

HUBUNGAN RESPON TIME PELAYANAN KEPERAWATAN DI IGD DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BAPTIS BATU

Dewi Ariska¹, Risna Yekti Mumpuni²

dewiariskaa27@gmail.com¹, risnayekti@gmail.com²

Stikes Maharani Malang

ABSTRAK

Respon time pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang berpengaruh terhadap keselamatan dan kepuasan pasien. Meskipun standar respon time di IGD telah ditetapkan ≤ 5 menit, masih ditemukan keluhan terkait keterlambatan pelayanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan respon time pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Baptis Batu. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik korelasional dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 42 responden yang dipilih menggunakan teknik quota sampling. Data respon time dikumpulkan menggunakan lembar observasi dan stopwatch, sedangkan data kepuasan pasien diperoleh melalui kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan uji Spearman Rank dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar respon time pelayanan keperawatan berada pada kategori cepat sebanyak 29 responden (69,0%), sedangkan kategori lambat sebanyak 13 responden (31,0%). Tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori sangat puas sebanyak 15 responden (35,7%), namun masih ditemukan pasien dengan kategori cukup puas dan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai p-value $< 0,001$ dengan koefisien korelasi $r = 0,747$ yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan kuat antara respon time pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Semakin cepat respon time pelayanan keperawatan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan adanya respon time lambat serta pasien yang belum puas menunjukkan perlunya evaluasi terhadap beban kerja, jumlah tenaga perawat, dan sistem pelayanan di IGD. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti komunikasi perawat, fasilitas pelayanan, dan karakteristik pasien.

Kata Kunci: Respon Time, Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, IGD.

ABSTRACT

Nursing service response time is one of the quality indicators of healthcare services in the Emergency Department (ED) that influences patient safety and satisfaction. Although the standard response time in the ED has been established at ≤ 5 minutes, complaints regarding delays in service are still reported and may affect patient satisfaction levels. This study aimed to analyze the relationship between nursing service response time and patient satisfaction in the Emergency Department of Batu Baptist Hospital. This study employed a quantitative correlational analytic design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 42 respondents selected using a quota sampling technique. Response time data were collected using an observation sheet and a stopwatch, while patient satisfaction data were obtained through a questionnaire. Data were analyzed using the Spearman Rank test with a significance level of $\alpha = 0.05$. The results showed that most nursing service response times were categorized as fast, accounting for 29 respondents (69.0%), while 13 respondents (31.0%) experienced slow response times. Most patients reported being very satisfied, with 15 respondents (35.7%) falling into this category. However, some patients were only moderately satisfied or dissatisfied with the services received. The Spearman Rank test revealed a p-value of < 0.001 and a correlation coefficient of $r = 0.747$, indicating a significant and strong relationship between nursing service response time and patient satisfaction. The faster the nursing service response time provided, the higher the level of patient satisfaction. The findings regarding slow response times and the presence of dissatisfied patients indicate the need for an evaluation of workload, the number of nursing staff, and the service system in the Emergency Department. Future studies are recommended to examine other factors affecting patient satisfaction, such as nurse communication, service facilities, and patient characteristics.

Keywords: *Response Time, Nursing Services, Patient Satisfaction, Emergency.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan darurat menjadi salah satu tolak ukur penting dalam menilai kualitas sistem kesehatan di berbagai negara, karena berpengaruh langsung terhadap keselamatan pasien dan tingkat kepuasan dalam menerima layanan. World Health Organization (WHO) menegaskan bahwa salah satu aspek penting dalam kualitas pelayanan kesehatan adalah ketepatan waktu, yaitu kemampuan fasilitas kesehatan untuk mengurangi penundaan layanan mulai dari saat pasien datang hingga pasien mendapatkan perlakuan yang dibutuhkan (Meriyani, 2022). Penundaan dalam menangani pasien di Instalasi Gawat Darurat dapat meningkatkan risiko terjadinya komplikasi, memperparah kondisi pasien, dan mengurangi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Secara global,

Di Indonesia, pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) diatur berdasarkan standar pelayanan minimal yang menekankan pentingnya respons cepat dalam menangani pasien yang membutuhkan perawatan darurat. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyatakan bahwa waktu respons dalam pelayanan di IGD harus dilakukan dengan segera sesuai dengan tingkat kegawatannya pasien agar kondisi pasien tidak memburuk (Kemenkes RI, 2021).

