



## **Respon Time Pelayanan IGD Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik**

Muh. Munkhofid<sup>1</sup>, Widiharti<sup>2\*</sup>, Diah Fauzia Zuhroh<sup>3</sup>, Wiwik Widiyawati<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Muhammadiyah Gresik, Jl. Proklamasi No.54, Trate, Gresik, 61111

munkhofid88@gmail.com; widiharti@umg.ac.id\*; fauzia\_diah@umg.ac.id;

wiwwikiwidiyawati@umg.ac.id

\*Corresponding Author

Informasi artikel	ABSTRAK
<p>Sejarah artikel: Received: 29-04-2024 Revised: 08-05-2024 Accepted: 22-05-2024</p>	<p>Rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan, ketika pasien merasakan kepuasan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan, hal berdampak positif pada proses kesembuhan pasien Dalam melayani pasien, konsep Response Time mengacu pada lamanya petugas mampu menangani pasien setibanya di unit pelayanan kesehatan, dengan waktu <math>\leq 5</math> menit. Penyediaan layanan yang efisien yakni ditandai dengan waktu respons yang cepat dapat berkontribusi terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat secara keseluruhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan Response Time pelayanan di IGD dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik. Penelitian ini menggunakan desain survei analitik dengan pendekatan cross-sectional. Peneliti menggunakan strategi Accidental sampling, populasi 317 responden. Sampel penelitian terdiri dari 176 individu yang berobat ke Instalasi Gawat Darurat RS Muhammadiyah Gresik. Alat yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lembar observasi Response Time dan lembar angket tingkat kepuasan pasien. Hampir seluruhnya Respon Time pelayanan di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik dalam kategori cepat sebanyak 80%. Setengahnya tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 41 %. Dari uji statistik chi-square yang dilakukan untuk menganalisis hubungan antara respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD senilai Muhammadiyah Gresik menghasilkan P-value senilai 0,000 dengan dengan <math>\alpha = 0,05</math>. Terdapat Hubungan Respon Time dengan Tingkat Kepuasan pasien di IGD Rumah sakit Muhammadiyah Gresik. Kepuasan pasien menunjukkan kemampuan perawat untuk memenuhi harapan pasien atas pelayanan berkualitas tinggi</p>
<p><b>Kata kunci:</b> IGD, Kepuasan pasien, Respon Time.</p>	
<p><b>Key word:</b> Emergency Room, Patient satisfaction, Response Time.</p>	<p><b>ABSTRACT</b> <i>Hospitals as health service providers, when patients feel satisfaction with the health services provided, this has a positive impact on the patient's recovery process. In serving patients, the concept of Response Time refers to the length of time staff are able to treat patients upon arrival at the health service unit, with a time of <math>\leq 5</math> minutes. Efficient service provision, namely characterized by fast response times, can contribute to overall patient satisfaction in the emergency department. The aim of this research is to determine the relationship between Response Time of services in the ER and the level of patient satisfaction at the Muhammadiyah Gresik Hospital. This research uses an analytical survey design with a cross-sectional approach. Researchers used an accidental sampling strategy, a population of 317 respondents. The research sample consisted of 176 individuals who sought treatment at the Muhammadiyah Gresik Hospital Emergency Room. The tools used in this research consisted of a Response Time observation sheet and a patient satisfaction level questionnaire sheet. Almost all service response times in the emergency room at Muhammadiyah Gresik Hospital are in the fast category, as much as 80%. Half the level of patient satisfaction in the satisfied category is 41%. From the chi-square statistical test carried out to analyze the relationship between response time and the level of patient satisfaction in the Muhammadiyah Gresik emergency room, it produces a P-value of 0.000 with</i></p>

---

*$\alpha = 0.05$ . There is a relationship between response time and patient satisfaction level in the emergency room at Muhammadiyah Gresik Hospital. Patient satisfaction shows the nurse's ability to meet patient expectations for high quality services*

