

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PELAYANAN INSTALASI GAWAT
DARURAT (IGD) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RS SAMARITAN PALU**

SKRIPSI



**SANDI WIRAWAN PUTRA
201501420**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul “Hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RS Samaritan Palu” adalah benar merupakan hasil karya saya dengan arahan pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. 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 Widya Nusantara Palu.

Palu Agustus 2019

Yang Menyatakan



Sandi Wirawan Putra
201501420

ABSTRAK

SANDI WIRAWAN PUTRA. Hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RS Samaritan Palu. Dibimbing oleh ISMAWATI dan SUKRANG.

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* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RS Samaritan Palu. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah semua pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RS Samaritan Palu berjumlah 709 orang berdasarkan rata-rata kunjungan perbulan. Sampel adalah sebagian populasi yaitu 61 orang. Menggunakan tehnik *non random sampling* dengan cara *consecutive sampling*. Menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) ≤ 5 menit yaitu berjumlah 80,3%. Sebagian besar responden menyatakan bahwa *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) memuaskan yaitu berjumlah 75,4%. Hasil uji *Fisher's Exact* didapatkan nilai $p=0,000$ (p Value $<0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan kepuasan pasien. Saran bagi RS Samaritan Palu agar mempertahankan dan meningkatkan pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD) dengan meningkatkan kesiapan perawat dalam melayani pasien dan meningkatkan pelayanan dokter dengan selalu menanyakan keluhan pasien serta sikap, keramahan dan kesopanan perawat, perhatian perawat terhadap kebutuhan dan keluhan pasien lebih ditingkatkan agar memberi kepuasan bagi pasien.

Kata kunci : *Response Time*, IGD, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

SANDI WIRAWAN PUTRA. The Relationship between Response Time of Emergency Installation Services with Patient Satisfaction Level at Samaritan Hospital in Palu. Supervised by ISMAWATI and SUKRANG.

Emergency Installation as the main handling emergency cases in hospitals plays an important role in efforts to save patients' lives. Response time is very important in dealing with emergency patients, especially patients in the red triage category and fast response time can lead to a sense of satisfaction with the services provided. The purpose of this research is to analyze the relationship between response time of emergency installation services with patient satisfaction level at Samaritan Hospital in Palu. The type of this research was quantitative with cross sectional approach. The population was all patients in the emergency installation of the Samaritan Hospital in Palu totaling 709 people based on the average monthly visit. The sample was a population of 61 people. This research used non random sampling technique by means of consecutive sampling. This research used univariate and bivariate analysis. The results show that the response time of emergency services ≤ 5 minutes is 80.3%. Most respondents stated that the response time for emergency services was satisfactory, amounting to 75.4%. Fisher's Exact test results obtained a value of $p= 0,000$ (p value <0.05), therefore there is a significant relationship between the response time of emergency installation services with patient satisfaction. Suggestions for Samaritan Hospital in Palu to maintain and improve services in the emergency installation by increasing the readiness of nurses in serving patients and improving doctor services by always asking patient complaints and nurses attitudes, friendliness and courtesy, nurses attention to the needs and complaints of patients is increased in order to provide satisfaction for patients.

Keywords: Response Time, Emergency Installation, Patient Satisfaction

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PELAYANAN INSTALASI GAWAT
DARURAT (IGD) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RS SAMARITAN PALU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Pada Program
Studi Ners Stikes Widya Nusantara Palu



**SANDI WIRAWAN PUTRA
201501420**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN RESPONSE TIME PELAYANAN INSTALASI GAWAT
DARURAT (IGD) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RS SAMARITAN PALU

SKRIPSI

Disusun oleh

SANDI WIRAWAN PUTRA
201501420Skripsi Ini Telah Di Ujikan
Tanggal 22 Agustus 2019

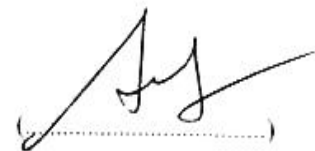
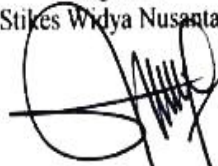
Penguji I


(.....)**Ns. Afrina Januarista, S.Kep, M. Sc**
NIK: 20130901030

Penguji II


(.....)**Ismawati, S.Kep., Ns., M. Sc**
NIK: 20110901018

Penguji III


(.....)**Sukrang, S.Kep., Ns., M.Kep**
NIK. 2010090214Mengetahui
Ketua Stikes Widya Nusantara Palu**Dr. Tigor H. Situmorang, MH., M. Kes**
NIK: 20080901001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN JUDUL	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRA KATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	6
B. Kerangka Konsep	19
C. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	20
B. Lokasi Dan waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel	20
D. Variabel Penelitian	22
E. Definisi Operasional	22
F. Instrumen Penelitian	23
G. Teknik Pengumpulan Data	23
H. Pengolahan Data	23