Di tingkat nasional, pelayanan kesehatan di rumah sakit, terutama di Instalasi Gawat Darurat (IGD), menjadi perhatian utama pemerintah. Hal ini

dilakukan melalui standar pelayanan minimal yang ditentukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Standar tersebut menekankan betapa pentingnya waktu tanggap, yaitu waktu yang dibutuhkan petugas untuk menangani pasien sejak pasien tiba, sebagai tolak ukur kualitas pelayanan di IGD yang secara langsung mempengaruhi keselamatan dan kepuasan pasien. Data Kemenkes menunjukkan bahwa jumlah pasien yang datang ke IGD meningkat drastis, dari lebih dari 10 juta kunjungan pada tahun 2021 menjadi lebih dari 16 juta pada tahun 2022. Ini menunjukkan bahwa permintaan terhadap layanan darurat semakin tinggi, sehingga diperlukan pelayanan yang cepat dan tepat. Penelitian terbaru di beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa semakin cepat respons perawat, semakin tinggi kepuasan pasien di IGD. Contohnya, di RS Mayapada Kuningan tahun 2023, ada bukti statistik yang menunjukkan hubungan positif antara waktu respons perawat dan tingkat kepuasan pasien. Temuan-temuan ini terkait dengan bidang ilmu Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Keperawatan, karena memperkuat peran perawat dalam menangani pasien darurat di awal dan memberikan kontribusi terhadap penilaian kualitas pelayanan (Maria, M. 2023).

Pada tingkat rumah sakit, waktu respons layanan perawatan di IGD seringkali dipengaruhi oleh banyaknya pasien yang datang, jumlah tenaga perawat yang tersedia, serta sistem triase yang digunakan. Dari pengamatan awal di beberapa rumah sakit, masih ada pasien atau keluarga yang mengeluh bahwa waktu tunggu sebelum mendapatkan layanan perawatan masih terasa lama. Pasien yang datang ke IGD sebagai penerima layanan adalah pihak yang paling terpengaruh oleh seberapa cepat atau lambat respons perawat. Kondisi pelayanan yang sangat padat, terutama pada jam-jam kunjungan pasien banyak atau situasi darurat, bisa memengaruhi cara pasien merasakan kualitas pelayanan yang mereka terima (Pira Prahmawati, 2023).

Hasil dari pengamatan dan penelitian awal di Instalasi Gawat Darurat (IGD) beberapa rumah sakit menunjukkan bahwa waktu respons perawat masih bervariasi dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Misalnya, penelitian di IGD RSUD Pringsewu menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa respon perawat cukup cepat, yaitu sebanyak 86,5 persen, dan 76 persen pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecepatan respon perawat dan tingkat kepuasan pasien (nilai $p = 0,001$). Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan respon

perawat sangat penting dalam menciptakan kesan positif terhadap pelayanan keperawatan darurat (Yustita Hamzah, 2025).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah waktu respons pelayanan perawatan di IGD sebagai variabel bebas, sedangkan kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD dianggap sebagai variabel terikat. Waktu respons dalam pelayanan kesehatan adalah waktu yang dibutuhkan perawat untuk memberikan tindakan awal sejak pasien tiba di ruang IGD. Waktu ini seharusnya tidak lebih dari 5 menit sesuai dengan standar pelayanan minimal kesehatan, agar pengalaman pasien menjadi lebih cepat dan efektif (Intan Sintya, 2024). Teori kepuasan pelayanan kesehatan mengatakan bahwa pasien merasa puas ketika harapan mereka terhadap kualitas layanan tercapai atau bahkan melebihi pengalaman yang mereka rasakan. Dalam layanan IGD, kecepatan tanggapan perawat termasuk dalam aspek responsivitas kualitas pelayanan, yang secara langsung memengaruhi cara pasien memandang kualitas layanan yang mereka terima. Penelitian kuantitatif di IGD beberapa rumah sakit menunjukkan bahwa waktu respons yang cepat berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang mendapat pelayanan dengan waktu respons cepat cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien yang mendapat respons yang lebih lambat. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa kedua hal tersebut memiliki hubungan yang signifikan (Yustita Hamzah, 2025).