---

## Pendahuluan

Rumah sakit adalah komponen penting dari institusi masyarakat dan layanan kesehatan, yang bertujuan untuk memberikan layanan komprehensif yang mencakup tindakan kuratif dan preventif kepada masyarakat. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit khusus dalam institusi layanan kesehatan yang memberikan perawatan medis primer kepada individu yang datang ke rumah sakit atau dirujuk dari fasilitas kesehatan lain. Pasien-pasien ini sering kali mengalami penyakit parah atau cedera yang menimbulkan risiko besar bagi kehidupan mereka (Mamengko et al., 2021). Rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan, ketika pasien merasakan kepuasan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan, hal berdampak positif pada proses kesembuhan pasien (Rama et al., 2019).

IGD adalah salah satu pintu utama masuknya pasien gawat darurat, Penanganan di IGD berdasarkan filosofi "*Time Saving is Life Saving*" yang menekankan perlunya memastikan bahwa semua intervensi yang dilakukan selama keadaan darurat sangat efektif dan efisien. Mengingat bahwa pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan detik (Mawarni & Ernawati, 2020).

Standar pelayanan rumah sakit yang maksimal sangat diperlukan dalam pelayanan di rumah sakit utamanya pada IGD seperti salah satunya adalah diperlukan sistem klasifikasi triage didalam penanganan pertama pada pasien unit IGD. Penggunaan pendekatan klasifikasi triase ini terbukti bermanfaat dalam mengkategorikan pasien darurat secara efisien, sehingga mengoptimalkan pemberian layanan kesehatan yang komprehensif untuk mencapai hasil yang optimal. Namun demikian, sebagian besar kasus di wilayah tersebut masih terdapat penundaan dalam penyediaan perawatan pasien darurat oleh rumah sakit disebabkan administrasi dan keuangan. Pasien IGD seringkali harus menunggu proses administrasi selesai sebelum menerima pelayanan. Akibatnya, banyak pasien yang mengeluh tidak merasa mendapat pengeobatan, padahal mereka datang lebih.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut seperti adanya beberapa ragam jenis dan kondisi penyakit pasien peserta jumlah pasien yang akan datang ke IGD dalam waktu yang bersamaan. Banyaknya pasien yang datang bersamaan berkunjung ke IGD datang secara bersamaan sehingga mengarah ke IGD ketika permintaan layanan melebihi kemampuan IGD untuk memberikan layanan berkualitas pada waktu yang tepat. Pelayanan yang cepat dan akurat di poliklinik gawat darurat yang semula diharapkan terhambat oleh ruang pasien di IGD yang kelebihan beban. Hal ini menimbulkan beberapa akibat seperti kesalahan dan keterlambatan pengobatan, ketidakpuasan pasien, hilangnya kendali staff, banyak pasien meninggalkan IGD tanpa diperiksa, bertambahnya waktu pasien di IGD dan waktu tunggu pasien untuk dipindahkan ke ruangan rawat inap yang ada di rumah sakit

Penelitian yang dilakukan di California, Amerika Serikat oleh Benjamin, Renee Robert et Al pada tahun 2013 menyatakan dari 995.379 pasien di IGD beresiko 5% mengalami kematian (95%) pada saat IGD ramai. Dari penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa respon time mengalami penurunan pada saat IGD ramai dan beberapa hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun pada tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana pada tahun 2013 adalah 34,4%, sementara di Indonesia angka kepuasan pasien pada tahun 2014 tepatnya di Maluku Tengah menunjukkan nilai sebanyak 42,8% dan Sumatra Barat senilai 44,4% (Ndambuki, 2013).

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien tergolong rendah, yang menunjukkan bahwa kepuasan merupakan tantangan yang cukup besar bagi rumah sakit baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien di IGD yaitu ketrampilan petugas, prosedur pelayanan, kenyamanan lingkungan, waktu tanggap. Ketidakpuasan akan berdampak terhadap jumlah kunjungan ulang di IGD.

