Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)
ipssj.com ippsj2024@gmail.com E-ISSN: 3064-4011

# Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Kota Kotamobagu

**Nur Idayati[1], Indari[2*]**
[1-2] Sarjana Keperawatan Institus Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang
*Corresponding email: indari.rezan@itsk-soepraoen.ac.id

**Abstrak**: *Response time* perawat merupakan salah satu indikator mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Kotamobagu. Penelitian menggunakan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 30 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan lembar observasi *response time* perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Fisher's Exact Test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki *response time* cepat (66,7%) dan sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diterima (66,7%). Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien (p = 0,000). Semakin cepat *response time* perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD.
**Kata kunci:** *response time*, perawat, kepuasan pasien, IGD.

**Abstract:** Nurses' response time is one of the quality indicators in the Emergency Department that influences patient satisfaction. This study aimed to determine the relationship between nurses' response time and patient satisfaction in the Emergency Department of RSUD Kota Kotamobagu. This study employed a descriptive correlational design with a cross-sectional approach. A total of 30 respondents were selected using accidental sampling. Data were collected using a nurse response time observation sheet and a patient satisfaction questionnaire. Data were analyzed using univariate analysis and Fisher's Exact Test. The results showed that most nurses had a fast response time (66.7%), and most respondents were satisfied with the services provided (66.7%). Statistical analysis revealed a significant relationship between nurses' response time and patient satisfaction (p = 0.000). Faster nurse response time was associated with higher levels of patient satisfaction in the Emergency Department.
***Keywords**: response time, nurse, patient satisfaction, emergency department.*

## PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan rumah sakit yang menyajikan pelayanan pertama kepada pasien dengan kondisi kegawatdaruratan yang membutuhkan penanganan cepat, tepat, dan akurat. Kecepatan pelayanan di IGD menjadi salah satu petunjuk penting mutu pelayanan rumah sakit karena berhubungan langsung dengan keselamatan pasien serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu indikator mutu pelayanan di IGD adalah response time perawat. Response time merupakan waktu tanggap perawat sejak pasien datang ke IGD hingga mendapatkan tindakan pertama. Standar Pelayanan Minimal (SPM) IGD menetapkan bahwa waktu tanggap pelayanan gawat darurat adalah ≤5 menit.

Menurut laporan World Health Organization, pelayanan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat merupakan komponen penting dalam menurunkan angka mortalitas dan morbiditas pasien dengan kondisi akut. Keterlambatan penanganan pada fase awal kegawatdaruratan dapat menaikkan risiko komplikasi, kecacatan, bahkan kematian. Maka dari itu, indikator response time menjadi salah satu ukuran mutu pelayanan di instalasi gawat darurat yang dipantau secara berkelanjutan oleh rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan tolok ukur keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan, komunikasi, serta sikap perawat selama memberikan asuhan keperawatan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dapat menimbulkan kecemasan, ketidaknyamanan, bahkan menurunkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Kepuasan pasien dapat dijelaskan melalui teori SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Pada pelayanan IGD, dimensi responsiveness menjadi aspek yang paling utama karena berkaitan langsung dengan kecepatan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan kepada pasien. Semakin cepat tenaga kesehatan merespons kebutuhan pasien, maka persepsi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat.

Pelayanan pasien gawat darurat memerlukan tindakan segera, cepat, tepat, dan cermat untuk mencegah kematian maupun kecacatan (Ariyanti dkk.). Oleh karena itu, response time perawat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di IGD karena berpengaruh terhadap keselamatan dan kepuasan pasien (Nurul Muzamil dkk.). Selain kecepatan pelayanan, komunikasi terapeutik dan kualitas interaksi perawat juga diketahui memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Burhanuddin Basri dkk.).

Beberapa riset sebelumnya memperlihatkan adanya hubungan antara response time perawat dengan kepuasan pasien di IGD. Penelitian yang dijalankan oleh Nurul Muzamil dkk., Ariyanti dkk., Amalia Sania Qonita dan Ekan Faozi, serta Burhanuddin Basri dkk. menunjukkan bahwa response time perawat yang cepat berhubungan bermakna dengan meningkatnya kepuasan pasien maupun keluarga pasien di IGD.