Beberapa penelitian sebelumnya sudah mempelajari hubungan antara kecepatan respons pelayanan perawat di Instalasi Gawat Darurat dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan di RS X Pekanbaru menunjukkan bahwa ada kaitan yang berarti antara waktu respons dengan tingkat kepuasan pasien di unit gawat darurat, di mana pasien yang mendapatkan pelayanan lebih cepat cenderung merasa lebih puas (Junita Krista., 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Baptis Batu, jumlah kunjungan pasien pada tahun 2025 mencapai 8.626 pasien dengan rata-rata 23–24 pasien per hari, sedangkan pada tahun 2026 rata-rata kunjungan harian berkisar 21–22 pasien dengan waktu kunjungan yang tidak menentu. Tingkat kepuasan pasien pada tahun 2025 sebesar 83,5% yang masih berada di bawah standar nasional $\geq 95\%$, sedangkan pada tahun 2026 terjadi fluktuasi yaitu Januari 93,7% (hampir memenuhi standar), Februari 90,4%, dan Maret 87,8% yang menunjukkan penurunan signifikan setiap bulan.

Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien belum stabil dan cenderung menurun, terutama pada bulan Maret yang kembali jauh dari standar. Meskipun respon time pelayanan keperawatan telah sesuai standar dan pedoman, dalam praktiknya masih terdapat kendala seperti lonjakan pasien kegawatan yang datang bersamaan serta keterbatasan tenaga pada shift tertentu, sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan penanganan. Kondisi ini menunjukkan adanya pelayanan yang seharusnya cepat dan optimal dengan kenyataan di lapangan yang masih mengalami fluktuasi kepuasan pasien, sehingga perlu dikaji lebih lanjut faktor yang memengaruhi, khususnya respon time pelayanan keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien masih belum stabil dan cenderung berfluktuasi dari waktu ke waktu.

Berdasarkan penelitian tersebut terlihat bahwa meskipun pelayanan keperawatan di IGD telah memenuhi standar, masih terdapat faktor – faktor yang dapat memengaruhi kecepatan respon perawat dan berdampak pada kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Hubungan Respon Time Pelayanan Keperawatan di IGD dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baptis Batu".

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian merupakan kerangka atau strategi yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian serta menguji hubungan antar variabel yang diteliti. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menekankan pada pengukuran variabel

menggunakan data numerik serta analisis statistik untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2020). Dengan desain Analitik Korelasional. Penelitian analitik korelasional merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa memberikan perlakuan atau intervensi tertentu kepada responden.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan cross sectional, yaitu pengumpulan data yang dilakukan pada satu waktu tertentu untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara bersamaan. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah respon time pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD), sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Wulandari et al., 2021).

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati waktu respon perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sejak pasien datang ke IGD sampai pasien mendapatkan tindakan keperawatan pertama. Waktu respon tersebut kemudian dikategorikan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku di rumah

sakit. Setelah pasien mendapatkan pelayanan, peneliti akan mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner yang telah disiapkan (Yustanta, 2020).

Data yang diperoleh dari pengukuran respon time dan tingkat kepuasan pasien kemudian dianalisis untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara ketepatan waktu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD rumah sakit. Dengan menggunakan rancangan penelitian ini, peneliti dapat mengetahui apakah pelayanan yang cepat dan tepat dari perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Nursalam, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian mengenai hubungan respon time pelayanan keperawatan di IGD dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baptis Batu, serta analisis hubungan antara respon time pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Selain itu, pembahasan lain pada bab ini adalah keterbatasan penelitian.

1. Respon Time Pelayanan Perawat di IGD Rumah Sakit Baptis Batu

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di IGD Rumah Sakit Baptis Batu dengan hasil penelitian terhadap 42 responden, sebanyak 29 responden (69,0%) memperoleh respon time cepat dan 13 responden (31,0%) memperoleh respon time lambat. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Baptis Batu telah diberikan dengan cepat sesuai kebutuhan pasien. Respon time yang cepat mencerminkan kesiapan perawat dalam memberikan pelayanan kegawatdaruratan secara tepat waktu sehingga dapat mendukung kualitas pelayanan dan meningkatkan rasa aman bagi pasien yang datang ke IGD.