Oleh karena itu untuk meningkatkan perlu adanya peningkatan ketrampilan secara berkala, pelatihan *excellent service* (Nurlina et al., 2019).

Pasien dewasa yang ke IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik pada tahun 2019 sebanyak 2379 dan di tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 2223, di tahun 2021 mengalami peningkatan kembali sebanyak 2578. Berdasarkan data waktu tanggap atau *respon time* yang diambil pada tahun 2022 pada bulan maret -mei di IGD rumah sakit Muhammadiyah Gresik mencapai rata-rata waktu selama 1,05 menit sedangkan target yang di tentukan yaitu < 5 menit, dapat disimpulkan bahwa *respon time* di rumah sakit Muhammadiyah Gresik dalam kategori baik. Keberagaman pasien di IGD yang bersal dari latar belakang sosial ekonomi, budaya, pendidikan dan pengalaman yang berbeda, mengakibatkan persepsi pasien atau sosial yang berbeda - beda. Pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan ambulans bila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang tanggap, cepat sopan dan ramah, sehingga mendapat pelayanan yang optimal dan komunikasi yang baik. Seringkali pasien dan masyarakat umum menilai atas kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam menangani pasien di ruang gawat darurat oleh perawat. Evaluasi ini diperlukan karena beberapa faktor, termasuk kurangnya pemahaman pasien dan keluarga terhadap protokol di IGD dan perawatan pasien.

Kehadiran pasien yang berlebihan di IGD berpengaruh terhadap meningkatnya rasa tidak nyaman dan menambah jumlah ketidakpuasan yang dialami oleh pasien dan keluarganya. Kecemasan dapat muncul sebagai akibat dari perubahan kondisi kesehatan seseorang. Karena tingginya volume kunjungan pasien untuk mendapatkan perawatan medis di IGD, petugas kesehatan harus melakukan triase pasien secara tepat dan cepat berdasarkan tingkat urgensinya, dibandingkan hanya mengikuti aturan siapa yang datang lebih dulu. Pendekatan ini memastikan bahwa pasien dengan prioritas lebih tinggi mendapatkan perhatian segera, sementara pasien dengan kebutuhan perawatan yang tidak terlalu mendesak menerima waktu yang memadai.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang

“Hubungan *Respon Time* pelayanan IGD dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik”.

## Metode

Desain penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 317 pasien dengan jumlah sampel adalah 176 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *Accidental sampling*. Proses pengumpulan data menggunakan lembar observasi dan angket. Sementara dalam menganalisis data mempergunakan uji statistik *chi-square*.

## Hasil dan pembahasan

Tabel 1 *Respon Time* pelayanan IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik

<i>Respon Time</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Cepat	141	80
Lambat	35	20
Total	176	100

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa hampir seluruhnya 80% *respon time* cepat sebanyak 141 pasien dan hampir setengahnya 20% *respon time* lambat sebanyak 35 pasien. (20%) dalam kategori *respon time* lambat. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 mengenai Standar pelayanan Minimal Rumah Sakit disebutkan waktu tanggap pelayanan di IGD adalah  $\leq 5$  (lima) menit terlayani setelah kedatangan pasien. IGD merupakan gerbang utama jalan masuknya pasien gawat darurat sehingga pada keadaan darurat harus benar - benar efektif, karena pasien bisa meninggal dalam hitungan menit tanpa pengobatan. .

Faktor internal yang mempengaruhi *respon time* petugas kesehatan antara lain adalah pendidikan, dari tabel 2 menjelaskan setengahnya berpendidikan S1 Keperawatan sebanyak 4 petugas (50%) dan setengahnya lagi berpendidikan D3 Keperawatan sebanyak 4 petugas (50%). Pendidikan merupakan unsur yang penting, pendidikan yang rendah mengakibatkan kurangnya seseorang berfikir cepat dalam memecahkan masalah hingga mengambil keputusan. Pendidikan yang tinggi dapat

mempengaruhi perawat dalam memberikan penanganan sehingga sesuai dengan standart *respon time*. Di kutip dari (Sholikhah et al., 2022) peningkatan pengetahuan perawat sangatlah penting, karena pendidikan kesehatan merupakan pendidikan yang berjalan seiring dengan perkembangan zaman. Semakin tinggi pendidikannya maka semakin muda pula ia memperoleh informasi dan semakin banyak ilmu yang dimilikinya. .

