

**HUBUNGAN *RESPON TIME* DENGAN MUTU PELAYANAN IGD DI RS
AMAL SEHAT SRAGEN**

Violheta Ajeng Nurrahma¹⁾, Setiyawan²⁾, Noor Fitriyani³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Kusuma
Husada Surakarta

ajengviolheta534@gmail.com

^{2,3)} Dosen Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Kusuma
Husada Surakarta

setiyawan@ukh.ac.id

pipitnizam87@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan IGD merupakan pelayanan kesehatan yang selalu mengalami perkembangan di era globalisasi. Persaingan di RS Swasta/ pemerintahan berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas supaya dapat memberikan kepuasan pasien di IGD yang dapat dilihat dari pelayanan IGD. IGD merupakan gerbang utama pasien mendapatkan pertolongan, jadi pertolongan di IGD membutuhkan waktu cepat dan tanggap yang biasa disebut respon time. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan respon time dengan mutu pelayanan IGD.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, metode pada penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah 86 responden. Alat ukur dalam penelitian ini adalah lembar observasi *respon time* dan mutu pelayanan IGD. Analisa statistik menggunakan spearman rank.

Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji *statistic Spearman Rank* didapatkan $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_0 diolak H_1 diterima, yang berarti ada hubungan antara respon time dengan mutu pelayanan IGD rumah sakit Amal Sehat Sragen. Sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar -0,512.

Kesimpulan, rata – rata jenis kelamin sama yaitu 43 laki-laki dan 43 perempuan (50,0%), rata – rata umur 46,49 tahun dengan umur minimum 8 tahun dan umur maksimal 80 tahun, rata-rata *respon time* pasien sejak pasien adalah dari 86 responden didapati sebanyak 72 responden (83,72%) tepat dan penilaian mengenai mutu pelayanan IGD dengan jumlah responden 86 pada kategori cukup baik sebanyak 74 responden (86,05%).

Kata Kunci : *Respon Time*, Mutu Pelayanan IGD

**NURSING STUDY PROGRAM OF UNDERGRADUATE PROGRAMS
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
UNIVERSITY OF KUSUMA HUSADA SURAKARTA
2021**

***The Relationship between Response Time and the Quality of Emergency Room
Services at Amal Sehat Hospital of Sragen***

Violheta Ajeng Nurrahma¹⁾, Setiyawan²⁾, Noor Fitriyani³⁾

¹⁾Student of Nursing Study Program of Undergraduate Programs, University
of Kusuma Husada Surakarta
ajengviolheta534@gmail.com

^{2,3)} Lecturers of Nursing Study Program of Undergraduate Programs,
University of Kusuma Husada Surakarta
setiyawan@ukh.ac.id
pipitnizam87@gmail.com

ABSTRACT

The quality of emergency services is always developing in the era of globalization. Private and government hospitals compete to provide quality services to obtain patient satisfaction in the emergency room observed from their service. The emergency room is the main gate for patients to get help. Therefore, first aid in the emergency room requires fast and responsive action or response time. This study aimed to determine the relationship between response time and the quality of emergency services.

The type of research adopted quantitative research with the correlational method and cross-sectional approach. The measuring instrument used an observation sheet of response time and the quality of emergency services with 86 respondents. Its statistical data were analyzed using Spearman rank.

The result of the Spearman Rank statistical test analysis obtained $\rho = 0.000 < \alpha = 0.05$. Then, H_0 was rejected, and H_1 was accepted. It inferred a relationship between response time and the quality of emergency room services at Amal Sehat Hospital Sragen with a correlation coefficient of -0.512.

The results revealed 43 men and 43 women (50.0%) with an average age of 46.49 from 8 - 80 years. The average response time was in the correct category by 72 respondents (83.72%). The quality of emergency room services was quite good by 74 respondents.

Keywords: *Response Time, Emergency Room Service Quality.*

PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan Rumah Sakit masih dirasakan kurang, dilihat dari konflik yang terjadi antara pelayanan dan pelanggan, salah satunya adalah mutu pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan (Yoestandri, 2014). Mutu pelayanan IGD menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, apabila sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesional yang telah ditetapkan (Sanjoyo, 2014).