Menurut peneliti, masih ditemukannya respon time lambat 13 responden (31,0%) disebabkan oleh berbagai faktor yang terjadi selama pelayanan di IGD Rumah Sakit Baptis Batu yaitu kondisi IGD yang ramai dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi menyebabkan perawat harus menangani beberapa pasien secara bersamaan. Selain itu, adanya pasien dengan kondisi gawat darurat yang memerlukan penanganan segera berdasarkan prinsip triage yang mengakibatkan pasien lain harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan. Dan keterbatasan jumlah tenaga kesehatan dengan jumlah pasien yang datang memengaruhi kecepatan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan respon time pelayanan keperawatan di IGD dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baptis Batu. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Rudiyanto et al., 2023) yang menyatakan bahwa respon time pelayanan di IGD dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain jumlah kunjungan pasien, tingkat kegawatdaruratan pasien, ketersediaan tenaga kesehatan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Oleh karena itu, response time yang cepat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit karena dapat meningkatkan efektivitas tindakan,

mempercepat penanganan pasien, serta mendukung keselamatan pasien selama mendapatkan pelayanan di IGD. Selain itu, penelitian (Doondori et al., 2019) juga menyatakan bahwa semakin cepat respon time perawat dalam memberikan pelayanan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Respon time yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit sejak pasien tiba di IGD.

Dalam penelitian ini, respon time pelayanan keperawatan diterapkan oleh perawat IGD yang berjumlah 14 orang, terdiri dari 5 perawat laki-laki (35,7%) dan 9 perawat perempuan (64,3%). Pada penelitian ini jumlah perawat IGD sebanyak 14 orang dengan sebagian besar memiliki masa kerja 11–15 tahun yaitu sebanyak 5 orang (35,7%), sehingga pengalaman kerja yang dimiliki dapat membantu perawat dalam melakukan penanganan pasien secara cepat dan tepat. Perawat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kegawatdaruratan karena menjadi tenaga kesehatan yang pertama kali melakukan pengkajian awal, triase, observasi, serta tindakan keperawatan kepada pasien sejak pasien datang ke IGD. Kecepatan perawat dalam melakukan penanganan awal sangat memengaruhi keberhasilan pelayanan kegawatdaruratan serta kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Respon time merupakan waktu yang dibutuhkan tenaga kesehatan, khususnya perawat, dalam memberikan penanganan kepada pasien sejak pasien datang ke IGD hingga memperoleh tindakan awal. Respon time menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan kegawatdaruratan karena pasien yang datang ke IGD memerlukan pertolongan yang cepat, tepat, dan cermat untuk mencegah kecacatan maupun kematian. Standar pelayanan minimal di IGD menyebutkan bahwa pasien gawat darurat harus mendapatkan pelayanan maksimal ≤ 5 menit setelah tiba di IGD. Semakin cepat respon time yang diberikan oleh perawat dan tenaga kesehatan di IGD, maka kualitas pelayanan yang diterima pasien akan semakin baik dan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Perawat sebagai pemberi pelayanan keperawatan memiliki tanggung jawab dalam memberikan tindakan secara cepat, tepat, aman, dan sesuai prioritas kegawatdaruratan pasien.

Seperti yang dikemukakan oleh (Adril, R. et al., 2024), faktor usia menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap waktu tanggap (response time) tenaga kesehatan pada pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Hal ini sejalan dengan penelitian (Muhammad Ra'uf, 2021) di RSUD Banjarmasin yang menemukan bahwa tenaga kesehatan berusia di bawah 30 tahun lebih tanggap dalam menangani situasi gawat darurat dengan nilai p-value 0,000. Selain usia tenaga kesehatan, usia pasien juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi response time pelayanan keperawatan di IGD. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden berusia >50 tahun, yaitu sebanyak 16 responden (38,1%). Usia pasien dapat memengaruhi kecepatan pelayanan karena pasien lanjut usia umumnya memiliki kondisi kesehatan yang lebih kompleks dan memerlukan penanganan yang lebih cepat serta lebih hati-hati dibandingkan pasien usia muda. Pasien usia lanjut juga memiliki risiko lebih tinggi mengalami kondisi kegawatdaruratan sehingga sering menjadi prioritas dalam pelayanan di IGD. Oleh karena itu, karakteristik usia pasien menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi response time pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat.

Menurut peneliti, respon time pelayanan keperawatan memiliki posisi yang sangat penting dalam pelayanan di IGD, terutama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang datang ke IGD umumnya berada dalam kondisi gawat darurat dan membutuhkan penanganan yang cepat serta tepat, sehingga kecepatan pelayanan menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh pasien maupun keluarga pasien. Dalam situasi tersebut, respon time perawat yang cepat, tanggap, dan sesuai prosedur dapat memberikan rasa aman, nyaman, serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Selain itu perawat tidak hanya berperan sebagai pelaksana tindakan keperawatan, tetapi juga sebagai pemberi informasi, pendamping pasien, serta penghubung antara pasien dengan tim medis lainnya. Oleh karena itu, sikap tanggap, empati, dan profesionalisme perawat sangat memengaruhi

pandangan pasien terhadap mutu pelayanan di IGD.