Faktor masa kerja sebagian besar memiliki masa kerja 5-10 tahun sebanyak 5 petugas (62,5%) dan sebagian kecil memiliki masa kerja  $\leq 5$  tahun sebanyak 1 petugas (12,5%). Masa kerja yang panjang atau pengalaman kerja yang lama dapat meningkatkan keterampilan dan metode dalam bekerja sehingga dapat memiliki banyak pengalaman dalam kasus kegawatan darurat yang terjadi sangat mempengaruhi terhadap *respon time*. Lama kerja seseorang mempengaruhi pengalaman kerja seseorang, pengalaman kerja adalah suatu proses dimana seorang pegawai memperoleh atau mengembangkan ketrampilan yang berkaitan dengan teknik kerja, karena pegawai ikut serta dalam pelaksanaan tugasnya (Manullang, 2018).

Faktor selanjutnya adalah tentang kepelatihan kegawat darurat pada tabel 4 menjelaskan bahwa seluruhnya memiliki

sertifikat pelatihan kegawatdaruratan sebanyak 8 petugas (100%). Kepelatihan kegawatdaruratan yang di miliki oleh petugas kesehatan memiliki pengaruh penting dalam memberikan penanganan gawat darurat. Semakin perawat mempunyai pengetahuan dan terlatih, maka perawat dapat memberikan tindakan yang maksimal (Hania et al., 2020).

Dari hasil penelitian ini menunjukan bahwa *respon time* cepat petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan di pengaruhi oleh pendidikan, masa kerja dan pelatihan kegawatdaruratan. Selain itu faktor eksternal yang mempengaruhi *respon time* petugas adalah kehadiran petugas kesehatan. Pada penelitian ini petugas lambat dalam menangani di sebabkan karena perawat memiliki tugas yang harus di kerjakan pada waktu yang bersamaan, ketidak siapan petugas dapat terjadi karena perawat mempunyai banyak tugas yang harus di kerjakan pada waktu yang sama. Petugas IGD mempunyai beban kerja yang lebih dari pada perawat yang ada di ruang perawatan lainnya.

#### Kepuasan pasien di IGD

Dari tabel 2 menunjukkan bahwa setengahnya 41% pasien puas sebanyak 73 pasien dan hampir setengahnya 5% pasien sangat tidak puas sebanyak 9 pasien.

Tabel 2 Kepuasan pasien

Kepuasan	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat puas	68	39 %
Puas	73	41 %
Tidak puas	26	15 %
Sangat tidak puas	9	5 %
Total	176	100 %

Temuan penelitian yang dilakukan terhadap 176 pasien IGD RS Muhammadiyah Gresik seperti terlihat pada tabel 5 menunjukkan bahwa 39% dari 68 pasien menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi atau sangat puas, setengahnya 73 pasien menyatakan merasa puas (41%), hamper setengahnya 26 pasien menyatakan merasa tidak puas (15%), dan hampir setengahnya 9 pasien menyatakan sangat tidak puas (5%). Kepuasan merupakan rasa senang seseorang yang timbul dari perbandingan kenikmatan dan harapan terhadap aktivitas dan produk, sedangkan ketidakpuasan pasien dan keluarga merupakan

kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat di pengaruhi oleh beberapa banyak faktor di antaranya yaitu pendekatan, dan perilaku petugas terutama saat pertama datang, mutu informasi yang di terima, seperti apa yang di kerjakan, prosedur perjanjian, waktu tunggu / *respon time*, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas rumah sakit untuk pasien (Nursalam, 2014).