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	25
	B. Pembahasan	28
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan	36
	B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi berdasarkan jenis kelamin responden di RS Samaritan Palu	26
Tabel 4.2	Distribusi berdasarkan pendidikan responden di RS Samaritan Palu	26
Tabel 4.3	Distribusi berdasarkan pekerjaan responden di RS Samaritan Palu	26
Tabel 4.4	Distribusi berdasarkan <i>response time</i> pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) di RS Samaritan Palu	27
Tabel 4.5	Distribusi berdasarkan kepuasan pasien di RS Samaritan Palu	27
Tabel 4.6	Distribusi responden berdasarkan <i>response time</i> pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan kepuasan pasien di RS Samaritan Palu	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep	19
Gambar 4.1	Ruang UGD Rumah Sakit Samaritan	25

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pustaka
2. Jadwal Penelitian
3. Surat Ijin Pengambilan Data Awal
4. Surat Balasan Pengambilan Data Awal
5. Surat Permohonan Turun Penelitian
6. Surat Permohonan Menjadi Responden
7. Kuesioner Penelitian
8. Surat Persetujuan Menjadi Responden
9. Surat Balasan Selesai Penelitian
10. Master Tabel
11. Hasil Olahan Data
12. Dokumentasi Penelitian
13. Riwayat hidup
14. Lembar Konsul Pembimbing

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pelayanan IGD dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah komplain yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan IGD sangat penting karena merupakan miniaturnya rumah sakit itu sendiri. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik (Umah dan Rizikiyah 2015).

Prinsip umum mengenai pelayanan di IGD menurut Kepmenkes RI nomor 856 tahun 2009 mengenai Standar IGD di Rumah Sakit, yaitu pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD. Pelayanan gawat darurat harus sesuai dengan waktu tanggap yang cepat dan penanganan yang tepat. Semua itu dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD Rumah Sakit sesuai dengan standar. Sutawijaya (2009 dalam Dahliana & Widaryati 2015) mengatakan bahwa dalam kondisi gawat darurat pasien dapat kehilangan nyawa dalam hitungan menit. Nafas berhenti dalam waktu 2-3 menit sehingga dapat menyebabkan kematian yang fatal. *Respon time* sangat penting bahkan pada selain penderita penyakit jantung. Waktu tanggap yang panjang dapat mengakibatkan resiko kematian ataupun cedera parah. Kenaikan 1 menit waktu tanggap, dapat meningkatkan angka kematian rata-rata 17% setelah 1 hari kejadian.

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuan sehingga dapat menjamin suatu penanganan kegawatdaruratan dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumberdaya. Ada filosofi dalam penanganan pasien gawatdarurat di instalasi gawatdarurat yaitu *Time Saving is Life Saving* artinya semua tindakan yang dilakukan saat kondisi gawat darurat harus benar-benar efektif

dan efisien karena pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. (Wiyono 2016).

Salah satu syarat perawat di instalasi gawat darurat harus yang memiliki kecekatan, keterampilan, dan kesiagaan setiap saat, serta teliti untuk mencegah terjadi kecacatan atau kematian pada pasien. Dalam pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawatdarurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien (Wiyono 2016). Standar waktu 5 menit pasien terlayani setelah tiba di IGD, waktu tanggap tersebut harus mampu dimanfaatkan untuk memenuhi prosedur utama dalam penanganan kasus gawat darurat atau prosedur ABCD (*Airway, Breathing, Circulation dan Disability*). Pelayanan gawat darurat selama ini masih ditemuinya kasus gawat darurat yang tidak tertangani dengan cepat dan tepat baik di lokasi kejadian tempat korban maupun di rumah sakit. Tindak lanjut mengenai pasien gawat darurat masih ditemukan adanya penundaan pelayanan pasien gawat darurat yang dilakukan oleh pihak rumah sakit karena alasan administrasi dan pembiayaan. Pasien gawat darurat seringkali harus menunggu proses administrasi selesai baru mendapatkan pelayanan (Dahlia & Widaryati 2015).

Pelayanan gawat darurat yang kurang cepat atau waktu tanggap yang menurut pasien dirasa lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Menurut Oliver (dalam Putri 2014), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka. Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi

tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Purba, Kumaat & Mulyadi 2015).