Peneliti berpendapat bahwa respon time pelayanan keperawatan di IGD dipengaruhi tidak hanya oleh kemampuan perawat dalam memberikan tindakan medis secara cepat, tetapi juga oleh kesiapan tenaga kesehatan, kelengkapan fasilitas, dan kerja sama tim. Perawat memiliki peran penting karena menjadi petugas pertama yang melakukan pengkajian, triase, observasi, dan tindakan awal pada pasien. Oleh karena itu, pengetahuan, keterampilan dan ketanggapan perawat sangat menentukan cepat atau lambatnya pelayanan. Respon time yang cepat dapat meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan yang lambat dapat menimbulkan kecemasan dan ketidaknyamanan. Sehingga peningkatan respon time perlu terus dilakukan untuk mendukung mutu pelayanan dan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Baptis Batu.

2. Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Baptis Batu

Hasil dari penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Baptis Batu Sebagian besar responden memiliki Tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 15 responden (35,7%), dan kategori puas sebanyak 13 responden (31,0%), dari jumlah responden sebanyak 42 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki tingkat kepuasan sangat puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan di IGD Rumah Sakit Baptis Batu. Tingkat kepuasan tersebut dapat dipengaruhi oleh sikap perawat yang ramah, sopan, tanggap terhadap kebutuhan pasien, serta mampu memberikan informasi dengan jelas. Selain itu, kondisi ruangan IGD yang bersih, nyaman, dan tertata dengan baik juga dapat memberikan rasa aman dan nyaman sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan analisis kepuasan pasien menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang meliputi Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangibles (bukti fisik), diperoleh bahwa indikator dengan nilai tertinggi adalah Empathy (empati) dengan skor 18 atau sebesar 42,9%. Tingginya nilai pada indikator empathy ini menunjukkan bahwa pasien menilai perawat telah mampu memberikan perhatian, kepedulian, dan memahami kebutuhan pasien selama menjalani perawatan di IGD. Sementara itu, indikator Responsiveness (ketanggapan) memiliki nilai terendah sebesar 1 atau 2,4%. Rendahnya nilai pada indikator Responsiveness ini menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang menilai ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan belum optimal. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh tingginya jumlah pasien yang datang ke IGD, kondisi kegawatdaruratan yang berbeda-beda, serta prioritas penanganan pasien berdasarkan tingkat keparahan sehingga beberapa pasien merasa harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Apriani et al., 2023) di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M. Hasan Palembang dengan jumlah responden sebanyak 62 orang, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan IGD yaitu sebanyak 33 responden (53,2%), sedangkan 29 responden (46,8%) menyatakan tidak puas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang mendapatkan pelayanan di IGD memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diterima pasien selama menjalani perawatan, terutama dari segi kecepatan pelayanan, perhatian perawat, komunikasi yang baik, serta ketepatan tindakan yang diberikan kepada pasien. Pasien yang datang ke IGD umumnya berada dalam kondisi cemas, takut, dan membutuhkan pertolongan segera sehingga pelayanan yang cepat dan tepat dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien maupun keluarga pasien. Hal ini sejalan dengan teori (Nursalam, 2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima sesuai dengan harapan pasien. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau

melebihi harapan pasien maka pasien akan merasa puas, sedangkan apabila pelayanan yang diterima kurang baik atau lambat maka pasien cenderung merasa tidak puas.

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh cepat atau lambatnya respon time pelayanan keperawatan, tetapi juga oleh beberapa faktor lain yang berkaitan dengan mutu pelayanan yang diterima pasien. Faktor-faktor tersebut meliputi kecepatan pelayanan perawat dalam memberikan pertolongan, ketepatan tindakan keperawatan sesuai kebutuhan pasien, sikap dan keramahan perawat selama memberikan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan mengenai kondisi dan tindakan yang akan dilakukan, perhatian serta empati perawat kepada pasien dan keluarga, serta kenyamanan yang dirasakan pasien selama berada di lingkungan pelayanan IGD. Apabila faktor-faktor tersebut dapat diberikan dengan baik, maka pasien akan merasa lebih aman, nyaman, dan dihargai sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan meningkat. Apabila pelayanan yang diberikan kurang optimal, pasien dapat merasa kecewa dan menilai kualitas pelayanan rumah sakit kurang memuaskan.

