

## Hubungan *Response Time* dan Fasilitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

Mukhammad Fatoni<sup>1</sup>, Suratmi<sup>2</sup>, Nurul Hikmatul Qowi<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Prodi S1 Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Jawa Timur

<sup>2</sup> Prodi S1 Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Jawa Timur

<sup>3</sup> Prodi S1 Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Jawa Timur

Email: [penulisutama@univ.ac.id](mailto:penulisutama@univ.ac.id)

---

### Abstrac

*Patient satisfaction is an indicator of service providers, the number of people who are dissatisfied with the response time and health care facilities in the laboratory. The purpose of this study is to determine the Relationship between Response Time and Service Facilities with Outpatient Satisfaction Levels in the Laboratory of Muhammadiyah Ahmad Dahlan Hospital, Kediri City. This study used a cross-sectional research design. The population was all outpatients who examined the laboratory at Ahmad Dahlan Hospital, Kediri City with a sample of 58 respondents. The sampling technique used is accidental sampling. Data collection using questionnaires and observations and analyzed using statistical coefficient contingency tests. The results showed that most stated that the response time of laboratory services was fast, namely 36 (62.1%), most respondents were satisfied in handling emergencies in patients, which was 41 (70.7%). The results of the statistical test of coefficient contingency with  $\alpha \leq 0.05$  obtained results of 0.021. This means that there is a relationship between response time and service facilities with the Level of Satisfaction of Outpatients in the Laboratory of Muhammadiyah Ahmad Dahlan Hospital, Kediri City. To overcome patient dissatisfaction with response time and service facilities, performance must be fast and precise and the fulfillment of complete facilities that support services.*

**Keywords:** *Satisfied patients, Respon time, facilities*

### PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan variabel yang sangat penting untuk mengukur pelayanan perawatan kesehatan dengan kebiasaan atau perilaku pembelian berulang-ulang (minat untuk kembali) yang menghasilkan ukuran kepuasan maksimal. Kepuasan pasien merupakan indikator dari perawatan, pengkomunikasian ke penyedia layanan berkaitan dengan kebutuhan dan harapan pasien telah dipenuhi, saat ini kepuasan pasien menurun sebagai dampak dari *response time* pelayanan yang terlalu lama (R.Fahrevi, 2019). Fenomena yang terjadi di masyarakat adalah banyaknya masyarakat yang tidak puas dengan *response time* dan fasilitas pelayanan kesehatan di laboratoium seperti lamanya waktu tunggu saat pelayanan pengambilan sampel, menunggu hasil maupun interpretasi hasil yang disampaikan kepada pasien dan keluarga.

Standar yang ditetapkan untuk waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah  $\leq 140$  menit untuk kimia darah dan darah rutin (KMK RI No. 129/MENKES/SK/II/2008). Adapun juga kebijakan waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium untuk Darah lengkap atau Darah Rutin selama  $\leq 60$  menit (Pedoman Instalasi Laboratorium RSM Ahmad Dahlan Kediri, 2022:25). Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan (KEPMENPAN No. 25/M.PAN/2/2004). Standar kepuasan pasien di laboratorium

ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan RI, tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien Rumah Sakit diatas 95% untuk pelayanan laboratorium dan rawat jalan kurng dari 92% (Kemenkes, 2021). Berdasarkan studi penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Ruang Laboratorium pada pasien yang menjalani rawat jalan didapatkan data dari 5 orang pasien yang dilakukan wawancara 3 orang pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan laboratorium karena harus Kembali 2x mulai dari pengambilan darah yang digunakan untuk pemeriksaan setelah itu disuruh menunggu tetapi setelah menunggu lamam ternyata hasilnya harus diambil hari berikutnya sehingga pasien harus Kembali lagi ke Rumah Sakit, 2 orang pasien menyatakan tidak puas dengan waktu tunggu dan fasilitas di rumah sakit terutama di laboratorium, fasilitas-fasilitas penunjang laboratorium yang diberikan kurang lengkap seperti ruang tunggu yang nyaman bagi pasien.kualitas pelayanan.

