

**“GAMBARAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH
AHMAD DAHLAN KOTA KEDIRI”**

ABSTRAK

Didik Bahrur Rokhim. 2023. **Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri.**

Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Pembimbing (1) Isnii Lailatul Magfiroh, S.Kep. Ns, M.Kep,

(2) Rizky Asta P, S.Kep. Ns, M.Kep.

Instalasi gawat darurat berfungsi menerima, menstabilkan dan mengatur pasien yang membutuhkan penanganan gawat darurat segera, baik dalam kondisi sehari-hari maupun bencana. Kepuasan keluarga sangat penting dalam pelayanan kesehatan menjadi prioritas dalam keperawatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan sampel penelitian adalah seluruh anggota keluarga pasien IGD sebanyak 95 responden dengan teknik *Accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Responden merasa sangat puas (34%), puas (55%), kurang puas (9%), dan tidak puas (2%) dengan rerata indikator dimensi *Responsiveness* (19,03), *Assurance* (19,65), *Tangible* (15,46), *Emphaty* (15,27), dan *Reliability* (14,6). dengan rerata skor total (84,86). Dari rerata tertinggi dimensi *Assurance* sebagian besar responden merasa puas pada pernyataan petugas memeriksa pasien dengan seksama dan teliti, keamanan pelayanan, dan petugas memberikan kesempatan pasien dan keluarga untuk bertanya serta merasa kurang puas pada dimensi *Reliability* dimana pernyataan kemudahan prosedur penerimaan pasien dan petugas dalam menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi peningkatan mutu terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat mengenai tingkat kepuasan keluarga pasien terutama pada dimensi *Reliability*.

Kata kunci: gambaran kepuasan, keluarga pasien, Instalasi Gawat Darurat.

1. PENDAHULUAN

Instalasi gawat darurat (IGD) merupakan salah satu bentuk pelayanan gawat darurat intrafasilitas yang dilakukan di rumah sakit umum. Instalasi gawat darurat adalah salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang menyediakan penanganan awal (bagi pasien yang datang langsung ke rumah sakit)/lanjutan (bagi pasien rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan lain), menderita

sakit ataupun cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Instalasi gawat darurat berfungsi menerima, menstabilkan dan mengatur pasien yang membutuhkan penanganan gawat darurat segera, baik dalam kondisi sehari-hari maupun bencana. (Permenkes RI, 2018).

Kepuasan mengenai kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diharapkan oleh keluarga sebagai salah satu penerima jasa

pelayanan / pelanggan di instalasi gawat darurat. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima). Kualitas produk (barang/jasa) didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja barang atau jasa. Dimensi kualitas jasa adalah tangible (bukti langsung / benda berwujud), reliability (reandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati). (Nugroho dkk, 2017).

Berdasarkan penelitian Kusniawati dan Susanti (2009) dari segi assurance (jaminan) bisa dilihat dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (pasien & keluarga) ada 46,7% tidak puas karena peran perawat kurang baik. Berdasarkan dimensi empati (komunikasi terapeutik) dilihat dari hasil penelitian Ibnu Darmawan (2009) menunjukkan bahwa adanya keterkaitan kepuasan klien dalam pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat dalam pelaksanaan empati (komunikasi terapeutik) dimana ada yang tidak puas dengan tidak dijalankannya komunikasi terapeutik oleh perawat sebesar 25 responden (51%) dari 108 responden (100%).

Hasil pengamatan peneliti selama melakukan studi pendahuluan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri, dijumpai adanya keluarga pasien yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri. Didapatkan 3 orang keluarga pasien dari 10 orang keluarga pasien yang diwawancarai secara acak menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang di terimanya. Sedangkan dari data bagian pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri tentang jumlah komplain atau keluhan yang masuk dari bulan Januari 2021 sampai dengan Desember 2021 didapatkan 200

jumlah keluhan yang diterima melalui SMS Center, yang menunjukkan total pendapat masyarakat tentang kinerja semua bagian pelayanan di rumah sakit, baik pendaftaran, Instalasi Gawat Darurat, poliklinik, laborat, apotik, ruang rawat inap, dokter, perawat dan penunjang medis lainnya.