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pasien membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan selama menjalani perawatan. Kepuasan pasien juga menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pasien yang datang ke IGD umumnya berada dalam kondisi sakit, cemas, takut, dan membutuhkan penanganan segera sehingga pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan penuh perhatian sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa puas, sedangkan apabila pelayanan yang diterima lambat atau kurang maksimal maka pasien dapat merasa kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit. Di IGD, kepuasan pasien sering dipengaruhi oleh respon time pelayanan keperawatan, komunikasi perawat, sikap peduli tenaga kesehatan, serta ketepatan tindakan yang diberikan kepada pasien. Dalam situasi kegawatdaruratan, pelayanan keperawatan yang cepat dan profesional sangat penting karena dapat membantu pasien merasa lebih tenang serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit.

Menurut peneliti, kepuasan pasien di IGD sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien, terutama dari segi kecepatan respon time, ketepatan tindakan, komunikasi yang baik, serta sikap peduli dari perawat. Pasien yang datang ke IGD umumnya berada dalam kondisi darurat, merasa cemas, takut, dan membutuhkan pertolongan segera sehingga pelayanan yang cepat dan sesuai kebutuhan pasien dapat memberikan rasa aman dan nyaman selama menjalani perawatan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan, seperti perawat yang tanggap dalam memberikan tindakan, memberikan informasi dengan jelas, serta mampu memberikan perhatian dan empati kepada pasien maupun keluarga pasien.

Selain itu, peneliti berpendapat bahwa kepuasan pasien juga dapat meningkat apabila fasilitas pelayanan di IGD mendukung proses penanganan pasien dengan baik. Kecepatan pelayanan yang didukung oleh kerja sama tim kesehatan, ketersediaan sarana prasarana, serta kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan profesional dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi pasien. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan lambat, kurang ramah, atau pasien harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan tindakan, maka pasien cenderung merasa kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan keperawatan khususnya respon time di IGD sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

3. Hubungan Respon Time Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baptis Batu

Berdasarkan hasil analisis data yang didapatkan bahwa dari 42 responden dengan respon time pelayanan keperawatan cepat merasa sangat puas sebanyak 15 responden (51,7%). Hasil

tersebut menunjukkan bahwa respon time pelayanan keperawatan yang cepat cenderung memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada pasien. Sementara itu, pada responden dengan respon time pelayanan keperawatan lambat, sebagian besar merasa cukup puas sebanyak 8 responden (61,5%). Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan Spearman's rho didapatkan nilai signifikansi (p -value) $<0,001$ ($p < 0,05$). Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara respon time pelayanan keperawatan di IGD dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baptis Batu. Hasil uji statistik juga menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,747$. Nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan arah hubungan positif dengan tingkat kekuatan hubungan yang kuat. Hal ini berarti semakin cepat respon time pelayanan keperawatan yang diberikan di IGD, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Dan semakin lambat respon time pelayanan keperawatan, maka tingkat kepuasan pasien cenderung menurun. Nilai $p < 0,001$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara respon time pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Baptis Batu. Dengan hipotesis penelitian diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa respon time pelayanan keperawatan berhubungan kuat dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Baptis Batu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Della Arya, 2023) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara respon time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa respon time yang cepat mampu meningkatkan rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Semakin cepat pasien mendapatkan penanganan, maka semakin baik pula persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan karena pasien merasa kurang diperhatikan dan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan tindakan. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Apriyani, 2023) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara respon time dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara M. Hasan Palembang. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan dengan respon time cepat cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini disebabkan karena kecepatan perawat dalam memberikan tindakan kegawatdaruratan dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan meningkatkan kepercayaan pasien. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki kontak paling awal dan paling sering dengan pasien di IGD, sehingga kualitas respon time yang diberikan perawat sangat memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Baptis Batu, sebagian besar responden memperoleh respon time cepat dan mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di IGD. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan arah hubungan positif, yang berarti semakin cepat respon time pelayanan keperawatan maka tingkat kepuasan pasien juga semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan mutu pelayanan keperawatan di IGD. Selain respon time, kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor lain seperti usia pasien, tingkat pendidikan, kondisi kegawatdaruratan pasien (triage), sikap dan komunikasi perawat, kenyamanan lingkungan pelayanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara profesional. Pasien dengan kondisi gawat darurat sangat membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif sehingga perawat dituntut memiliki kemampuan dalam melakukan tindakan secara efektif tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut peneliti, respon time pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan kepuasan pasien. Pasien yang datang ke IGD umumnya berada dalam kondisi yang membutuhkan penanganan segera, sehingga kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan akan memengaruhi perasaan aman, nyaman,