Laboratorium rumah sakit yang baik memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan memenuhi standar juga didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga pelayanan menjadi optimal, tidak hanya fasilitas pentingnya *response time* dalam pelayanan sangat menunjang kepuasan pasien. Faktor-faktor yang mendukung tercapainya kepuasan pasien belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat yang sedang menjalani pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit diantaranya (Semiarthy, 2017). Munculnya rasa puas pada diri seorang pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu karena sifat pelayanan yang diterima dapat memberikan rasa puas, sikap petugas yang memberikan pelayanan kesehatan itu sendiri serta bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan (As' ad, 1997 dalam Prasetyo, 2018). Bagi pasien, kepuasan terhadap pelayanan yaitu *response time* yang singkat dan fasilitas yang nyaman. (Lumenta B, 1989 dalam Insan Medika, 2018). Menurut Muninjaya (2011), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*). Bukti fisik (*tangibles*) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi. Kasus ketidakpuasan pelayanan. Dalam konteks kepuasan pasien ini dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diukur dengan metode SERVQUAL (Nursalam, 2016).

Berdasarkan hasil indeks kepuasan pelanggan, keluhan yang sering muncul selama ini adalah lamanya waktu petugas dalam memberikan pelayanan. Ketidakpuasan pelayanan sangat berpengaruh pada kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi standart pelayanan minimal yang harus dicapai oleh petugas khususnya perawat di Laboraturium. Waktu tanggap (*Responseese time*) pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung seperti peralatan laboratorium dan administrasi. Response time dikatakan tepat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada. (Hutapea, 2017).

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas di rumah sakit yang diberikan seperti penyediaan obat-obatan, dan alat-alat medis yang lengkap (Kotler, 2016) Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi berbagai faktor lainnya seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk hak pasien dari hak atas badan sendiri/hak privasi.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Hubungan *Response Time* dan Fasilitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri”

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif, Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2011) adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Metode penelitian kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan Analitik Korelasional. Menurut (Sugiyono 2012, 228) Analisis korelasi merupakan teknik untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya dan juga untuk dapat mengetahui bentuk hubungan antar variabel. Lokasi penelitian yaitu di ruang laboratorium RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri. Waktu Penelitian yaitu dilakukan pada 15 November-16 Desember 2022.

### HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil penelitian dengan judul hubungan *Response Time* dan Fasilitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri, pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 15 Nopember-16 Desember 2022 dengan jumlah sampel 58 responden.

#### 1. Respon Time Pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien rawat jalan

Tabel 4.5 Tabulasi silang respon time pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri tanggal 5 Desember 2022 - 5 Januari 2023

No.	<i>Respon Time</i> Pelayanan laboratorium	Kepuasan Pasien rawat jalan				Total	
		Puas		Tidak puas		F	%
		F	%	F	%		
1	Cepat	30	51,7	7	12,1	37	63,8
2.	Lambat	11	19	10	17,2	21	36,2
Total		41	70,7	17	29,3	58	100

Hasil uji spearman rho p value  $0,006 < \alpha 0,05$

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan *respon time* pelayanan laboratorium cepat yaitu sebanyak 30 orang responden ( 51,7% ) dan menyatakan puas terhadap pelayanan laboratorium serta ada 11 orang responden yang menyatakan bahwa *respon time* pelayanan laboratorium lambat tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan ( 19 % ), sedangkan sisanya menyatakan tidak puas walau respon petugas dinilai cepat yaitu 7 orang responden ( 12,1 % ) dan menyatakan respon pelayanan lambat dan tidak puas ada 10 orang responden ( 17,2 % ).

#### 2. Fasilitas Pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien rawat jalan

Tabel 4.6 Tabulasi silang fasilitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri tanggal 5 Desember 2022 - 5 Januari 2023

No.	Fasilitas Pelayanan laboratorium	Kepuasan Pasien rawat jalan				Total	
		Puas		Tidak puas			
		F	%	F	%	F	%
1	Tidak Lengkap	11	19	11	19	22	38
2.	Lengkap	30	51,7	6	10,3	36	62
Total		41	70,7	17	29,3	58	100
Hasil uji spearman rho p value $0,006 < \alpha 0,05$							

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa setengah responden yang menyatakan fasilitas pelayanan laboratorium lengkap 30 (51,7%) menyatakan puas terhadap pelayanan laboratorium.