Berdasarkan latar belakang dan studi pendahuluan tersebut, maka peneliti berkeinginan untuk menggali lebih dalam lagi tentang pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri.

2. METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mengamati, menggambarkan, dan mendokumentasikan aspek situasi seperti yang terjadi secara dan kadang untuk di jadikan titik awal untuk hipotesis generasi atau terori pembangunan penelitian (Polit, 2012). Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan mendeskripsikan satu variabel atau lebih tanpa perlu membandingkan atau mencari hubungan antara variabel. Pada penelitian ini peneliti ingin menggambarkan tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri.

3. HASIL PENELITIAN

Responden yakni pasien yang berusia diatas delapan belas tahun yang diperiksa di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri diisi sesuai dengan persepsi pasien. Penelitian dilakukan pada 95 responden dan didapatkan data karakteristik yang dapat digunakan untuk membantu hasil penelitian.

Karakteristik responden yang diteliti meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan. Berikut adalah ringkasan karakteristik responden:

Tabel 4.1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
• Laki-Laki	35	37
• Perempuan	60	63
Total	95	100
Usia		
• 18 tahun	1	1
• 19-39 tahun	60	63
• 40-65 tahun	32	34
• ≥66 tahun	2	2
Total	95	100
Pendidikan Terakhir		
• SD	2	2
• SMP	14	15
• SMA	40	42
• Perguruan Tinggi	39	40
• Tidak Sekolah	1	1
Total	95	100

Pekerjaan

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
• PNS	6	6
• Pedagang	4	4
• Petani	7	7
• Swasta	45	47
• Karyawan	3	3
• IRT	17	18
• Tidak Bekerja	13	15
Total	95	100

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa responden mayoritas keluarga pasien dengan jenis kelamin perempuan (63%). Sebagian besar responden berusia 19-39 tahun (63%). Dari informasi pendidikan terakhir SMA (42%) dan diketahui bahwa pekerjaan anggota keluarga pasien yaitu swasta (47%). Berdasarkan uraian karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah keluarga pasien dalam usia produktif serta berpendidikan terakhir SMA dengan pekerjaan swasta.

1.1.1 Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien

Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran hasil jawaban responden dalam menjawab pertanyaan setiap indikator dari masing-masing variabel penelitian ke dalam bentuk distribusi frekuensi. Variabel penelitian ini adalah Gambaran kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri.

Tabel 4.2. Kategori Kepuasan Keluarga

Kategori Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	32	34
Puas	52	55
Kurang Puas	9	9
Tidak Puas	2	2
Total	95	100

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa Sebagian besar responden merasa sangat puas (34%), puas (55%), kurang puas (9%), dan tidak puas (2%) terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri.

Tabel 4.3. Rerata Indikator Kepuasan Keluarga

Indikator Kepuasan	Rerata Setiap indikator	Rerata Skor Total
Dimensi Kepuasan Pelayanan		
• <i>Responsiveness</i>	19,03	
• <i>Assurance</i>	19,65	
• <i>Tangible</i>	15,46	
• <i>Emphaty</i>	15,27	
• <i>Reliability</i>	14,6	
Total	84,01	84,86

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa rerata indikator tertinggi adalah dimensi *Assurance* (19,65) dan rerata indikator terendah pada dimensi *Reliability*

(14,6) dengan rerata skor total (84,86) dimensi kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri .

4. PEMBAHASAN

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dan telah dilakukan analisis data dapat disimpulkan bahwa hasil analisis mengenai persepsi jawaban responden menunjukkan bahwa responden mayoritas keluarga pasien dengan jenis kelamin perempuan (63%). Sebagian besar responden berusia 19-39 tahun (63%). Dari informasi pendidikan terakhir SMA (42%) dan diketahui bahwa pekerjaan anggota keluarga pasien yaitu swasta (47%). Sebagian besar responden merasa sangat puas (34%), puas (55%), kurang puas (9%), dan tidak puas (2%) dengan rerata indikator *Responsiveness* (19,03), *Assurance* (19,65), *Tangible* (15,46), *Emphaty* (15,27), dan *Reliability* (14,6) dan rerata indikator tertinggi adalah dimensi *Assurance* dan rerata indikator terendah pada dimensi *Reability* dengan rerata skor total (84,86) dimensi kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri .

