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 8 Surat Balasan Selesai Penelitian
- Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 10. Riwayat Hidup
- Lampiran 11 Lembar Bimbingan Proposal dan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang menyediakan pelayanan rawat inap, Rawat Jalan, Dan Gawat Darurat.¹ Instalasi Gawat Darurat adalah bagian dari Rumah Sakit yang memiliki peranan sebagai pintu utama unit pelayanan di rumah sakit, yang memberikan pertolongan paling awal.²

Pelayanan IGD tidak saja hanya untuk pasien gawat darurat melainkan menjadi pelayanan terpusat setelah pukul 14.00 dikarenakan poli rawat jalan telah tutup sehingga membuat pasien akan lebih banyak mengunjungi IGD. Menurut data dari Menteri Kesehatan Saudi, *Tawfiq Al-Rabiah* mengatakan sebanyak 15.000 orang mengunjungi unit gawat darurat pada bulan agustus 2020. Penelitian yang dilakukan oleh Wolters Kluwer mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat di Saudi Arabia, menyatakan bahwa 200 responden menanggapi survei, pasien merasa puas dengan waktu tunggu di *departemen emergency* (36%), pasien mengatakan puas dengan manajemen nyeri dan informasi obat-obatan (34%), layanan juru bahasa (40%), kepuasan dalam layanan asuhan keperawatan (43%), pelayanan dokter (36%) dan skor tertinggi tentang informasi perawatan lanjutan (61%), pencegahan setelah perawatan di IGD (58%) dan apakah mereka menerima perawatan dalam waktu 30 menit setelah tiba di IGD (56%). Data (Menteri Kesehatan RI 2020) jumlah kunjungan pasien selama pandemi di IGD meningkat menjadi 15.786.974 pasien.³ Dan dari data yang didapatkan pada website dinkes di Sulawesi Tengah jumlah kunjungan pasien ke IGD berjumlah 218.968 orang.

Pada kasus-kasus pasien yang masuk di IGD terdapat berbagai macam kondisi kegawatdaruratan, ada yang datang tidak sadar atau kritis dan harus segera ditangani, ada juga kondisi sadar namun memerlukan tindakan segera karena bila tidak ditangani dapat menyebabkan kematian. Pada situasi demikian biasanya keluarga pasien mengalami kepanikan oleh karena itu untuk dapat membedakan yang kritis atau tidak perlu dilakukan *Response time* dengan melakukan Triage.

Di instalasi gawat darurat ada yang dinamakan *response time*. *Response time* adalah kecepatan penanganan dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan tindakan dalam waktu kurang dari 5 menit terhitung sejak kedatangan pasien di instalasi gawat darurat. *Response time* yang cepat dapat memberi dampak rasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pasien maupun keluarga, serta ditunjang dengan sikap peduli atau empati dan keramahan yang diberikan melalui proses komunikasi yang baik antara keluarga pasien dalam memberi layanan kesehatan khususnya perawat.³ Menurut penelitian tentang waktu tanggap petugas kesehatan menyimpulkan bahwa 67,5% perawat kurang tanggap dengan tugasnya pada bidang kegawatdaruratan dan merasakan bebannya lebih berat dibandingkan petugas diruang/unit kerja yang lain, 80,0% perawat kurang tanggap dengan tugasnya, dikarenakan fasilitas dan peralatan yang belum memadai dan belum sesuai dengan standar.⁴ *Response time* dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada. Memberikan *response time* yang cepat dan tepat dalam pelayanan di IGD dapat memberikan kesempatan yang lebih besar dalam penyelamatan nyawa pasien selain itu juga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien.⁵

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien dan keluarga yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien ataupun keluarga dapat dirasakan mulai dari pendaftaran, pelayanan tim medis, fasilitas peralatan lingkungan serta pelayanan administrasi. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya manusia, pendidikan, pengetahuan, dan sikap. Faktor dari luar mencakup sosial budaya, ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi.⁵ Ketika pasien atau keluarga pasien tidak merasakan kepuasan maka akan mengakibatkan pasien tidak mau makan obatnya atau pasien pindah ketempat pelayanan kesehatan lainnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gusman yang berjudul Hubungan *response time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Bangkinan didapatkan bahwa sebagian besar *response time* perawat IGD adalah

lambat (>5 menit) yaitu 51 orang (63,8%), sebagian besar pasien tidak puas dengan pelayanan IGD yaitu 47 orang (58,8%).⁶

Data pengunjung IGD Torabelo yang diperoleh sepanjang tahun 2020 berjumlah 5206 orang, dan mengalami peningkatan pada tahun 2021 berjumlah 7015 orang. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan 4 orang perawat yang sedang bertugas di IGD Torabelo Sigi, perawat mengatakan “sudah menjalankan tugas sesuai prosedur pasien tiba dan langsung ditangani, tetapi terkadang yang membuat lambatnya pasien mendapatkan tindakan dikarenakan jumlah pasien yang datang dalam waktu bersamaan dan perawat yang bertugas tidak sebanding, contohnya jumlah perawat yang jaga 3 orang dan ada perawat yang tidak masuk dinas, sedangkan pasien yang masuk dalam kurun waktu 30 menit berjumlah 5 orang, alat yang tidak memadai, kekurangan brancard karena tertumpuknya pasien di IGD yang harus menunggu pemeriksaan lanjutan serta harus menunggu balasan dari dokter spesialis untuk pindah ke ruangan rawat inap.

