

**HUBUNGAN *WAITING TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD KABELOTA**

SKRIPSI



**NUR INTAN KHAIRUNNISAA
201901027**

**PROGRAM STUDI S1 NERS
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
PALU
2023**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum di ajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau di kutip dari karya yang di terbitkan maupun tidak di terbitkan dari penulis lain telah di sebutkan dalam teks dan di cantumkan ke dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

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

Palu, 25 Agustus 2023



NUR INTAN KHAIRUNNISAA
201901027

HUBUNGAN *WAITING TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD KABELOTA

*The Correlation Between Waiting Time And Patient Satisfaction In The
Emergency Unit At Kabelota General Hospital*

Nur Intan Khairunnisaa, Surianto, Widyawaty Situmorang
Ilmu keperawatan, Universitas Widya Nusantara Palu

ABSTRAK

Salah satu bentuk mutu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah waktu tunggu (*waiting time*). *Waiting time* yaitu waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien mulai dari masuk di IGD sampai di lakukan pemeriksaan oleh dokter. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kabelota. Penelitian ini menggunakan desain analitik deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien *triage* kuning dengan metode *purposive sampling* sebanyak 60 responden. Data *waiting time* diperoleh dengan cara observasi menggunakan lembar observasi dan metode *check list* dengan alat bantu *stopwach*, sedangkan untuk mengetahui kepuasan pasien didapatkan dengan cara memberikan kuesioner. Analisa data menggunakan Uji *Fisher Exact*. Hasil penelitian menunjukkan dari 60 responden memiliki *waiting time* efektif berjumlah 43 responden (71,7%), dan *waiting time* tidak efektif sebanyak 17 responden dengan (28,3%). Sebagian besar responden puas yaitu sebanyak 48 responden (80,0%) dan sebagian kecil responden tidak puas yaitu 12 responden (20,0%). Hasil analisis bivariat dengan Uji *Fisher Exact* diperoleh terdapat Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kabelota yaitu nilai $p = 0,027 > 0,05$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota. Saran kepada peneliti selanjutnya di harapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut terkait *waiting time* dengan kepuasan pasien dengan menambahkan variabel, jumlah responden, dan menggunakan metode penelitian yang berbeda

Kata kunci : *Waiting time* , Kepuasan pasien

ABSTRACT

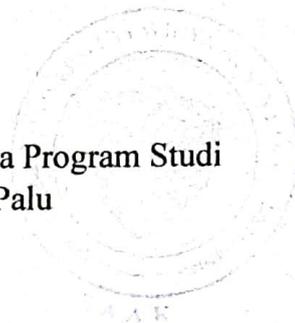
One of the service quality that is often complained about by the public is waiting time. Waiting time is the time wasted by the patient starting from being admitted to the emergency unit until receiving the examination by a doctor. The aim of the research was to obtain the correlation between waiting time and patient satisfaction in the emergency unit of Kabelota General Hospital. This study used a descriptive-analytic categories design with a cross-sectional approach. The total sample was 60 respondents of yellow triage patients' categories that were taken by a purposive sampling technique. Waiting time data was obtained by observation and using an observation sheet and checklist method with stopwatch tools, but to find out patient satisfaction was obtained by giving a questionnaire. Data analysis by using the Fisher Exact Test. The results found that 60 respondents, about had effective waiting time, and 17 respondents (28,3%) with ineffective waiting time. About 48 respondents (80,0%) were satisfied, and 12 respondents (20,0.7%) were not satisfied. The results of the bivariate analysis with the Fisher Exact Test obtained that there is a correlation between waiting time and patient satisfaction in the emergency unit of Kabelota General Hospital with a p -value = $0.027 > 0.05$. The conclusion of this research mentioned that there is a correlation between waiting time and patient satisfaction at the Emergency Unit of Kabelota General Hospital. Suggestions to other researchers should conduct further research related to waiting time with patient satisfaction by adding variables, the number of respondents, and using different research methods.