Pembahasan dari hasil penelitian diatas meliputi:

### 1. Fasilitas pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagian besar keluarga pasien rawat jalan menyatakan bahwa fasilitas laboratorium lengkap seperti pelayanan runag tunggu yang memadai dengan ruangan ber AC dan luas yang dilengkapi dengan kursi dan televisi, alat pemanggil pasien yang memadai sehingga pasien dapat mendengar saat dipanggil serta tempat pengambilan sampel yang nyaman

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas di rumah sakit yang diberikan seperti di pelayanan laboratorium seperti tempat pengambilan sampel, ruang tunggu peralatan habis pakai yang tersedia merupakan syarat sarana prasarana yang harus ada di laboratorium (Kotler, 2016). Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. (Kotler, 2016)

Kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh sebuah pelayanan laboratorium RS sangat membantu dalam pelayanan pasien. Pasien dapat nyaman saat dilakukan tindakan dan tidak bosan saat menunggu pelayanan dengan adanya fasilitas yang nyaman. Dengan lengkapnya fasilitas yang ada di pelayanan laboratorium tentunya akan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga

### 2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagian besar pasien puas dalam pelayanan laboratorium

Pelayanan laboratorium sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini merupakan harapan yang di terima oleh konsumen yang sesuai dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan, apabila harapannya terpenuhi berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi, sebaliknya apabila harapannya tidak tercapai, diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkan (Sembel, et al., 2014).

Kesempurnaan suatu penanganan pelayanan di laboratorium yaitu di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat

kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Saifudin, 2016). Pemberian penanganan pelayanan laboratorium kepada pasien rawat jalan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien. Dapat dikatakan bahwa didalam memberikan pelayanan laboratorium pasien rawat jalan inilah seorang pasien mendapatkan kesan yang baik ataupun tidak baik dari pelayanan laboratorium di rumah sakit. Jika pelayanan yang didapat oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan maka pasien mendapatkan kepuasan sehingga pasien akan datang kembali untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (DepKes RI, 2010).

Distribusi kepuasan keluarga pasien didapatkan hasil rata-rata puas. Hal ini dikarenakan pasien puas terhadap pelayanan laboratorium yang diberikan kepada pasien rawat jalan di rumah sakit yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara segera, akurat, terpercaya dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dengan akurasi tinggi.

Namun masih ditemukan responden yang menyatakan tidak puas, ketidakpuasan ini menurut keluarga pasien ada pada prosedur pengadministrasian serta pembayaran saat pasien pulang karena tidak menjalani rawat inap, pengetahuan dan kemampuan dalam mengambil sampel, serta pemberian pelayanan yang cepat terhadap pasien rawat jalan masih belum maksimal sehingga membuat ketidakpuasan pasien.

### **3. Hubungan *response time* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan ada hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

.Ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan laboratorium ketika pasien datang ke RS merupakan hal yang penting dan hal ini bisa menentukan keberhasilan suatu pelayanan. Puasnya pasien dengan tidak pelayanan laboratorium akan membuat pasien merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan, ketidakpuasan pasien ini dapat diakibatkan oleh keterampilan komunikasi petugas terhadap pasien yang kurang terampil, padahal komunikasi ini merupakan hal yang paling penting dalam menentukan kepuasan pasien (Sembel, et al., (2014).

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan maka respon time sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, maka alasan ini menjadi faktor pendorong pemerintah dan institusi untuk menerapkan dasar dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang berorientasi kecepatan pelayanan kurang dari 60 menit (Pasal 53 UU Kesehatan, tahun 2012.)

Pasien dan keluarga yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya, pasien dan keluarga yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, berganti dokter atau pindah kefasilitas layanan kesehatan lainnya (Pohan, 2010).

Menurut Kotler yang di kutip dari Syafrudin (2011) kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Puasnya pasien dengan pelayanan laboratorium yang cepat oleh petugas akan membuat pasien merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian, pasien rawat jalan cenderung lebih puas hal ini dapat karena sumberdaya manusia yang terampil yang mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Adanya sumber daya ini berpengaruh pada pelayanan laboratorium dan berpengaruh pula terhadap kepuasan pasien.

#### **4. Hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan ada hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada (Suhairsimi Arikunto, 2013).

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andini Eka Praasetya (2016) yang meneliti pengaruh fasilitas Ruang rawat inap terhadap kepuasan pasien rawat inap di Budi asih Bantul. Berdasarkan hasil penelitian, variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Hasil penelitian yang dilakukan Simatupang (2016) yang meneliti pengaruh fasilitas dan sarana prasarana terhadap kepuasan karyawan dalam kinerja karyawan pada PT Sritex Solo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil koefisiensi determinasi ( $R^2$ ). Variabel. Hitung uji t diketahui variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap kepuasan kinerja karyawan.