Pelayanan kesehatan mengalami perkembangan dalam upaya menghadapi era globalisasi yang menuntut persaingan yang cukup tinggi antara rumah sakit baik swasta maupun pemerintah. Oleh karena itu untuk memenangkan persaingan, rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memberikan kepuasan pada pasien dan keluarga (Basuki, 2015).

Pelayanan gawat darurat memerlukan pertolongan penanganan cepat, tepat dan cermat untuk menentukan prioritas kegawatdaruratan pasien guna mencegah kecatatan dan kematian (Mahyawati, 2015). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan titik

masuk yang sangat penting untuk pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan penanganan dan perawatan mendesak (Sunyoto et al, 2014).

Keadaan gawat darurat yaitu keadaan klinis dimana membutuhkan pertolongan tenaga kesehatan segera dan menyelamatkan nyawa pasien. Pelayanan di IGD cukup tinggi, karena frekuensi kedatangan pasien setiap hari bervariasi dengan jumlah yang relatif banyak dengan berbagai kasus, sehingga perlu penanganan yang cepat, tepat dan komprehensif sebagai tindakan awal (Depkes RI, 2012).

Setiap pasien yang masuk ke IGD mempunyai berbagai macam kasus berbeda yang membutuhkan kompetensi tinggi untuk ditangani, tentunya perawat yang bekerja di IGD dituntut untuk memiliki kecekatan, ketrampilan, dan kesiagaan setiap saat (Hendianti, 2013).

Adapun salah satu standar pelayanan gawat darurat rumah sakit adalah pengendalian mutu pelayanan diantaranya yaitu berupa *Respon Time* (waktu tanggap) 70% (Kemenkes RI, 2011).

Pasien yang tidak mendapatkan pertolongan kegawatdaruratan dengan segera, akan berakibat fatal. Terjadinya kasus pasien meninggal saat dalam kondisi kegawatdaruratan disebabkan oleh keterlambatan dalam penanganan primer (Mohammadi, et al., 2015).

Penelitian yang dilakukan di California Amerika Serikat oleh Benjamin Renee Robert 2013, menyatakan dari 995.379 pasien di IGD beresiko kematian (CI 95 %) pada saat IGD ramai. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan tepat. *Response time* juga dapat berarti waktu emas terhadap kehidupan seorang pasien dimana semakin cepat mendapatkan pertolongan definitif maka kemungkinan kesembuhan dan keberlangsungan hidup seseorang akan semakin besar, sehingga IGD menjadi awal penanganan ketika pasien datang (Rahmanto, 2014).

Penelitian Andika (2020), menilai kepuasan menggunakan mutu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (56,7%) responden menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik dan (86,8%) merasa tidak puas akan pelayanan keperawatan di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Maret 2021. melalui wawancara langsung dengan perawat IGD, 12 dari 17 perawat IGD yang diwawancarai mengatakan bahwa perawat IGD RS Amal Sehat sudah menerapkan *respon time* akan tetapi belum sama dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) *respon time* karena lebih dari 5 menit. Jadi berdasarkan waktu SOP *respon time* adalah <5 menit. dari hasil wawancara kepada pasien mengatakan penilaian terhadap waktu tanggap pelayanan di IGD lambat sehingga pasien kurang puas dan tidak puas dengan pelayanan di IGD. Dalam mutu pelayanan IGD pada *responsiveness* (waktu tanggap) lambat sehingga mutu pelayanan IGD cukup.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan *respon time*

dengan mutu pelayanan IGD Di RS Amal Sehat Sragen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di IGD RS Amal Sehat Sragen pada periode

Jenis Kelamin	F (n)	(%)
Perempuan	43	50.0
Laki-laki	43	50.0
Total	86	100.0

September-Oktober 2021. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional dengan desain penelitian *cross sectional* (Sugiyono, 2017).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan jumlah 86 responden. Variabel independen pada penelitian ini adalah *respon time* dan variabel dependen mutu pelayanan IGD.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan lembar observasi *respon time* dan lembar kuesioner mutu pelayanan IGD.