Dari dimensi *Assurance* sebagian besar responden puas pada pernyataan petugas memeriksa pasien dengan seksama dan teliti, keamanan pelayanan, dan petugas memberikan kesempatan pasien dan keluarga untuk bertanya.

Hal ini ditunjukkan dengan perilaku perawat dan dokter yang memberikan pelayanan kepada pasien dengan cara yang baik yaitu sabar dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan-pertanyaan dari keluarga pasien dan teliti dalam memeriksa kondisi pasien. Keamanan pelayanan ditunjukkan

dengan adanya jaminan dari rumah sakit untuk keamanan pasien dan keluarga pasien yang datang dengan ditangani oleh petugas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang baik sopan, santun, dan ramah sehingga pasien dan keluarga pasien merasa aman dan percaya ketika berada di rumah sakit. Ada sebagian kecil keluarga pasien yang tidak puas pada dimensi *Assurance* yaitu pada pernyataan sikap ramah dan menghargai pasien dan keluarga pasien serta penggunaan fasilitas yang tersedia oleh petugas kesehatan. Jaminan atau *assurance* merupakan pengetahuan terhadap pelayanan ataupun produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan atau rumah sakit.

Responden mayoritas merasa kurang puas pada pernyataan kemudahan prosedur penerimaan pasien dan petugas dalam menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas. Responden merasa puas pada prosedur kemudahan penerimaan pasien dan kemudahan pelayanan yang diberikan kepada pasien karena tidak berbelitnya peraturan rumah sakit mengenai pendaftaran bagi pasien yang baru masuk Instalasi Gawat Darurat dan juga kemudahan pasien dalam mendapatkan perawatan disaat pasien pertama kali masuk ke Instalasi Gawat Darurat.

Selain itu, ketidakpuasan responden diperoleh dari tindakan petugas kesehatan yang kurang handal dalam memberikan pelayanan. Keandalan merupakan suatu penilaian penting untuk keluarga pasien dalam menilai suatu rumah sakit termasuk dalam kemudahan mendapatkan informasi mengenai perawatan yang diberikan kepada pasien serta pelayanan yang bisa didapatkan di Rumah Sakit tersebut. Keluarga pasien

yang tidak puas yaitu ketepatan perawat dalam memberikan perawatan kepada pasien, kecepatan perawat pada pasien, dan ketrampilan perawat dalam memberikan perawatan.

Menurut *Eninurkhayatun, dkk* menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan diukur setiap dimensi menyatakan puas, yaitu dimensi *reability* (79,36%), dimensi *responsiveness* (77,0%), dimensi *assurance* (79,44%), dimensi *emphaty* (80,88%), dan dimensi *tangible* (81,94%). Dimana kelima dimensi tersebut merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan terhadap penilaian kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Parasuraman, *Zeithaml & Berry* dalam Nugroho dkk, 2017). Dari dua Literature Review menunjukkan kesemua dimensi yang dialami oleh pelanggan adalah mayoritas puas namun ada juga yang tidak puas walaupun belum mayoritas (Indiarini dkk, 2016; Rampengan, 2013). Kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu *tangibles* (berwujud fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (merasa aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), dan *understanding the customer* (memahami pelanggan). Berdasarkan kesepuluh dimensi kualitas pelayanan *Zeithaml et al.* menyederhanakannya menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dan menyatakan bahwa ada hubungannya dengan kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai indikator dalam pengukuran kualitas

pelayanan (*Zeithaml* dalam Hardiyansyah, 2011).

Tingkat kepuasan merupakan dasar yang penting dalam menilai mutu dari pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien tergantung dari kinerja petugas pemberi pelayanan. Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi kinerja pemberi pelayanan yang didapatkan pelanggan dan harapan kinerja dari pemberi pelayanan. Dari beberapa penjelasan di atas dapat diketahui tingkat kepuasan keluarga pasien merupakan suatu dasar yang penting dalam penilaian mutu pelayanan dan berkaitan erat dengan aspek harapan dan persepsi pelayanan yang diterima oleh keluarga pasien.