Keywords: Waiting time, patient satisfaction



**HUBUNGAN *WAITING TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD KABELOTA**

Diajukan Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Ilmu Keperawatan Universitas Widya Nusantara Palu



SKRIPSI



**NUR INTAN KHAIRUNNISAA
201901027**

**PROGRAM STUDI S1 NERS
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
PALU
2023**

**HUBUNGAN *WAITING TIME* DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RSUD KABELOTA**

SKRIPSI

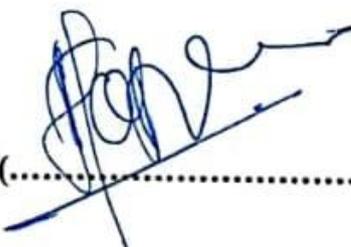
**NUR INTAN KHAIRUNNISAA
201901027**

Skripsi Ini Telah Diujikan Tanggal 30 Agustus 2023

**Ns. Masri Dg. Taha, S.Kep.,M.Kep
NIK.8918900020**

()

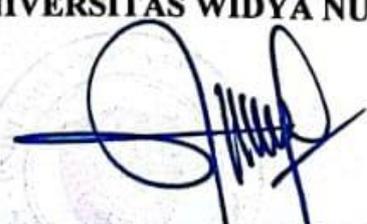
**Dr. Surianto, S.Kep., Ns., M.P.H
NIK. 20080902007**

()

**Widyawaty Situmorang, M.Sc
NIK. 20210901124**

()

**Mengetahui
REKTOR UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA**

()

**Dr.Tigor H. Situmorang, MH.,M.Kes
NIK. 20080901001**

PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingannya saya dapat menyelesaikan tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2023 sampai Agustus 2023. Skripsi dengan judul “Hubungan *Waiting Time* Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota Donggala”, Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Starata I keperawatan (S-I) pada program studi Ilmu Keperawatan Universitas Widya Nusantara.

Dalam penyusunan Skripsi penelitian mulai dari awal sampai dengan selesainya, penulis ingin memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada kedua orang tua Ayahanda (Alm. Iksan Lahamudo Timpa) dan ibunda (Darmiati , S.H) serta kakak (Gilang Khairul Muhammad, S.Ars) adikku (Nur Aulia Ramadhani) yang telah banyak memberikan dukungan dan doa serta bantuan yang begitu besar baik dalam bentuk moril maupun materi selama menempuh pendidikan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Bersama ini perkenankanlah saya mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Ibu Widyawaty Situmorang, M.Sc, selaku Ketua Yayasan Universitas Widya Nusantara sekaligus pembimbing II
2. Bapak Dr. Tigor H. Situmorang, M.H., M.Kes., selaku rektor Universitas Widya Nusantara
3. Ibu Ns. Yulta Kadang, S,Kep.,M.Kep, selaku Ketua Prodi Keperawatan Universitas Widya Nusantara Palu
4. Bapak Dr. Surianto, S.Kep., Ns., M.P.H , selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan dan dukungan moral dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ns. Masri Dg Taha S.Kep., M.Kep, selaku penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
6. Direktur beserta jajaran RSUD Kabelota Donggala, atas bantuan dan kerjasamanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan.

8. Ibu Hudri S.St selaku Kepala Ruangan di IGD RSUD Kabelota Donggala dan seluruh staf di IGD yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, atas partisipasi dalam penelitian ini.
9. Seluruh dosen pengajar yang telah membagi ilmunya kepada penulis beserta seluruh staf tata usaha dan staf perpustakaan Universita Widya Nusantara, yang telah banyak membantu dalam berbagai pelayanan dan administrasi akademik.
10. Pasien di IGD RSUD Kabelota Donggala yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
11. Sahabat-sahabat saya, “Geng Mburiti” , “Penghuni Kos Nomor 7” Muthiara andini, Sri Indriyani, Izul Huda, Intan Angelina Dombo, yang sudah membantu, dan telah menemani dalam setiap tangisan dalam penyusunan skripsi ini dan juga memberi dukungan serta motivasi
12. Teman seperjuangan saya, Angkatan XII dan kelas IV A Keperawatan yang sudah banyak membantu serta memberikan dukungan. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Reguler Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Widya Nusantara Angkatan 2019, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.

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. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu keperawatan.