Kepuasan pasien menunjukkan kemampuan perawat untuk memenuhi harapan pasien atas pelayanan berkualitas tinggi, termasuk komunikasi yang jelas, bantuan yang cepat, perhatian terhadap

kekhawatiran pasien, dan upaya aktif untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan tersebut. Kepuasan pasien akan layanan tersebut merupakan hal mutlak yang harus di penuhi petugas sebab salah satu indikator jaminan mutu suatu rumah sakit adalah pernyataan puas dari penerima pelayanan atau pasien (Sulastri et al., 2019).

Sebagian besar (55%) pasien berjenis kelamin perempuan 96 pasien, menunjukkan bahwa ada perbedaan jenis kelamin berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan, teori ini di ungkapkan oleh Glenn, Taylor, dan wlover (2012) yang menyatakan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan antara laki-laki dan perempuan, adanya perbedaan psikologis antara laki-laki dan perempuan menyebabkan perempuan lebih cepat puas dari pada laki-laki.

Sebagian besar 64% pasien berumur 20 - 40 tahun sebanyak 113 pasien. Sikap dewasa dan matang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan kepuasan itu merosot selama usia setengah baya (Robbins dan Judge, 2013). Faktor umur merupakan hal yang sangat penting, umur 20 - 40 dapat menentukan pilihan atau sikap dan pemikiran yang sangat dewasa.

Sebagian besar 54% berpendidikan sarjana sebanyak 96 pasien menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan menurut Nelson, 2011 pendidikan dan pengetahuan memiliki potensi dalam tingkat kepuasan. Pendidikan atau pengetahuan seseorang erat kaitanya dengan perilaku yang akan di ambilnya, karena dengan pengetahuan tersebut seseorang memiliki alasan dan landasan untuk menentukan suatu pilihan.

Dari penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, pasien akan merasa terpuaskan dan tidak apabila suatu kenyataan yang di harapkan tidak di lakukan dengan baik, seorang petugas kesehatan harus mempunyai pengetahuan, ke ahlian dalam tindakan yang akan di lakukan jika petugas melakukan tindakan dengan baik dan benar maka pelanggan atau pasien akan merasa puas dan tidak akan mengeluh terkait pelayanan di sebuah IGD rumah sakit. Adapun juga kepuasan pasien pasien dapat di pengaruhi oleh bukti fisik yang ada disebuah ruangan IGD seperti halnya pada sebuah peralatan atau fasilitas yang ada pada ruangan IGD.

### Hubungan *Respon Time* Dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil tabel 3 menjelaskan bahwa tabulasi silang antara *respon time* dengan kepuasan pasien, 9 pasien menyatakan sangat tidak puas (26%) dengan *respon time* lambat, 26 pasien menyatakan tidak puas 74% dengan *respon time* lambat, 73 pasien menyatakan puas (52%) dengan *respon time* cepat, 68 pasien menyatakan sangat puas (48%). Berdasarkan hasil uji statistic *chi square* di dapatkan  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  di terima, yang mengartikan bahwasanya terdapat hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah sakit Muhammadiyah Gresik. %). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *respon time* cepat petugas dapat mempengaruhi kepuasan pasien saat menjalani pemeriksaan di IGD.

Tabel 3 Tabulasi Silang *Respon Time* Dengan Kepuasan Pasien.

Respon Time	Kepuasan pasien								Total	
	Sangat tidak puas		Tidak puas		Puas		Sangat puas			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Lambat	9	26	26	74	0	0	0	0	35	100
Cepat	0	0	0	0	73	52	68	48	141	100
Total	9	5	26	15	73	41	68	39	176	100

(Maatilu et al., 2014) mengatakan Salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan

pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada kondisi teratur dan waktu ada bencana. Keberhasilan waktu tanggap atau respon

time sangat bergantung pada ketersediaan bantuan yang cepat dan kualitas bantuan yang diberikan, dengan tujuan menyelamatkan nyawa atau mencegah kecacatan dari lokasi kejadian hingga ke titik perawatan di rumah sakit.