Keluarga pasien bisa mendapatkan kepuasan dari jasa ataupun suatu produk dikarenakan hasil yang diterima sesuai dengan harapan atau bahkan lebih dari harapan yang diinginkan. Kepuasan seseorang bisa dipengaruhi dari beberapa aspek yaitu kehandalan (*reliability*) perawat atau petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi kepada keluarga pasien, ketanggapan (*responsiveness*) perawat atau petugas kesehatan dalam memberikan perawatan kepada pasien, jaminan (*assurance*) berupa kepercayaan keluarga pasien kepada petugas kesehatan, empati (*emphaty*) perawat dalam memberikan perhatian secara personal kepada pasien dan juga bukti fisik (*tangible*) berupa kelengkapan peralatan, kenyamanan serta kebersihan dari ruangan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Sebagian besar keluarga pasien dengan jenis kelamin perempuan. Sebagian besar responden berusia 19-39 tahun,

hampir sebagian berpendidikan terakhir SMA. dan hampir sebagian bekerja sebagai wiraswasta.

2. Hampir sebagian keluarga pasien merasa sangat puas, lebih dari sebagian merasa puas, sebagian kecil merasa kurang puas (9%), dan tidak puas (2%) dengan nilai kepuasan tertinggi terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri pada dimensi *Assurance* (19,65) sedangkan nilai kepuasan terendah pada dimensi *Reability* (14,6).

6. SARAN

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi peningkatan mutu terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri mengenai tingkat kepuasan keluarga pasien terutama pada dimensi *Reliability*.
2. Rumah Sakit hendaknya melakukan survey kepuasan secara berkala, mengadakan atau memberikan kesempatan petugas kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) untuk mengikuti pelatihan-pelatihan ataupun melakukan update ilmu keperawatan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan kegawat daruratan terutama melakukan inspeksi secara mendadak untuk mengetahui jalanya peraturan atau prosedur yang dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat (IGD), Memberikan teguran apabila terjadi ketidaksesuaian pelaksanaan dengan peraturan yang berlaku dengan semestinya, dan meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada dimensi kepuasan *Reliability*.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, H., Rottie, J., & Karundeng, Michael Y. (2016). Analisis perbedaan response time perawat terhadap pelayanan gawat darurat di Unit Gawat Darurat Di Rsu Gmim Pancaran Kasih dan di Rsu Tk.Iii Robert Wolter Monginsidi Kota Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 4(2), 113737. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/12879>
- Afifah, R., Wreksaagung, H., & Puspitasari, R. (2021). Hubungan beban kerja perawat dengan response time pada penanganan pasien di IGD RSU Kabupaten Tanggerang. *Nusantara Hasanah*, 1 no 9. <http://nusantara.hasanajournal.com/index.php/nhj/article/view/234>
- Ahmil. (2018). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepatuhan perawat dalam pelaksanaan standar prosedur operasional triase di ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 7(6). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22816>
- Apriani, & Febriani, S. (2017). Hubungan kegawatdaruratan dengan waktu tanggap pada pasien jantung koroner. *Jurnal Kesehatan*, 8(3), 471–477. <http://ejournal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK/article/view/668>
- Bobi, S., Dharmawati, T., & Romantika, I. W. (2020). Hubungan pengetahuan pendidikan dan masa kerja dengan response time di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Imiah Karya Kesehatan*, 01, 17–23. <https://stikesks-kendari.e-journal.id/JIKK/article/view/393>
- Elizar. (2013). *Pengaruh pelatihan Penanganan Pasien Gawat Darurat (PPGD) terhadap kinerja perawat di Unit Gawat Darurat (UGD) dan Intensive Care Unit (ICU) Rumah Sakit Umum Daerah Nagan Raya*. Universitas Teuku Umar Meulaboh-Aceh Barat. <http://repository.utu.ac.id/420/>
- Fajri, N., Yusni, Usman, S., Syahputra, I., & Nurjannah. (2020). Analisis kebutuhan tenaga keperawatan berbasis beban kerja dengan metode Workload Indicator Staff Need (WISN) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Ibu Dan Anak Provinsi Aceh. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 178–189. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v13i2.16304>
- Fathon, aziz nur. (2014). *Hubungan tingkat pengetahuan perawat tentang Basic Life Support (BLS) dengan perilaku perawat dalam pelaksanaan primary survey di RSUD Dr . Soediran Mangun Sumarso Program Studi S-1 Keperawatan Stikes Kusuma Husada*. <https://pdfcoffee.com/skripsi-keperawatan-hubungan-tingkat-pengetahuan-perawat-tentang-basic-life-support-pdf-free.html>
- Gustia, M., & Manurung, M. (2018). Hubungan ketepatan penilaian triase dengan tingkat keberhasilan penanganan pasien cedera kepala di IGD RSU HKBP Balige Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Jumantik*, 3(2), 98–114. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/ke>