Akan tetapi, temuan berbeda ditemukan dalam penelitian Aurelie Daud Valentina dkk. yang mengungkapkan bahwa tidak dijumpai hubungan signifikan antara response time perawat dengan kepuasan pasien. Di samping itu, Aan Rudiyanto dkk. menguraikan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh response time, tetapi juga oleh beberapa aspek lain seperti prosedur pelayanan, kejelasan informasi, fasilitas umum, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya research gap terkait hubungan response time perawat dengan kepuasan pasien di IGD.

Beberapa faktor diketahui dapat memengaruhi response time perawat di IGD, antara lain jumlah kunjungan pasien, tingkat kegawatan pasien, jumlah tenaga perawat yang bertugas, sistem triase, ketersediaan sarana dan prasarana, serta koordinasi antarprofesi

kesehatan. Tingginya beban kerja perawat dan overcrowding di IGD dapat mengakibatkan keterlambatan pelayanan sehingga berpengaruh terhadap keselamatan pasien dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

RSUD Kota Kotamobagu sebagai salah satu rumah sakit rujukan di wilayah Bolaang Mongondow Raya memiliki jumlah kunjungan pasien IGD yang cukup tinggi. Tingginya jumlah kunjungan pasien dapat memengaruhi kecepatan pelayanan perawat dalam memberikan tindakan awal kepada pasien. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian mengenai hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Kotamobagu sebagai upaya evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Penelitian mengenai hubungan response time perawat dengan kepuasan pasien di IGD menjadi relevan karena pelayanan gawat darurat memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan unit pelayanan lainnya. Pasien yang datang ke IGD umumnya berada dalam kondisi cemas, nyeri, panik, atau membutuhkan pertolongan segera, sehingga persepsi terhadap mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh kecepatan respons awal yang diberikan oleh perawat. Response time yang sesuai standar tidak hanya mencerminkan kesiapan tenaga keperawatan dalam memberikan pelayanan kegawatdaruratan, tetapi juga menunjukkan efektivitas sistem pelayanan IGD dalam mengatur alur penerimaan, triase, dan tindakan awal kepada pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai keterkaitan antara response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Kotamobagu. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pihak rumah sakit dalam mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan, khususnya pada aspek kecepatan tanggap perawat dalam menangani pasien gawat darurat. Selain itu, temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan IGD, baik melalui penguatan sistem triase, pengelolaan sumber daya manusia, peningkatan komunikasi terapeutik, maupun perbaikan sarana pendukung pelayanan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasional menggunakan pendekatan cross-sectional untuk mengidentifikasi hubungan antara response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Kotamobagu. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang datang ke ruang IGD RSUD Kota Kotamobagu. Sampel penelitian adalah keluarga pasien yang bersedia menjadi responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling sebanyak 30 responden.

kuesioner karakteristik responden (sosiodemografi), kuesioner tingkat kepuasan pasien, serta lembar observasi response time perawat. Pengukuran response time dilakukan dengan mengamati selang waktu sejak pasien tiba di IGD hingga mendapatkan tindakan pertama oleh perawat. Kategori response time dibedakan menjadi cepat (≤5 menit) dan lambat (>5 menit) berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Instalasi Gawat Darurat. Tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang dikategorikan menjadi tiga tingkat, yaitu tidak puas, cukup puas, dan puas.