Analisa hubungan antara variabel independen *respon time* dengan variabel dependen mutu pelayanan IGD menggunakan uji *spearman rank*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada 86 responden dengan pengisian kuesioner dan pengamatan lembar observasi selama 7 hari didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n=86)

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa jumlah responden sama yaitu sebanyak 43 responden (50,0%) berjenis kelamin laki laki dan 43 responden (50,0%) berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di IGD RSU GMIM Kalooran Amurang menunjukkan bahwa dari 77 responden, didapati jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 46 (59,7%) lebih banyak dari jumlah responden laki-laki sebanyak 31 (40,3%).

Berdasarkan karakteristiknya, responden penelitian ini dapat dideskripsikan menurut umur, jenis kelamin, agama, jenjang pendidikan, jenis pekerjaan, dan penghasilan. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih banyak (58%) dari pada

perempuan. Meskipun penduduk kabupaten Kudus lebih banyak perempuan, namun tampaknya pengguna pelayanan rawat jalan lebih banyak berjenis kelamin laki-laki. Hasil ini selaras dengan karakteristik pasien RSI Sunan Kudus pada umumnya, yang juga lebih banyak laki-laki daripada perempuan. Pemilihan responden berdasarkan jenis kelamin dilakukan untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan radiologi dengan jenis kelamin yang berbeda dan terlihat bahwa distribusi jumlah responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah wanita karena data kunjungan pasien dengan jenis kelamin wanita lebih banyak dibandingkan pria.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (n=86)

Usia Tahun	Min	Max	Mean	SD
	8	80	46.79	18.6

Berdasarkan tabel 2. dapat diketahui bahwa bahwa distribusi usia responden minimal 8 tahun, usia maksimal 80 tahun dan rata rata usia 46.79 tahun. Menurut Lutfa dan Malya (2013), semakin muda umur seseorang dalam menghadapi masalah maka akan sangat mempengaruhi konsep dirinya.

Umur dipandang sebagai suatu keadaan yang menjadi dasar kematangan dan perkembangan seseorang. Kematangan individu dapat dilihat langsung secara objektif dengan periode umur, sehingga berbagai proses pengalaman, pengetahuan, keterampilan, kemandirian terkait sejalan dengan bertambahnya umur individu. (Furwanti, 2014).

Pemilihan responden berdasarkan umur dilakukan untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan dengan kategori umur yang berbeda dan terlihat bahwa distribusi jumlah responden terbanyak berdasarkan umur adalah pasien 17-30 tahun yaitu pasien yang usia muda dan mudah diajak komunikasi (kooperatif). Sedangkan ditribusi jumlah responden terkecil berdasarkan umur adalah pasien 61-75 tahun yaitu pasien yang usia tua (lansia) dan susah diajak komunikasi (tidak kooperatif). Umur responden berkisar antara 20 hingga 60 tahun, dengan rerata 39,22 tahun, dan simpangan baku 10,69 tahun. Dalam paparan kategorik, responden terbanyak pada kategori umur 30 – 39 tahun (32%). Hasil ini menggambarkan bahwa diantara pasien

dewasa pengunjung pelayanan rawat jalan, didominasi oleh kelompok umur dewasa muda.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan *Respon Time* (n=86)

<i>Respon Time</i>	F	
	(n)	(%)
<5menit = tepat	72	83.72
>5menit = tidak tepat	12	13.9
>10menit = sangat tidak tepat	2	2.33
Total	86	100.0

Berdasarkan tabel 3. diketahui bahwa dari 86 responden didapati sebanyak 72 responden (83,72%) menyatakan *respon time* tepat di IGD RS Amal Sehat. Waktu dari *respon time* tepat yaitu <5 menit.

Nurhasim (2015) dalam penelitiannya tentang Pengetahuan Perawat tentang *Response Time* dalam penanganan Gawat Darurat di ruang Triage RSUD Karanganyar bahwa hasil sudah sesuai dengan standar Instalasi gawat darurat. *Response time* merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan professional. *Response time* memegang peran penting pada saat memberikan asuhan keperawatan dan untuk meningkatkan kepuasan pasien. *Response time* merupakan

gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di pintu puskesmas sampai mendapat pelayanan dari petugas Instalasi Gawat Darurat sampai selesai tindakan yang diberikan (Haryatundan Sudaryanto, 2012).