smas/article/view/1985

- Hania, U. P., Budiharto, I., & Yulanda, N. A. (2020). Literature review faktor-faktor yang mempengaruhi response time perawat pada penanganan IGD. *Literature Review*, 5 No 2, 1–14. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/viewFile/46168/75676589042>
- Herawat, T., Gustina, D. S., & Utami, D. S. (2019). Pelaksanaan triage oleh perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Lembang. *Jurnal Poli Teknik Kesehatan*, 5, 59–64. <https://jurnal.poltekestniau.ac.id/jka/article/download/22/18>
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tanggap (Response Time) pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 2(2), 172–180. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.356>
- Kepmenkes. (2009). *Keputusan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 856 / Menkes / SK / IX / 2009 tentang standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. <https://www.scribd.com/document/350938678/Kepmenkes-856-Thn-2009-Standar-IGD>
- Kepmenkes. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 tentang Petunjuk Operasional Penggunaan Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Kesehatan Tahun Anggaran 2021. In *Salinan* (pp. 1–184). [https://www.kemkes.go.id/download/s/resources/download/info-terkini/3.%20PMK%20No.%208%20Th%202021%20ttg%20Petunjuk%20Operasional%20Penggunaan%20Dana%20Alokasi%20Khusus%20Fisik%20Bidang%20Kesehatan%20TA%202021-sign%20\(2\).pdf](https://www.kemkes.go.id/download/s/resources/download/info-terkini/3.%20PMK%20No.%208%20Th%202021%20ttg%20Petunjuk%20Operasional%20Penggunaan%20Dana%20Alokasi%20Khusus%20Fisik%20Bidang%20Kesehatan%20TA%202021-sign%20(2).pdf)
- Lutfi, A. F., Susilo, C., & Rohmah, N. (2015). Hubungan lama masa kerja tenaga kesehatan dengan kemampuan triase hospital di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Abdoer Rahiem Situbondo Kabupaten Situbondo. *Jurnal Kesehatan*, 27. <http://digilib.unmuhjember.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=umj-1x-ahmadfariz-3263>
- Mahyawati. (2015). *Hubungan kegawatdaruratan pasien dengan waktu tanggap perawat di igd rs pku muhammadiyah yogyakarta*. <http://digilib.unisayogya.ac.id/100/>
- Margaretta, T. chica. (2019). Gambaran waktu tanggap perawat dengan penanganan kegawatdaruratan di IGD RSUD Dr. Pringadi Medan. *Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan*, 17 feb 2020. <http://ecampus.poltekkes-medan.ac.id/jspui/handle/123456789/2137>
- Marwiati, Komsiyah, & Indarti, D. (2021). Pengalaman perawat IGD dalam merawat pasien covid 19. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 8(2), 163–167. <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/ppkm/article/download/1784/1095>
- Mudatsir, S., Sangkala, M. S., & Setyawati,