Dari situlah berbagai keluhanpun muncul melalui verbal ataupun postingan disosial media, yang mengatakan bahwa pelayanan di RSUD Torabelo terkesan sangat lambat mendapat penanganan awal, sehingga dapat mempengaruhi penilaian masyarakat menjadi kurang baik terhadap pelayanan rumah sakit. Pada tanggal 22 Desember 2021 telah dilakukan wawancara kepada 8 keluarga pasien yang mengunjungi IGD dan beberapa keluarga mengatakan kurang puas terhadap pelayanan di IGD karena lambatnya mendapat penanganan, ada yang mengatakan saat tiba di IGD tidak langsung dijemput di depan pintu IGD dan harus mengambil *brancard* sendiri, ada juga yang mengatakan setelah dipasang infus tidak langsung diberikan obat. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan *response time* pada pasien gawat darurat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di RSUD Torabelo Sigi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian yaitu “Apakah ada hubungan *response time* pada pasien gawat darurat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di RSUD Torabelo Sigi?”

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk diidentifikasinya hubungan *response time* pasien gawat darurat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di RSUD Torabelo Sigi

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasinya *Response time* pada pasien gawat darurat di RSUD Torabelo Palu
- b. Teridentifikasinya tingkat kepuasan keluarga pada pasien di RSUD Torabelo Palu
- c. Dianalisisnya hubungan *Response time* pada pasien gawat darurat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di RSUD Torabelo Sigi.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi tempat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan (informasi) yang bermanfaat untuk menjadi bahan pertimbangan, untuk meningkatkan *response time* pada pasien gawat darurat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di RSUD Torabelo Sigi.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi untuk lebih memperdalam pengetahuan masyarakat khususnya tentang *response time* pada pasien gawat darurat.

3. Ilmu pengetahuan

Dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya dan sebagai dasar pemikiran dalam penambahan ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Marlisa. Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Pirngadi Medan. *Jurnal Ilmiah Pannmed*. 2016;12(1):45-49.
2. Sahensolar Ln, Bidjuni H, Kallo V. Gambaran Tingkat Kegawat Daruratan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado. *Jurnal Keperawatan*. 2021;9(1):1. Doi:10.35790/Jkp.V9i1.36763
3. Akhirul T, Fitriana Nf. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. 2020;001(September):263-271.
4. Surtiningsih D, Cipto S, Hamid Ma. Penerapan Response Time Perawat Dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawatdaruratan Pada Pasien Kecelakaan Di Igd Rsd Balung. *The Indonesian Journal Of Health Science*. 2016;6(2):124-132.
5. Sciences H. Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. B. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 2016;4(1):1-23.
6. Virgo G. Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners*. 2018;2(1):72-85. Doi:10.31004/Jn.V2i1.712
7. Jaya Ap, Bhakti S, Mulia H. Hubungan Respon Time Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Penelitian Keperawatan*. 2017;3:16.
8. Purba De, Kumaat Lt, Mulyadi. Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di Igd Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Ejurnal Keperawatan (E-Kp)*. 2015;3(2):1-7.
9. Sciences H. Respon Time Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. 2016;4(1):1-23.
10. Siti. Konsep Kepuasan. 2010;(2005):1-12.
11. Virgo G. Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners*. 2018;2:72-85. Doi:10.31004/Jn.V2i1.712

12. Haslinda Damansyah. Pengetahuan Dan Sikap Perawat Tentang Basic Trauma Cardiac Life Support (Btcls) Dalam Pelaksanaan Tindakan Kegawatdaruratan. *Jurnal Zaitun*. Published Online 2021:10.
13. Kao My. Response Time. *Encyclopedia Of Algorithms*.2008
14. Evelyn S, Winarti W. Determinan Pengetahuan Bhd Dan Pertolongan Pertama. *Indonesian Jurnal Of Health Development*. 2019;1(2):60-71.
15. Knbs. *Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.*; 2021.
16. Hidayati An, Alfian Miaa, Rosyid An. *Gawat Darurat Medis Dan Bedah*. Vol 8.; 2018.
17. Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Published Online 2011:7-26.
18. Sciences H. Kepuasan Pasien Terkait Mutu Pelayanan Yang Diberikan Rs Respira Yogyakarta Dilihat. 2016;4(1):1-23.
19. Jannah An, Kiswaluyo, Y. E. Ristya Widi. Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember (The Relation Of Speed Time Service To Patient Satisfaction In Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember). *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*. 2017;5(1):133-137.
20. Indonesia Kk. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan. Published Online 2546.
21. Ibrahim Hartati 2011. F- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian I Pada Anak B Di Wilayah Pbkbt 2011. Tppunhas. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. 2014;(C):1-43.
22. Aminuddin F. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. 2011;13(1):43-50.
23. Agam Tkptpkdpbkank. Oleh : Email : Yuyofiogha@Yahoo.Com. 2(1):1-15.
24. Han Es, Goleman, Daniel; Boyatzis, Richard; Mckee A. Kerangka Konsep Pengaruh Acceptance And Commitment Therapy Terhadap Tingkat Depresi Pasien Diabetes Melitus Di Puskesmas Karangasem I Tahun 2019. *Journal Of Chemical Information And Modeling*. 2019;53(9):1689-1699.

25. Aini Qurrotullai. Penggunaan Metode Preview, Resd, Summarre, Test (Pqrst) Dalam Meningkatkan Kemampuan Pada Siswa Tunarungu Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.Upi.Edu | Perpustakaan.Upi.Edu. *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia*. Published Online 2013:70.
26. Indonesia Kk. Metodologi Penelitian & Statistik.
27. Putri Hania U, Budiharto I, Arisanti Yulanda N, Et Al. *Literature Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Perawat Pada Penanganan Igd Literature Review: The Factor Affecting Nurse Response Time In Handling Of Emergency Departments*.
28. Hubungan Respon Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.
29. Di K, Kesehatan P. *Peran Perawat Dalam Pemberian Asuhan*.
30. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Status Kepuasan Pasien Umum.