dan percaya pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan yang cepat juga dapat memberikan kesan bahwa pasien diperhatikan dengan baik oleh tenaga kesehatan. Selain itu, respon time yang cepat tidak hanya berkaitan dengan kecepatan tindakan medis, tetapi juga mencerminkan kesiapan, ketanggapan, dan profesionalisme perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Sikap ramah, komunikasi yang baik, serta kemampuan perawat dalam menjelaskan tindakan yang akan dilakukan juga menjadi faktor pendukung yang dapat meningkatkan kepuasan pasien selama berada di IGD. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dapat menyebabkan pasien merasa cemas, kurang diperhatikan, dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit.

Dalam penelitian ini, sebagian besar pasien yang memperoleh respon time cepat menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih baik dibandingkan pasien dengan respon time lambat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan secara cepat dan tepat mampu memberikan pengalaman positif bagi pasien selama menjalani perawatan di IGD Rumah Sakit Baptis Batu.

Dengan demikian, peneliti menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di IGD perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya dalam mempertahankan respon time yang cepat dan optimal. Hal tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan keterampilan perawat, koordinasi tim yang baik, serta penyediaan fasilitas penunjang pelayanan yang memadai sehingga kepuasan pasien dapat terus meningkat dan mutu pelayanan rumah sakit tetap terjaga.

4. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti telah berupaya semaksimal mungkin untuk memperoleh hasil yang optimal. Namun penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan di IGD Rumah Sakit Baptis Batu sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada populasi yang lebih besar. Penelitian ini juga lebih berfokus pada hubungan respon time pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, sehingga faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien seperti fasilitas rumah sakit, kenyamanan dan kebersihan ruangan, komunikasi perawat dengan pasien dan keluarga, sikap perawat yang ramah dan sopan, ketepatan tindakan keperawatan, kualitas pelayanan yang diberikan, perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien, serta pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan belum dikaji secara mendalam. Faktor-faktor tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima di IGD.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 42 responden tentang hubungan respon time pelayanan keperawatan di IGD dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baptis Batu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil respon time pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Baptis Batu sebagian besar responden mendapatkan respon time pelayanan keperawatan yang cepat, yaitu sebanyak 29 responden (69,0%).
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Baptis Batu sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap pelayanan keperawatan di IGD, dengan kategori sangat puas sebanyak 15 responden (35,7%).
3. Hasil analisis dari penelitian menunjukkan nilai hasil uji Spearman Rank diperoleh nilai $p\text{-value} < 0,001$ ($< 0,05$) dan nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,747$. Nilai tersebut menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara respon time pelayanan keperawatan di IGD dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baptis Batu. Semakin cepat respon time pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Saran

1. Bagi Rumah Sakit Baptis Batu

Pihak rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di IGD terutama dalam menjaga respon time pelayanan agar tetap cepat dan optimal. Selain itu, rumah sakit perlu meningkatkan fasilitas penunjang pelayanan, menambah sumber daya tenaga kesehatan apabila diperlukan, serta melakukan evaluasi berkala terhadap mutu pelayanan di IGD guna meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Perawat

Perawat diharapkan dapat meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada pasien di IGD. Selain kecepatan pelayanan, perawat juga perlu mempertahankan sikap ramah, komunikasi yang baik, serta memberikan perhatian dan empati kepada pasien maupun keluarga pasien agar tercipta pelayanan yang profesional dan berkualitas.

3. Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

Institusi pendidikan diharapkan dapat meningkatkan pembelajaran mengenai pelayanan kegawatdaruratan, khususnya terkait respon time pelayanan keperawatan di IGD sehingga mahasiswa keperawatan memiliki kesiapan dan kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pasien.