- A. (2018). Related factors of response time in handling head injury in emergency unit of Prof.Dr.H.M.Anwar Makkatutu Bantaeng General Hospital. *Indonesian Contemporary Nursing Journal (ICON Journal)*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.20956/icon.v2i1.3579>
- Mulyadi, R. W. A. M. N., & Malara, R. T. (2015). Hubungan faktor-faktor eksternal dengan response time perawat dalam penanganan pasien gawat darurat di IGD Rsup Prof.Dr. R. D. Kandao Manado. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(c), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/8022>
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=197163>
- Nurlina, D., Rifai, A., & Jamaluddin. (2019). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk IV 02.07.04 Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 08(03), 78–88. <https://journals.stikim.ac.id/index.php/jikm/article/view/299>
- Nursalam. (2014b). *Praktis, metodologi penelitian ilmu keperawatan:pendekatan* (edisi 3). salemba medika.
- Nursalam. (2015). *Metodologi Penelitian* (4th ed.). salemba medika. <http://eprints.ners.unair.ac.id/1070/>
- Permenkes RI. 2018. Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. [Serial Online]. <https://www.persi.or.id/images/regulasi/permenkes/pmk42018.pdf> [13 Maret 2019]
- Potter, P. G. & Perry, A. G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik* volume 2. Jakarta: Buku Penerbit Kedokteran EGC.
- Potter dan Perry. 2009. *Fundamental Of Nursing*. Edisi 7. Jakarta: Salemba Medika
- Rumampuk, J. F., & Katuuk, M. E. (2019). Hubungan ketepatan triase dengan response time Rumah Sakit Tipe C. 7(April). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/download/25206/24903>
- Rustiawati, E., Sulastri, T., & Dewi, N. H. (2021). Pengaruh pelatihan triase terhadap pengetahuan perawat dengan bidan tentang penerapan triase di Unit Gawat Darurat Puskesmas Gunung Sari Kabupaten Serang. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(1), 23–28. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jik/article/view/14342>
- Said, S., & Mapanganro, A. (2018). Hubungan beban kerja perawat response time pada penanganan pasien di IGD Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Of Islamic Nursing*, 3 no 1. <http://journal.uinalauddin.ac.id/index.php/join/article/view/5516/4866>
- Santoso, I. M. (2016). Faktor-faktor yang

- mempengaruhi waktu tanggap pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit "X" Tahun 2016. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 2(8), 467–472. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan/article/download/26/22>
- Sesrianty, V. (2018). Hubungan pendidikan dan masa kerja dengan keterampilan perawat melakukan tindakan bantuan hidup dasar. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 5, 165–170. <https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/JKP/article/download/143/98>
- Sriwahyuni, S. (2019). Factors related to nurse respond time on handling of emergency patient in IGD Room at Sawerigading Hospital. *Journal of Health Science and Prevention*, 3(3S), 121–126. <http://jurnalfpk.uinsby.ac.id/index.php/jhsp/article/view/302>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. cv. alfabeta. https://ecampus-fip.umj.ac.id/pustaka_umj/main/search?pengarang=Sugiyono
- Supriyatno, H., Prahmawati, P., & A.S, P. B. (2021). Pelatihan ppgd pada kinerja perawat di Instalasi Gawat Darurat dan Intensive Care Unit Rumah Sakit Umum daerah Ahmad Yani Metro. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 7(1), 84–89. <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JURNALKEPERAWATAN/article/view/523>
- Surtiningsih, D., Susilo, C., & Hamid, M. A. (2016). Penerapan response time perawat dalam pelaksanaan penentuan prioritas penanganan kegawatdaruratan pada pasien kecelakaan di IGD RSD Balung. *The Indonesian Journal of Health Science*, 6(2), 124–132. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/TIJHS/article/download/131/85>
- Thalib, T., & Sabidullah, I. (2017). Kualitas pelayanan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum daerah Aloe Saboe. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IV, 94–100. <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/54>
- Tumbuan, A. N., Kumaat, L., & Malara, R. (2015). Hubungan response time perawat dengan tingkat kecemasan pasien kategori triase kuning di IGD RSU GMIM Kalooran Amurang. *Ejournal Keperawatan*, 3 No 2. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/8085>
- Yunita, S., & Irhamuddin. (2019). Hubungan response time perawat Instalasi Gawat Darurat Tembakau Deli Medika Deli Serdang. *Jurnal Kesehatan*, 4(1). <http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/jumkep/article/view/492>