Secara umum fasilitas merupakan alat atau segala sesuatu yang dipergunakan untuk mempermudah dan memperlancar suatu usaha atau pekerjaan. Fasilitas memiliki peran yang sangat penting dalam membantu melaksanakan pekerjaan. Oleh sebab itu hendaknya Rumah Sakit tidak mengabaikan peranan fasilitas. Kurang memadainya fasilitas yang ada mengakibatkan kepuasan pasien juga menurun.

### **SIMPULAN**

1. *Response time* dalam pelayanan laboratorium di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri sebagian besar cepat.
2. Sebagian besar menyatakan fasilitas laboratorium lengkap
3. Tingkat kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan laboratorium di RS Bhayangkara Kota Kediri sebagian besar responden puas terhadap respon pelayanan.
4. Hasil analisa didapatkan ada hubungan *Response time* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

5. Hasil analisa didapatkan ada hubungan hubungan *fasilitas* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggriani. 2011. *Kepuasan Pasien*. diakses tanggal 2 Agustus 2017 jam 21.55 WIB  
Online available: <http://repository.unand.ac.id/article/998>
- Aprianti, R.W, Mulyadi & Reginus, T.M . 2015. *Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. D Kandau Manado*. diakses tanggal: 8 Agustus 2017 jam: 11.15 WIB <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/article/5209>
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bustami. 2012. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Citra. 2011. *Unit Gawat Darurat*. Online available : <http://citraharapan.com/2011/04/unit-gawat-darurat-ugd.html>. diakses tanggal: 2 Agustus 2017 jam 21.50 WIB
- Dermawan, I. 2009. *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Kliien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Di RSUD DR. Soedarso Pontianak Kalimantan Barat*. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/article/810> diakses tanggal 6 Agustus jam 12.03 WIB
- Hidayat, A.A. 2014. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisi Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hawari, 2012. *Standar Pelayanan Minimal Laboratorium Klinik*. Jakarta:EGC
- Kartikawati, N.D. 2013. *Buku Ajar Dasar-Dasar Keperawatan Gawat Darurat*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2011. *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di RS*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kurnia, E & Yusanto, D. 2010. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Dan Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di UGD RS. Baptis Batu*. diakses tanggal: 8 Agustus 2017 jam: 11.15 WIB <http://ejournal.stikesrsbaptiskediri/index.php/article/85026>
- Muhlisin, A. 2012. *Keperawatan Keluarga*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Muninjaya, G.A.A. 2011. *Manajemen Kesehatan Edisi 3*. Jakarta: EGC.
- Musliha. 2010. *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Buku Pedoman Instalasi Laboratorium RSM Ahmad Dahlan Kediri, 2022:25.
- Pratiwi, A. 2010. *Buku Ajar keperawatan Transkultural*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Purba, D.E, Kumaat, L.T & Mulyadi. 2015. *Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triage Merah Di IGD RSUP Prof.DR.R.D Kandou Manado*. diakses tanggal: 8 Agustus 2022 jam: 11.15 WIB <http://jurnal.unsrat.ac.id/index.php/article/bibliography/2015/317381>

- Rahayu, B. 2015. *Pelayanan Kesehatan Untuk Masyarakat Umum*. Blitar. <http://budirahayu.com> Diakses 21 Agustus 2022 pukul 20.37 WIB
- Satrianegara, M.F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Siboro, T. 2014. *Hubungan Pelayanan Perawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung*. <http://kti.unai.edu/wp-content/uploads/2014/10/TOMSAL-SIBORO-1064-1> diakses tanggal: 6 Agustus 2022 jam 11.54 WIB
- Simamora, R.H. 2012. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Syofyanti, R.A. 2014. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSSN Bukittinggi*. <http://ejurnal.umsb.ac.id/public/ueu-undergraduate/6129> diakses tanggal: 8 Agustus 2022 jam: 11.15 WIB
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. *Konsep Dasar Analisis Korelasi*. Maglearning.id
- Suhartati, dkk. 2011. *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Widodo, E. 2015. *Hubungan Response Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta*. <http://ebook/stikeskusumahusada.ac.id/penelitian-gawat-darurat/2015/1064> diakses tanggal 6 Agustus 2022 jam 11.58 WIB