Response time sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat khususnya pasien dengan kategori triase merah karena dapat mengurangi keluasan rusaknya organ-organ dalam dapat juga mengurangi beban pembiayaan dan *response time* yang cepat dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan oleh keluarga pasien ditunjang juga dengan sikap peduli atau *emphaty* dan keramahan juga komunikasi yang baik antara keluarga pasien dengan petugas kesehatan khususnya perawat (Purba, Kumaat & Mulyadi 2015).

Pelayanan dalam kegawatdaruratan memerlukan penanganan secara terpadu dari multi disiplin dan multi profesi termasuk pelayanan keperawatan yang merupakan bagian integral mengutamakan akses pelayanan kesehatan bagi korban dengan tujuan mencegah dan mengurangi angka kesakitan, kematian dan kecacatan (Suhartati *et al.* 2011). Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (kinerja), *assurance* (kemampuan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (penampilan) dari perawat kepada pasien (Muninjaya 2011).

Instalasi Gawat Darurat sebagai gerbang utama penanganan kasus gawat darurat di rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya penyelamatan hidup pasien. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan area di dalam sebuah rumah sakit yang dirancang dan digunakan untuk memberikan standar perawatan gawat darurat untuk pasien yang membutuhkan perawatan akut atau mendesak (*Queensland Health ED* 2012). Pada pelayanan gawat darurat memiliki sistem triase yaitu pengelompokkan atau pengklasifikasian pasien kedalam tingkat prioritas tergantung pada keparahan penyakit atau injuri. Pelaksanaan triase sangat mempengaruhi *response time*, jika triase tidak dilakukan dengan tepat maka akan memperlambat waktu tanggap (*response time*) yang akan diterima pasien sehingga akan meningkatkan resiko kerusakan organ atau kecacatan, dan bahkan sampai pada kematian pasien. Penerapan *triage* merupakan upaya klasifikasi kasus cedera secara cepat berdasarkan keparahan cedera mereka dan peluang kelangsungan hidup mereka melalui intervensi medis yang segera. Pasien label merah adalah pasien dengan keadaan gawat darurat/pasien cedera berat atau mengancam jiwa dan

memerlukan penanganan segera. Sedangkan pada pasien dengan label kuning adalah pasien yang memerlukan perawatan segera, namun masih dapat ditunda karena ia masih dalam kondisi stabil. Label hijau merupakan pasien dengan kondisi kesehatan yang masih dapat ditunda pelayanan, tidak perlu penanganan cepat. Pasien triase hitam merupakan pasien yang tidak menunjukkan tanda-tanda kehidupan dan tidak memungkinkan memiliki harapan hidup kendati dilakukan tindakan medis. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat (Sutawijaya 2009).

Menurut penelitian Harvinderjit (2016) mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan gawat darurat di Malaysia menyatakan bahwa dari 324 orang pasien lebih dari separuh (57,4%) pasien puas terhadap informasi yang tentang kondisi mereka, 46% pasien puas terhadap komunikasi perawat gawat darurat, 55% pasien puas dengan waktu tanggap pelayanan gawat darurat, 67,3% pasien puas terhadap keterampilan perawat dan 66,4% pasien puas dengan kebersihan dan kondisi ruangan. Di antara lima domain tersebut, pasien lebih puas dengan informasi yang diberikan. Untuk kepuasan keseluruhan hanya 32,1% yang puas dengan pengalaman mereka di gawat darurat.

Data yang diperoleh dari RS Samaritan Palu tentang jumlah kunjungan di RS Samaritan Palu khususnya di ruang IGD pada tahun 2017 berjumlah 5771 orang dan mengalami peningkatan pada tahun 2018 menjadi 8508 orang dengan jumlah rata-rata perbulan yaitu 709 orang. Bertitik tolak dari latar belakang tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan jumlah pasien yang cukup signifikan. Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yaitu keterlambatan penanganan pada pasien yang masuk UGD. Hal ini dapat mempengaruhi penilaian masyarakat menjadi kurang baik terhadap pelayanan rumah sakit. Selain itu pelayanan yang terlambat dapat berakibat buruk bagi pasien. apalagi jika pasien datang dalam kondisi kritis dan harus segera mendapat pertolongan dapat mengakibatkan kematian sebelum dilakukan tindakan. Hasil wawancara dengan 4 orang pasien mereka mengatakan bahwa kurang puas dengan pelayanan yang mereka terima karena perawat tidak segera memberi penanganan saat masuk IGD. Oleh karena itu penulis tertarik untuk

melakukan penelitian tentang: “Hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RS Samaritan Palu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RS Samaritan Palu?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah diidentifikasinya hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RS Samaritan Palu.