4. Bagi Peneliti Sebelumnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan jumlah responden yang lebih besar dan waktu penelitian yang lebih panjang. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti komunikasi perawat dengan pasien dan keluarga, fasilitas rumah sakit, kenyamanan dan kebersihan ruangan, sikap perawat yang ramah dan sopan, ketepatan tindakan keperawatan, kualitas pelayanan, perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien, serta pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih luas dan mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di IGD.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, L., Kusumajaya, H., & Meilando, R. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan response time perawat pada kasus kecelakaan lalu lintas di IGD. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(2), 645–656. <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i2.1524>
- Akbar, Gandini, A. L. A., & Setiani, D. (2023). The relationship between service response time and waiting time for transfer of IGD patients to inpatients with patient satisfaction. *Asian Journal of Healthcare Analytics*, 2(1), 181–192. <https://doi.org/10.55927/ajha.v2i1.4171>
- Akmaliah, G. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi. *Jurnal STIKes Sukabumi*, 1(1), 1–12.
- Andriani, D., Safariyah, E., & Basri, B. (2023). Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi Tahun 2022. *Journal of Public Health Innovation*, 4(1), 77–83. <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.823>
- Arief, A. N. (2019). Hubungan respon time perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Labuang Baji Makassar. 1(1), 473–484.
- Ariyani, H., & Rosidawati, I. (2020). Literature review: Penggunaan triase Emergency Severity Index (ESI) di Instalasi Gawat Darurat (IGD). *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada*, 20(2), 143–150. <https://doi.org/10.36465/jkbth.v20i2.606>
- Baiq Yuliatr Kusumardani, Layla, S. F. N., & Puspitasari, Y. (2024). The effect of emergency level and response time on patients' length of stay in the emergency room of Muhammadiyah Hospital Kediri. *Journal of Nursing Practice*, 7(2), 314–324. <https://doi.org/10.30994/jnp.v7i2.572>
- Della Arya, Apriani, A., & Desvitasari, H. (2023). Hubungan respon time dengan kepuasan pasien di

- IGD Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 13(2), 86–92. <https://doi.org/10.52395/jkjims.v13i2.379>
- Destiningrum, C. K., Marti, E., & Nugraha, D. A. (2024). Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan keluarga pasien Emergency Severity Index level 1 dan 2 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *I Care Jurnal Keperawatan STIKes Panti Rapih*, 5(1), 10–21. <https://doi.org/10.46668/jurkes.v5i1.242>
- Gaol, R. R. L., & Hasibuan, M. T. D. (2024). Hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Medan. *Indonesian Trust Nursing Journal (ITNJ)*, 2(1), 101–109.
- Herdiani, F. D. (2021). Penerapan Oracle Enterprise Architecture Development (OADP) dalam perancangan arsitektur sistem informasi manajemen aset properti: Studi kasus PT Pos Properti Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 5(1), 31–38. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v5i1.12886>
- Hidayat, R., & Hayati, H. (2019). Pengaruh pelaksanaan SOP perawat pelaksana terhadap tingkatan kepuasan pasien di rawat inap. *Jurnal Ners*, 3(2), 274–282.
- Islamiyah, S., & Inayah, Z. (2023). Response time tindakan keperawatan dengan penanganan cedera kepala di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Palembang. *Jurnal Malahayati*, 10(3), 1672–1680.
- Rudiyanto, A., Marwati, M., & Fahrurrozi, M. (2023). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap response time pasien IGD. *Binawan Student Journal*, 5(3), 32–37.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Medan: Universitas Medan Area.
- Sari, S. W. (2023). Hubungan respon time dengan perubahan kesadaran pada pasien cedera di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Nursing Update*, 1(2), 1–15.
- Setiawan, M. H., Komarudin, R., & Kholifah, D. N. (2022). Pengaruh kepercayaan, tampilan, dan promosi terhadap keputusan pemilihan aplikasi marketplace. *Jurnal Infotech*, 4(2), 141–148.
- Shelemo, A. A. (2023). Hubungan respon time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien. *Nuclear Physics*, 13(1), 104–116.
- Silitonga, M. J., & Anugrahwati, R. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan respon time perawat pada pasien suspek COVID-19 di IGD Rumah Sakit Hermina Jatinegara. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA)*, 4(1), 20–26.
- Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., & Sari Dewi, R. I. (2019). Hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2). <https://doi.org/10.36053/mesencephalon.v5i2.114>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102–111. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surani, W., & Pujiyanto, A. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan response time tenaga kesehatan di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Kota Tarakan, Kalimantan Utara. *Pena Nursing*, 1(2), 1–14.
- Toni Akhirul, & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan response time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 1(Special Issue), 263–271.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis penelitian kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>
- Yurnalis, E., & Mendrofa, H. K. (2021). Pengaruh respon time perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan pasien di ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 1(4), 404–410. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v1i4.5186>
- Zainoel, R., & Banda, A. (2023). Pengukuran triage time pada pasien masuk IGD. *Jurnal Ners*, 7(2), 1260–1264.