Palu, Agustus 2023



Nur Intan Khairunnisaa

Nim 201901027

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Teori	5
B. Kerangka Konsep	16
C. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Desain Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel	17
D. Variabel Penelitian	18
E. Definisi Operasional	19
F. Instrumen Penelitian	19
G. Teknik Pengumpulan Data	20
H. Analisis Data	21
I. Bagan Alur Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	27
B. Pembahasan	32
C. Keterbatasan Penelitian	36
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan
- Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori *Waiting Time*
- Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien
- Tabel 4.4 Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep	16
Gambar 1.2 Alur Penelitian	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Komite Etik
- Lampiran 3 Surat pengambilan data awal di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota
- Lampiran 4 Surat balasan pengambilan data awal Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota
- Lampiran 5 Surat izin penelitian di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota
- Lampiran 6 Permohonan menjadi responden
- Lampiran 7 Kuesioner kepuasan pasien
- Lampiran 8 Lembar Observasi *Waiting Time*
- Lampiran 9 Persetujuan menjadi responden (*informed consent*)
- Lampiran 10 Surat balasan telah selesai penelitian di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota
- Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 12 Riwayat Hidup
- Lampiran 13 Lembar Bimbingan Proposal Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah pusat kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara pengobatan dan pelayanan menyeluruh kepada masyarakat (Permenkes nomor 47, 2018).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan gawat darurat dan titik kontak pertama bagi pasien dengan kondisi gawat darurat, non gawat darurat dan darurat tidak gawat, atau kondisi non gawat darurat dan tidak gawat tidak darurat berdasarkan urutan prioritas pasien. Mencegah kecelakaan yang menyebabkan kecacatan dan mengurangi morbiditas dan mortalitas. Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah unit pelayanan rumah sakit yang bertindak sebagai pintu gerbang utama untuk pelayanan 24 jam, memberikan perawatan segera kepada pasien dengan penyakit atau cedera akut, serius, mendesak untuk mengurangi risiko kematian atau cedera (Permenkes nomor 47, 2018).

Indonesia merupakan salah satu negara ASEAN dengan jumlah pasien yang mengunjungi klinik gawat darurat cukup tinggi. Menurut data, pada tahun 2017 terdapat 4.402.205 pasien yang dirawat di IGD. Angka tersebut merupakan peningkatan kunjungan IGD sebesar 12% dari RSUD rujukan atau 1.033 unit dan 1.319 unit rumah sakit lainnya. Kemudian pada tahun 2018 terdapat 1.990.104 kunjungan pasien ke rumah sakit di Jawa Tengah (Kemenkes RI, 2019). Triase adalah proses seleksi penentuan prioritas penanganan dipengaruhi oleh jumlah pasien yang masuk, kemampuan petugas gawat darurat, ketersediaan alat bantu dan ruang (Kristiani dkk, 2017).

Salah satu standar pelayanan keperawatan sebagai standar pelayanan untuk melayani pasien menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.02.03/I/2630/2016, yaitu ukuran waktu yang relatif singkat yang segera dilakukan tindakan di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). Waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan.

Pelayanan kesehatan dianggap baik jika dapat menimbulkan kepuasan antara pasien. Kepuasan pasien tercermin tidak hanya pada ketersediaan layanan dan infrastruktur kesehatan, tetapi juga pada bagaimana perawat memperlakukan pasien sesuai dengan kualifikasinya dan bagaimana mereka berkomunikasi dan berperilaku baik dengan semua pasien, tanpa memandang kondisi pasien. Jika pasien merasa puas setelah dirawat inap maka perlu upaya mempertahankan pasien tersebut agar tidak beralih ke rumah sakit lain *customer retention* (Supriyanto, 2010).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kristiani dkk,2017) tentang hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas III di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang, didapatkan bahwa waktu tunggu pasien untuk mendapatkan tindakan medis sebagian besar sesuai dengan standar yaitu 77,5 % dan waktu tunggu yang tidak sesuai standart yaitu 22.5% p-value >0,05. Dengan anggapan bahwa seseorang yang datang lebih dahulu akan dilayani terlebih dahulu. Ketidaktahuan pasien tentang sistem kerja di Instalasi Gawat Darurat dan latar belakang mereka yang beragam membuat persepsi mereka tentang pelayanan di Instalasi Gawat Darurat kurang cepat dan tidak memuaskan ketika mereka tidak segera menerima pelayanan (Kristiani dkk,2017). Berdasarkan konsep tersebut sesuai hasil penelitian yang dilakukan oleh fatrida menyatakan bahwa hasil dan pembahasan penelitian tentang hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan Sebanyak 49 orang yang menjawab mengatakan bahwa waktu tunggu yang paling lama adalah waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. (55,1%). Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 57 responden (52,8%) terhadap pelayanan di puskesmas kambang (Fatrida dan Saputra, 2019).

Studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Kabelota Donggala pada tanggal 29 Maret 2023, data kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabelota Donggala pada bulan Januari-Maret berjumlah 889 orang . dan perawat di IGD berjumlah 16 orang dan terbagi dalam 3 shift , dokter jaga di IGD sebanyak 1 orang, bed tempat tidur pasien yaitu sebanyak 10 bed, pasien yang datang setiap harinya yaitu 12 pasien, tetapi tidak jarang jumlahnya dapat

meningkat atau menurun setiap bulannya, jumlah pasien yang datang tidak menentu. Fenomena yang terjadi yang diberikan pada saat penanganan pasien yang dilakukan oleh 3 perawat di IGD rata-rata *waiting time* >30 menit. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada 5 pasien yang telah masuk ke IGD yang termasuk pada kategori *triage* kuning, dari 5 pasien terdapat 3 pasien yang mengatakan respon tindakan perawat yang diberikan kepada pasien masih sangat lambat, keterbatasan jumlah tenaga kerja dapat mengurangi kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan akhirnya mengurangi kepuasan pasien.

Hasil wawancara peneliti yang dilakukan pada 5 orang responden pasien yang datang ke IGD RSUD Kabelota Donggala didapatkan permasalahan yang terjadi 2 dari pasien menyatakan bahwa saat tiba di IGD tidak langsung dilayani, 2 pasien menyatakan “dibiarkan menunggu” sedangkan 1 pasien lainnya menyatakan mendapatkan pelayanan langsung saat tiba di IGD. Sebagian besar pasien yang berkunjung ke IGD mengatakan pelayanan kesehatan yang diberikan, terutama waktu tunggu pasien dan informasi yang diterima pasien kurang sehingga pasien merasa lambat direspon dan mengatakan bahwa petugas menanggapi lambat, atau tidak memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota.

B. Rumusan Masalah

Sesuai Latar Belakang diatas maka Rumusan Masalah dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu “Apakah ada Hubungan *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan *Waiting Time* Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasi *Waiting Time* di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota
- b. Teridentifikasi Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota
- c. Teridentifikasi Hubungan *Waiting Time* Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabelota

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan (Pendidikan)

Untuk menambah wawasan pengetahuan tentang hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di instalasi IGD

2. Bagi Pasien

Memberikan informasi kepada Pasien tentang *waiting time* pasien di IGD.

3. Bagi Instansi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat lebih bermanfaat bagi pasien ditempat penelitian dan juga sebagai bahan evaluasi sekaligus masukan pengetahuan tentang *waiting time* dengan kepuasan pasien di IGD tempat peneliti melakukan penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrab, J.K. Et Al. (2020) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waiting Time Pada Pasien Triage Kuning'.
- ACEM (2018) "Policy On The Australasian Triage Scale," *Australasian College for Emergency Medicine*, 76(009), hal. 1–3. Tersediapada:<https://acem.org.au/getmedia/484b39f1-7c99-427b-b46e-005b0cd6ac64/P06-Policy-on-the-ATS-Jul-13-v04.aspx>.
- Ahmad, H. And Napitupulu, M. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar', *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health ScientificJournal)*,6(2),P.193.Available At:<https://doi.org/10.51933/Health.V6i2.546>.
- Arifin, S. Et Al. (2019) Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung, *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*.
- Az-Zahroh, T.N. (2021) Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*,12(2), 99-111.
- Az-Zahrah, T.N. (2017) Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*,12(2), 99-111.
- Fatrinda, D. And Saputra, A. (2019) 'Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan', *Jurnal 'AisyiahMedika*,4,Pp.1121.AvailableAt:<https://doi.org/10.36729/Jam.V4i1.229>.
- Hatmawan (2020) 'Metode Riset Penelitian Kuantitatif', In. Sleman Yogyakarta: CvBudiUtama.AvailableAt:http://www.google.co.id/books/edition/Metode_Riset_Penelitian_Kuantitatif_Pene/W2vxdwaaqbaj?hl=id&gbpv=1&dq=Metode+Riset+Penelitian&printsec=frontcover.
- Hidayati Dkk, M. (2022) 'Keperawatan Gawat Darurat', In. Makassar: Rizmedia PustakaIndonesia,P.224.AvailableAt:https://www.google.co.id/books/edition/Keperawatan_Gawat_Darurat_Dan_Manajemen/RkKeaaaqbaj?hl=id&gl=id.
- HIA, L. R. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Di Ruangan Igd Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020. *Repository.Stikeselizabethmedan.Ac* <https://repository.stikeselizabethmedan.ac.id/wpcontent/uploads/2021/11/Lili-Rostini-Hia.pdf>