Analisis data yang digunakan adalah analisa univariat yang disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi untuk mendeskripsikan karakteristik responden, response time perawat, dan tingkat kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Fisher’s Exact untuk mengetahui hubungan antara response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Kotamobagu

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1 Karakteristik responden**

| Umur (tahun) | n | % |
|---|---|---|
| 20-25 | 4 | 13,3% |
| 26-35 | 12 | 40,0% |
| 36-45 | 9 | 30,0% |
| 46-55 | 5 | 16,7% |
| Jenis kelamin | | |
| Perempuan | 20 | 66,7% |
| Laki-laki | 10 | 33,3% |
| **Total** | **33** | **100%** |

Berdasarkan tabel 1 didapatkan responden yang bersedia merupakan dewasa awal dengan usia mayoritas sekitar 26-35 tahun sebanyak 12 orang (40,0%). Selain itu terdapat responden yang masih remaja muda sebanyak 4 orang (13,3%), lansia awal sebanyak 9 orang (30,0%), dan lansia lansia akhir sebanyak 5 orang (16,7%). Kemuadian, responden mayoritas merupakan perempuan sebanyak 20 orang (66,7%) dan laki-laki sebanyak 10 orang (33,3%).

**Tabel 2 Hubungan respon time perawat dan kepuasan pasien di IGD**

| Respon time perawat | Puas | Cukup puas | Total | p-valeu |
|---|---|---|---|---|
| Cepat | 20 (66,7%) | | 20 | 0,000 |
| Lambat | | 10 (33,3%) | 10 | |
| **Total** | 20 (66,7%) | 10 (33,3%) | 30 (100%) | |

Berdasarkan kajian yang dijalankan dengan memakai Fisher's Exact Test, didapatkan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$) .Kondisi ini memperlihatkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Kota Kotamobagu .Temuan ini memperlihatkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan keperawatan, semakin besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima .Pemilihan Fisher's Exact Test dalam riset ini disebabkan oleh 75% sel yang mempunyai jumlah harapan kurang dari 5, akibatnya asumsi Pearson Chi-Square tidak dapat dipenuhi .

Temuan riset menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memperoleh response time cepat (≤5 menit) yaitu sebanyak 20 responden (66,7%), sedangkan pasien yang memperoleh response time lambat (>5 menit) sebanyak 10 responden (33,3%). Di samping itu, sebagian besar responden mengungkapkan puas terhadap pelayanan yang diberikan di IGD. Pasien yang mendapatkan pelayanan dengan response time cepat cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang memperoleh pelayanan dengan response time lambat.

Pada pelayanan kegawatdaruratan, kecepatan pelayanan merupakan aspek yang sangat penting karena pasien datang dalam kondisi yang membutuhkan penanganan segera untuk mencegah terjadinya perburukan kondisi, kecacatan, bahkan kematian. Response time perawat yang cepat dapat menaikkan rasa aman, menurunkan kecemasan pasien dan keluarga, serta menaikkan kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit. Sebaliknya, keterlambatan dalam menyajikan tindakan awal dapat menimbulkan ketidakpuasan karena pasien dan keluarga merasa kebutuhan pelayanan tidak segera dipenuhi.

Menurut standar pelayanan minimal Instalasi Gawat Darurat yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, waktu tanggap pelayanan gawat darurat adalah

maksimal lima menit sejak pasien datang hingga memperoleh tindakan pertama dari petugas kesehatan. Standar tersebut dipakai sebagai petunjuk mutu pelayanan rumah sakit terutama di Instalasi Gawat Darurat karena berkaitan erat dengan keselamatan pasien dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dijalankan oleh Muzamil et al. (2025) yang menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara response time perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSU Islam Harapan Anda Kota Tegal dengan nilai p<0,05. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa pasien yang memperoleh pelayanan dengan response time sesuai standar memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang mengalami keterlambatan pelayanan.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Simanjuntak et al. (2024) yang menemukan adanya hubungan antara response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Advent Medan. Penelitian tersebut menguraikan bahwa kecepatan perawat dalam menjalankan triase, pengkajian awal, dan pemberian intervensi pertama berpengaruh terhadap persepsi pasien mengenai mutu pelayanan rumah sakit.