*Respon time* atau waktu tanggap dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal, dimana faktor internal berkaitan dengan individu yang terlibat dalam proses pelayanan kesehatan, seperti perawat yang kurang mahir dalam melaksanakan prosedur keperawatan atau menunjukkan kelambanan dalam merawat pasien. Sedangkan faktor eksternal mencakup keadaan dimana perawat dan tenaga medis lainnya memprioritaskan perawatan pasien gawat darurat akibat kurangnya tenaga kesehatan. Sehingga, perawat sendiri yang memindahkan pasien ke ruangan sebab tidak adanya transporter untuk mobilisasi pasien (Naser et al., 2015).

IGD adalah salah satu sebagai ujung tombak di rumah sakit, peran petugas IGD sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, Setiap orang pasti ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik, khususnya dalam bidang kesehatan. Pasien yang tiba di rumah sakit cepat dan akurat baik dalam pengobatan maupun pemberian pelayanan, sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dan mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan sesuai harapan pasien melalui peningkatan fasilitas, prosedur, pelayanan dan aspek teknik (Nurlina et al., 2019).

## Simpulan

Kesimpulan penelitian ini yaitu *Respon time* pelayanan di IGD RS Muhammadiyah Gresik sebagian besar cepat dengan kepuasan pasien hampir setengahnya puas. Ada Hubungan *Respon Time* Pelayanan IGD Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.

## Referensi

- Hania, U. P., Budiharto, I., & Yulanda, N. A. (2020). Literature Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Perawat Pada Penanganan Igd. *ProNers*, 5(2), 1-14. [https://doi.org/10.1007/springerreference\\_23659](https://doi.org/10.1007/springerreference_23659)
- Maatilu, V., Mulyadi, N., & Malara, R. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Perawat Pada Penanganan Pasien Gawat Darurat Di Igd Rsup Prof. Dr . R. D. Kandou

- Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2), 112801.
- Mamengko, D. M., Tasik, F., & Rares, J. J. (2021). Quality Of Emergency Room Services In Prof. Central General Hospital. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Transdisiplin Pertanian (Budidaya Tanaman, Perkebunan, Kehutanan, Peternakan, Perikanan), Sosial Dan Ekonomi*, 17(2), 549-560.
- Manullang. (2018). *Dasar-dasar Manajemen (Revisi)*. Ghalia Indonesia.
- Mawarni, T., & Ernawati. (2020). Buku Bahan Ajar Keperawatan Gawat Darurat. In *e-Modul* (Vol. 1). LPPM STIKES Cahaya Bangsa.
- Naser, R. W. A. M., Mulyadi, & Malara, R. T. (2015). Hubungan Faktor-Faktor Eksternal dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*, 3(2), 1-8.
- Ndambuki, J. (2013). The level of patients' satisfaction and perception on quality of nursing services in the Renal unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. *Open Journal of Nursing*, 03(02), 186-194. <https://doi.org/10.4236/ojn.2013.32025>
- Nurlina, D., Rifai, A., & Jamaluddin, J. (2019). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk Iv 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(03), 78-88. <https://doi.org/10.33221/jikm.v8i03.299>
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (4th ed.). Salemba Medika.
- Rama, R. E., Wowor, M., & Gannika, L. (2019). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1-7. <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.24348>
- Sholikhah, M., Widiharti, W., Eka Sari, D. J., & Zuhroh, D. F. (2022). Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Perawat Dengan Pelaksanaan Keselamatan Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Sekapuk. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 7(2), 206-212.

<https://doi.org/10.51143/jksi.v7i2.41>

4

Sulastri, S., Trilianto, A. E., & Ermaneti, Y. (2019). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kecemasan pasien Pre Operasi. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 7(1), 17.