- Irrma, R.(2017) Respon Time (Waktu Tanggap) Perawat Dalam Penanganan Kegawatdaruratan Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Pku Muhammadiyah Di Kabupaten Kebumen. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Gombong: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong.
- Kemenkes RI. 2019. Profil Kesehatan Indonesia 2019. Jakarta: Kemenkes iRI.
- Kemenkes,2008 (2008) Kementerian Kesehatan (Kemenkes) Melalui Standar Pelayanan Minimal. Pelayanan Minimal Di Rawat Jalan Berdasar Kepmenkes Nomor 1129/Menkes/Sk/Ii/2008.
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *JURNAL EDUNursing*, 5(1), 62–76.
- Kristiani, Y. Et Al. (2017) Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di Instalasi Gawat Darurat Rs Panti Waluya Sawahan Malang, Nursing News.
- Laelihah, N. And Subekti, H. (2017) ‘Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan Rsud KabupatenIndramayu’,*JurnalKesehatanVokasional*,1(2),P.102.AvailableAt :<https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>.
- Maulana, D. Et Al. (2019) ‘Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala’, *Jurnal Kesehatan*, 12(2), P. 99. Available At: <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>.
- Mbaloto, F.R. (2020) Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Respon Time Di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Pustaka Katulistiwa*, 1(01), 1–5.
- Muninjaya, A. A. G. 2011. Manajemen Kesehatan. Jakarta : EGC
- Nina, D.S. (2021) ‘Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islami’. Surabaya: Scopindo Media Pustaka,P.146.AvailableAt:https://books.google.co.id/books/about/Komunikasi_Terapeutik_Bernuansa_Islami.html?id=Pfaveaaaqbaj&printsec=frontcover&source=gb_mobile_entity&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&gboemv=1&ovdme=1&gl=id&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
- Nugraheni, R. Et Al. (2018) ‘Gambaran Waktu Tunggu Pasien Dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Umum Uptd Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017 Overview Of Patient Waiting Time And Quality Of Outpatient Services At The General Police Uptd Puskesmas 1 City Of Kediri In 2017’, 5. No. 2.
- Perceka, A.L. (2020) Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Igd Rsud Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi*

ion&Hl=En&User=Fe%0aok96maaaaj&Pagesize=100&Citation_For_View=Feok96maaaaj:Ufrvo%0apgsrksc (Accessed: 22 May 2023).

Peraturan Menteri w Kesehatan Republik Indonesia Nomor r47 Tahun 20178
Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan

Romiko, R. (2018) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Di Igd Rs Muhammadiyah Palembang', Jurnal 'Aisyiyah Medika, 2(1). Available At: <https://doi.org/10.36729/Jam.V2i1.199>.

Rusnoto, A., Utomo, T.P. And Kudus, U.M. (2019) 'Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan K Eperawatan', Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan, 10(2), Pp. 343-349.

Sesrianty, V. (2019) 'Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan', 6. No. 2.

Septiani A. (2016). Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, VII(1), 1-21.

Supriyanto (2010) Supriyanto. (2010). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta : Cv Andi Offset.

Susila, S. (2015) 'Metodologi Penelitian Cross Sectional', In. Klaten Selatan: Penerbit Bosscript.

Zhang, Y., & Shao, B.J. (2019). (2019) Influence Of Service-Entry Waiting On Customer's First Impression And Satisfaction: The Moderating Role Of Opening Remark And Perceived In-Service Waiting. *Journal Of Service TheoryAndPractice*, 29(5-6), 565-591. Available At: <https://doi.org/10.1108/Jstp-12-2018-0271>.