Hasil serupa dilaporkan oleh Qonita dan Faozi (2024) yang menyatakan bahwa keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan dengan response time cepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan keluarga pasien yang mengalami keterlambatan pelayanan. Kecepatan pelayanan menyajikan keyakinan kepada keluarga bahwa pasien memperoleh perhatian dan penanganan yang terbaik sejak pertama kali datang ke IGD.

Penelitian Ariyanti et al. (2024) dan Manoppo et al. (2024) juga menunjukkan bahwa response time perawat merupakan salah satu petunjuk penting dalam menentukan kepuasan pasien dan keluarga pasien di IGD. Semakin cepat tenaga kesehatan memberikan respon terhadap kebutuhan pasien maka semakin baik pula persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui dimensi responsiveness pada teori SERVQUAL yang menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Pada pelayanan di IGD, dimensi responsiveness menjadi salah satu aspek yang paling utama karena pasien memerlukan tindakan segera akibatnya kecepatan pelayanan menjadi salah satu harapan utama pasien dan keluarga.

Selain kecepatan pelayanan, kualitas komunikasi perawat selama tahapan triase dan tindakan awal juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa pasien di IGD tidak hanya menilai cepat atau lambatnya pelayanan, tetapi juga bagaimana perawat memberikan penjelasan mengenai kondisi pasien, prosedur yang akan dilakukan, serta estimasi waktu tunggu pelayanan. Komunikasi yang berdaya guna mampu meningkatkan rasa aman, memperkecil kecemasan pasien dan keluarga, serta meningkatkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan sehingga berperan terhadap kenaikan kepuasan pasien meskipun kondisi IGD sedang padat (Putri et al., 2023; Basri et al., 2023).

Meskipun demikian, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh response time perawat saja. Penelitian Rudiyanto et al. (2023) menunjukkan bahwa aspek lain seperti komunikasi petugas kesehatan, kejelasan informasi yang diberikan, kenyamanan fasilitas, prosedur pelayanan, dan kondisi lingkungan rumah sakit juga turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Maka dari itu, kenaikan kepuasan pasien perlu dilakukan secara menyeluruh dengan tetap mempertahankan kecepatan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat.

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi response time perawat di IGD antara lain jumlah kunjungan pasien, tingkat kegawatan pasien, sistem triase yang dipakai, jumlah tenaga kesehatan yang bertugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Tingginya jumlah kunjungan pasien dan kondisi overcrowding di IGD dapat mengakibatkan

keterlambatan pelayanan sehingga berpengaruh terhadap kemerosotan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Kondisi overcrowding di IGD merupakan tantangan global yang berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan. Tingginya jumlah kunjungan pasien yang tidak sebanding dengan jumlah tenaga kesehatan dapat mengakibatkan peningkatan waktu tunggu, keterlambatan tindakan medis, dan kemerosotan kepuasan pasien. Maka dari itu, rumah sakit perlu menjalankan perencanaan asal daya manusia yang sesuai dengan beban kerja dan pola kunjungan pasien untuk mempertahankan mutu pelayanan dan memenuhi standar response time yang ditetapkan (WHO, 2024; Wijayanti et al., 2022).

Efektivitas sistem triase juga merupakan faktor penting yang menentukan kecepatan response time perawat di IGD. Penerapan sistem triase yang baik memungkinkan pasien dengan tingkat kegawatan tinggi memperoleh prioritas pelayanan sehingga dapat menurunkan risiko keterlambatan tindakan dan meningkatkan keselamatan pasien. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa optimalisasi pelaksanaan triase oleh perawat terlatih dapat mempercepat waktu tunggu pasien serta meningkatkan efisiensi pelayanan kegawatdaruratan secara keseluruhan (Kusumawati et al., 2022).

Dari sudut pandang manajemen rumah sakit, penilaian berkala terhadap indikator response time dapat digunakan sebagai bagian dari program peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Monitoring indikator ini secara rutin memungkinkan rumah sakit mengidentifikasi hambatan pelayanan, melakukan redistribusi tenaga kesehatan sesuai beban kerja, serta merancang pelatihan kegawatdaruratan yang berkelanjutan bagi perawat IGD. Usaha tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mempertahankan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit (American Association of Critical-Care Nurses, 2024).