Ahmad (2012) mengatakan faktor yang berhubungan dengan *response time* dapat di bagi dua yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor Eksternal yang meliputi sarana dan prasarana serta imbalan sedangkan faktor Internal yaitu Pengetahuan, Pendidikan, lama kerja, umur, motivasi dan jenis kelamin. Menurut asumsi peneliti responden yang menyatakan *response time* pada kategori tanggap dan dapat dilihat dari pernyataan responden yang setuju. Tindakan tersebut dilakukan petugas karena bagian dari langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Hal ini sesuai dengan pengalaman kerja dan tiga komponen yang harus diperhatikan petugas dalam *response time* yang kurang dari 5 menit yaitu kondisi pasien ketika masuk, prioritas pasien yang akan dilakukan tindakan kemudian pengkajian primer yang mencakup A,B,C (*Airway, Breathing,*

Circulation) serta keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih baik dengan waktu tanggap dapat diberikan dengan jalan meningkatkan sumber daya manusia atau petugas, memberi kesempatan kepada petugas IGD untuk meningkatkan keterampilan melalui seminar atau pelatihan.

Tabel 4. Gambaran Mutu Pelayanan IGD RS Amal Sehat Sragen (n=86)

Mutu Pelayanan	F (n)	(%)
4 = sangat baik	5	5.82
3 = cukup baik	74	86.05
2 = cukup	7	8.13
1 = sangat kurang	0	0
Total	86	100.0

Berdasarkan tabel 4. dapat diketahui bahwa proporsi terbesar mutu pelayanan igd dengan jumlah responden 86 pada kategori cukup baik sebanyak 74 responden (86,05%). Dari lima dimensi mutu pelayanan igd dari 74 responden didapati nilai cukup baik yaitu *Empathy*, *Tangible*, dan *Assurance*. Menurut Yulishati (2011) pelayanan keperawatan gawat darurat adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk mengatasi kondisi kedaruratan dan juga memberikan

asuhan keperawatan untuk mengatasi kecemasan pada pasien/keluarga (Syofyanti, 2014).

Teori Imbalo (2013) suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila penerapan standar dan kode etik profesi dapat memuaskan. Dengan pendapat ini maka ukuran-ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu hanya mengacu pada penerapan standar serta kode etik profesi yang baik saja. Menurut asumsi peneliti, hasil ini didukung dari hasil analisis kuisioner dimana pada dimensi *Reliability* didapatkan petugas datang tepat waktu ketika pasien masuk ke Instalasi Gawat darurat (62,2%), dimensi *Responsiveness* didapatkan penanganan yang tepat, dan waktu tindakan perawat terhadap pasien cepat (55,4%). Ketidakpuasan pasien dapat dilihat pada dimensi *Assurance* (15%) dimana komunikasi perawat pada pasien yang kurang 30 (40,5%).

Penelitian yang dilakukan oleh Yuristi Winda Bata (2013), bahwa ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien (*pvalue*=0,000) dikarenakan *responsiveness* merupakan salah satu faktor yang secara parsial

mempengaruhi kepuasan pasien. Responden dengan mutu pelayanan dalam dimensi responsiveness berkategori baik cenderung puas dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena pelayanan yang dilakukan di IGD dengan kemampuan daya tanggap serta dilakukan dengan cepat akan menghasilkan akan dirasakan pasien atau keluarga sebagai kinerja yang baik sehingga akan memberikan kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithalm dan Parasuraman yang dikutip Satrinegara (2014), bahwa *reliability* menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan /pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.

2. Analisa Bivariat

Tabel 5. Analisa Hubungan *Respon Time* Dengan Mutu Pelayanan IGD Di RS Amal Sehat Sragen (n=86)

Keterangan	<i>r</i>	<i>P</i> <i>value</i>
<i>Respon</i> Mutu	1.00	0.00

<i>time</i>	Pelayana n IGD	0	0
-------------	-------------------	---	---

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa hasil *respon time* dan mutu pelayanan IGD menggunakan uji korelasi *spearman rank* nilai *p-value* sebesar 0.000 ($p < 0.05$) dengan nilai koefisien 1.000 maka hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat hubungan antara *respon time* dengan mutu pelayanan IGD Di RS Amal Sehat Sragen. Nilai korelasi antar variabel atau hasil *r* sebesar 1,000 yang berarti dalam kategori sangat kuat. Menurut Dahlan (2014) kekuatan korelasi secara statistik ditentukan berdasarkan nilai koefisien korelasinya, jika hasil koefisien korelasi atau nilai *r* berada diantara angka 0,8 – 1,00 maka dapat dikatakan korelasi sangat kuat.