2. Tujuan Khusus

- a. Diidentifikasinya *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) di RS Samaritan Palu.
- b. Diidentifikasinya tingkat kepuasan pasien di RS Samaritan Palu.
- c. Dianalisisnya hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RS Samaritan Palu.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan (informasi) yang bermanfaat untuk menjadi bahan pertimbangan meningkatkan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dan meningkatkan kepuasan pasien di RS Samaritan Palu.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan merupakan salah satu bacaan bagi peneliti berikutnya terutama tentang hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien.

3. Ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan dalam perkembangan ilmu keperawatan pasien dan dapat dijadikan sebagai informasi baru di bidang keperawatan terutama tentang hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianti, R.W, Mulyadi & Reginus, T.M . 2015. Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan *Response time* Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. D Kandau Manado. [internet]. Diundu 3 Februari 2019 pada <http://ejurnal.unsrat.ac.id/index.php/article/5209>
- Dahlia & Widaryati, 2015. Waktu Tanggap Perawat Pada Penanganan Pasien Trauma Dannon Trauma di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta (ID): Naskah Publikasi, Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKES Aisyiyah.
- Dewi E P. 2015. Hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien gawat darurat pada triase merah di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *eJournal Keperawatan (e-Kp)* 3 (2).
- Eko W. 2015. Hubungan *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di IGD RS Panti Waluyo Surakarta.
- Hastono. 2016. *Basic Data Analysis for Health Research Training*. Jakarta (ID): Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Indriaty, Dewi Retno. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*. [Skripsi]. Semarang (ID): Fakultas Ekonomi-Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS*. Jakarta (ID): Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI 2011, *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*, Jakarta (ID): Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan & Keteknisian Medik Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan
- Kotler, P, 2012, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid II, Edisi 9, Prehallindo, Jakarta.
- Maryuani A, Yulianingsih. 2009. *Asuhan Kegawatdaruratan*. Jakarta (ID): Trans Info Media Medis
- Muninjaya G, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta (ID): ECG.
- Notoatmodjo. S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta (ID): Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurachmah. 2010. *Buku Saku: Prosedur Keperawatan Medikal Bedah*. Jakarta (ID): EGC
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional*. Edisi 3. Jakarta (ID): Salemba Medi.

- _____. 2014. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta (ID): Salemba Medika.
- Umah dan Rizikiyah, 2015. Hubungan Respons Time Dengan Kepuasan Pasien, *Jurnal Of Ners Community*, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik 6 (2) Hal. 182 - 188
- Patricia A. Potter & Perry, Anne G. 2010. *Fundamental of Nursing: Fundamental Keperawatan Buku 3 Edisi 7*. Jakarta : EGC
- Pohan I S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta (ID): EGC
- Pratiwi, A. 2010. *Buku Ajar keperawatan Transkultural*. Yogyakarta (ID): Gosyen Publishing
- Purba, D.E, Kumaat, L.T & Mulyadi. 2015. *Hubungan Response time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triage Merah Di IGD RSUP Prof.DR.R.D Kandou Manado*. diakses tanggal: 8 April 2015 jam: 11.15 WIB <http://jurnal.unsrat.ac.id/index.php/article/bibliography/2015/317381>
- Purwanto S. 2007. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. [Internet]. [diunduh 2018 Juli 16]. Tersedia pada <http://en.wordpress.com>.
- Queensland Health. 2012. *Implementation Standard for Emergency Department Short Stay Unit Version 1.0*. Queensland Government.
- Riswanto. 2018. Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawat daruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Binangun. STIKES Muhammadiyah Gombong
- Sarwono. M Y. 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lamanya Waktu Tanggap Dalam pelayanan Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Soedirman Kebumen. [internet]. Diunduh 3 Februari 2019 pada <http://ejournal.stikesmuhgombong.ac.id/index.php/JIKK/article/view/138>
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung (ID): Alfabeta, CV
- Suhartati. 2011. *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta (ID): Kementerian Kesehatan
- Sutawijaya, R. B. 2009. *Gawat Darurat*. Yogyakarta (ID): Publiing.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Pemasaran Jasa*. CV Andi Offset, Yogyakarta
- Widodo. 2015, Hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di instalasi gawat darurat RSUD Pandan Arang Boyolali. *Jurnal Ilmu Keperawatan* ISSN 19792697, Vol . 1(3) .hal :125-130.
- Wiyono, H. 2016. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. Publikasi Ilmiah.