Oleh sebab itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa response time perawat merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan penilaian berkala terhadap response time pelayanan, meningkatkan kompetensi perawat dalam penanganan kegawatdaruratan, mengoptimalkan sistem triase, serta menyesuaikan jumlah tenaga kesehatan dengan jumlah kunjungan pasien guna mempertahankan mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien di IGD RSUD Kota Kotamobagu.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dijumpai hubungan yang bermakna antara response time perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Kotamobagu. Sebagian besar pasien yang mendapatkan response time cepat (≤5 menit) memperlihatkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang memperoleh pelayanan dengan response time lambat (>5 menit). Hasil uji Fisher's Exact Test menunjukkan nilai $p = 0{,}000$ ($p < 0{,}05$), yang menunjukkan bahwa semakin cepat respons perawat dalam menyajikan tindakan awal, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Maka dari itu, kenaikan mutu pelayanan keperawatan melalui optimalisasi kecepatan respons, peningkatan kompetensi perawat, serta penilaian pelayanan secara berkala perlu terus dijalankan guna menaikkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di IGD RSUD Kota Kotamobagu.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Direktur dan seluruh staf Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Kotamobagu yang telah memberikan izin dan mendukung pelaksanaan penelitian ini. Peneliti juga menyampaikan penghargaan kepada seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing Program Studi S1 Keperawatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang atas arahan, bimbingan, serta masukan yang diberikan selama proses penyusunan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

American Association of Critical-Care Nurses. (2024). AACN standards for establishing and sustaining healthy work environments: A journey to excellence (3rd ed.). Aliso Viejo, CA: AACN.

Ariyanti, A., dkk. (2024). Hubungan response time perawat dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Pringsewu. *Smart Journal of Nursing and Health Sciences, 2*(1).

Basri, B., dkk. (2023). Hubungan response time dan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sekarwangi. *Jurnal Ilmu Kesehatan STIKKU, 4*(2). https://ejournal.stikku.ac.id/index.php/stikku/article/view/665

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kusumawati, R., Handayani, S., & Nugroho, A. (2022). Implementation of triage system and emergency response time in emergency department services. Jurnal Keperawatan Gawat Darurat Indonesia, 4(2), 85–92.

Manoppo, M., dkk. (2024). Hubungan response time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Bhayangkara Tk. III Manado. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Manado, 6*(1). https://jurnal.jikma.net/index.php/jikma/article/view/170

Muzamil, N., dkk. (2025). Hubungan response time perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSU Islam Harapan Anda Kota Tegal. *ViMed Journal, 5*(2). https://journal.lpkd.or.id/index.php/ViMed/article/view/2316

Putri, N. A., Rahmawati, D., & Sari, M. P. (2023). The effect of nurse communication on patient satisfaction in emergency department services. Indonesian Journal of Nursing Practice, 7(1), 45–52.

Qonita, A. S., & Faozi, E. (2024). Hubungan response time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruang IGD RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo. *Jurnal Keperawatan Terpadu, 6*(1). https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/36335

Rudiyanto, A., dkk. (2023). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap response time pasien IGD. *Binawan Student Journal, 5*(3). https://journal.binawan.ac.id/index.php/bsj/article/view/1338

Simanjuntak, S., dkk. (2024). Hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Advent Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 8*(2). https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/14672

Suryani, D., Wahyudi, A., & Pratama, R. (2023). Pengaruh overcrowding terhadap response time pelayanan di instalasi gawat darurat. *Jurnal Emergency Nursing Indonesia, 5*(2), 98–106.

Wijayanti, N., Kusuma, H., & Fitriani, D. (2022). Hubungan beban kerja perawat dengan response time pelayanan pasien di instalasi gawat darurat. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah, 7*(3), 210–217.

World Health Organization. (2024). *Emergency care systems framework*. Geneva: World Health Organization.