Penelitian Widodo (2015) menyatakan ada hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat di RSUD Panti Waluyo dengan nilai *p.value* 0,042 dan koefisien korelasi sebesar 0,209. Sabriyati dan Gaus (2014) menyatakan terdapat Hubungan yang bermakna antara ketersediaan petugas triase dengan ketepatan waktu tanggap penanganan kasus Instalasi Gawat Darurat Bedah dengan nilai $p =$

0,67 di IGD bedah dan $p = 0,062$ di non bedah (tidak ada hubungan).

Penelitian yang dilakukan oleh Yuristi Winda Bata (2013), bahwa ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien ($pvalue=0,000$) dikarenakan *responsiveness* merupakan salah satu faktor yang secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien. Responden dengan mutu pelayanan dalam dimensi *responsiveness* berkategori baik cenderung puas dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena pelayanan yang dilakukan di IGD dengan kemampuan daya tanggap serta dilakukan dengan cepat akan menghasilkan akan dirasakan pasien atau keluarga sebagai kinerja yang baik sehingga akan memberikan kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

Radiatul Hasnah (2017) menyatakan terdapat hubungan Sikap Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien Di ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung $p-value$ 0,037. Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan penelitian tentang Hubungan *Response Time* (waktu tanggap) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di

Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Air Amo Kabupaten Sijunjung.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithalm dan Parasuraman yang dikutip Satrinegara (2014), bahwa *reliability* menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan /pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuristi Winda Bata (2013), bahwa ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien ($p-value=0,000$) dikarenakan *reliability* merupakan salah satu faktor yang secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien. Responden dengan mutu pelayanan dalam dimensi *reliability* berkategori baik cenderung puas dengan pelayanan, hal ini disebabkan pelayanan yang dilakukantenaga kesehatan dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat akan dirasakan pasien atau keluarga sebagai kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

KESIMPULAN

1. Diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin rata-rata sama yaitu sebanyak 43 responden (50.0%) laki laki dan 43 responden (50.0%) perempuan dimana rata – rata usia 46.49 tahun dengan usia minimum 8 tahun dan usia maksimal 80 tahun.
2. Diketahui waktu *respon time* pasien sejak pasien datang ke Instalasi Gawat Darurat RS Amal Sehat adalah kategori tepat (<5menit) sebanyak 72 responden (83,72%).
3. Diketahui penilaian mengenai mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS Amal Sehat adalah lebih banyak kategori cukup baik sebanyak 74 responden (86,05%).
4. Hasil analisis hubungan menggunakan uji korelasi *spearman rank* menunjukkan hasil bahwa ada hubungan *respon time* dengan mutu pelayanan IGD di RS Amal Sehat Sragen dengan signifikan (*p value* 0,000 <0,05).

SARAN

Penelitian ini diharapkan bagi Institusi Pendidikan dapat menjadi sumber informasi dan menambah

wawasan dan pengetahuan tentang hubungan *respon time* dengan mutu pelayanan IGD. Dengan diketahuinya mutu pelayanan IGD diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan IGD dalam melayani pasien. Serta dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sama dengan variabel yang berbeda dan menggunakan desain penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Aziz, Hidayat. (2011). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta : Salemba Medika
- Aji, Ivan Bayu. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Pengguna Layanan Keluarga Berencana Di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas*. Jawa Tengah: Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Alwi, A. 2011. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Input RumahSakit di Instalasi Rawat Inap RSU. Haji Makassar. *Jurnal MKMI, Vol 7 No.1, April 2011, hal 141-149*
- Awaludin, A. A., & Perceka, A. L. (2019). ALP Proteksi Hukum Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Ruang Opname RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal*

- MedikaCendikia*, 6(2), 97-105.
DOI:
<https://doi.org/10.33482/medika.v6i2.109>
- Endarwati, Kurnia. (2012) Penentuan Tarif Jasa Rawat Inap Dengan Metode Activity Based Costing Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. [Tesis Ilmiah]. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fadhilah, N., Harahap, WA, & Lestari, Y.(2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tanggap pada Pelayanan Kasus Kecelakaan Lalu Lintas di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M . Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*,4(1) :195-201
- Furwanti. (2014). *Gambaran Tingkat Kecemasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Panembahan Senopati Bantul*.Yogyakarta: Jurnal Universitas Muhammadiyah
- Harfika, J & Abdullah, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Balance, XIV (1), 44-56
- Hendianti, Erys, 2013. Perbaikan Sistem Kerja untuk Meningkatkan Produktivitas dan Mengurangi Burnout pada Perawat UGD (Studi Kasus: UGD RSU Haji Surabaya). *Skripsi Surabaya*; Institut Teknologi Sepuluh Nopember: 1-3
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. Yogyakarta
- Josephin, Cristabel, LS. (2018). *Hubungan Respon time dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elizabeth Medan*.
- Luan, M. G., Prayogi, A. S., Badi'ah, A., & Murwani, A. (2018). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta*
- Lutfu, U., Maliya, A. (2013). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecemasan Pasien dalam Tindakan Kemoterapi di Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta*.
- Maatilu, V., Mulyadi, & Malara, R. T. (2015). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Response Time Perawat Pada Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*,
- Mahyawati, Widaryati. 2015. Hubungan kegawatdaruratan pasien dengan waktu tanggap perawat di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Naskah Publikasi*. Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta
- Muninjaya, Gde, 2011 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Buku Kedokteran EGC, Jakarta Musliha*. 2015. *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Nengsih, Sulistia. 2011. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan*

- Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. M. Zein Painan, Padang*
- Perceka, A. L. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Slamet Garut. *Jurnal Medika Cendikia*, 5(1), 57-67. DOI: <https://doi.org/10.33482/medika.v5i01.79>
- Pertiwiwati, E., & Alfianur, A. (2018). *Peran Komite Keperawatan terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan*. *Dunia Keperawatan*, 6(1), 57-62. DOI: <https://doi.org/10.20527/dk.v6i1.5084>
- Rahayu, S. (2018). Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit. *Faletehan Health Journal*, 5(2), 77-83. DOI: <https://doi.org/10.33746/fhj.v5i2.12>
- Rahmawati, Irma. (2017). Respon Time (Waktu Tanggap) Perawat dalam Penanganan Kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat RSUD PKU Muhammadiyah di Kabupaten Kebumen. (*Skripsi Tidak Dipublikasikan*). Gombong: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong
- Rahmanto, T.Y., 2014. *Respon Time Penanganan Sindroma Koroner Akut (SKA) Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pandan Arang Boyolali Jawa Tengah*. *Berita Ilmu Keperawatan*. Vol. 1 No. 3 Surakarta.
- Rohita, T., & Yetti, K. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Ronde dan Pendokumentasian*. *Dunia Keperawatan*, 5(1),50-55.
- Sabriyati, Wa Ode Nur Isnah, Andi Asadul Islam, dan Syafruddin Gaus, (2012). *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus pada Respon Time I di Instalasi Gawat Darurat Bedah dan Non Bedah RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo*. Satrianegara, M. Fais. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta : 57 Salemba Medika, 2014)
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Syofyanti. R.A. (2014). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSSN Bukittinggi Tahun 2014*. Diunduh dari : jurnal.umsb.ac.id/wpcontent/uploads/2014/09/Jurnal-Richapdf.pdf
- Tumbuan, A., Kumaat, L., & Malara, R. (2015). Hubungan Responses Time Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triase Kuning di IGD RSUD GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Keperawatan Universitas Sam Ratulangi*, 3(2), 1-8.
- Ummah, Khoiroh. Rizkiyah, Putri. 2015. Hubungan Respons Time

Dengan Kepuasan Pasien
(Corelation of Respons Time
with Patients Satisfaction). *Vol.*
6. No. 2. Jurnal Of Ners
Community

Wa Ode, dkk. (2012). *Faktor-Faktor
Yang Berhubungan Dengan
Ketepatan Waktu Tanggap
Penanganan Kasus Pada
Respon Time I Di Instalasi
Gawat Darurat Bedah Dan Non
Bedah RSUD Dr. Wahidin
Sudirohusodo.*