

**HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT INSTALASI GAWAT  
DARURAT DENGAN KEPUASAN PASIENDI RUMAH SAKIT  
TEBBAKAU DELI MEDIKA DELI SERDANG  
TAHUN 2018**

Sukma Yunita<sup>1</sup>, Irhamuddin<sup>2</sup>,

<sup>1</sup>Staf Pengajar Prodi Keperawatan STIKRSH-Meda

<sup>2</sup>Alumni Sarjana Keperawatan STIKRSH-Medan  
sukmayunita28@gmail.com

**ABSTRACT**

*One of the qualities of nursing services is fast response time and proper handling which determines patient satisfaction. The speed and accuracy of services are the minimum standard of service that must be achieved by officers, especially nurses of the emergency department. The purpose of this study was to determine the response time given by emergency nurses with patient satisfaction at Temba Hospital, Deli Medika Tanjung Morawa in 2018. The design of this study used a cross sectional design, the population in this study was the number of emergency patients in the January 2018 visit total of 167 people. Sampling technique with accidental sampling, the number of samples was 40 people. The instruments used were patient satisfaction questionnaire sheets and response time observation sheets provided by emergency nurses. Data analysis was done by univariate and bivariate using the chi square test. The results of this study indicate that the response time given by ED nurses was a rapid majority of 35 respondents (87.5%), the majority of patients' satisfaction was as high as 35 respondents (87.5%). The results of the statistical test with chi square showed that there was a relationship between the emergency response time of emergency room nurses and patient satisfaction at the Deli Medika Tanjung Morawa Tobacco Hospital in 2018 (P value = 0,000. he conclusion of this study is that there is a relationship between the emergency response time of emergency room nurses and patient satisfaction at Medika Tanjung Morawa Deli Tobacco Hospital in 2018. It is recommended that nurses to improve the quality of professionalism in service should know that nurses' service quality is responsiveness , and assurance can make customer satisfaction at IGD maintained at a high level.*

**Key words : Respon Time, Patient Satisfaction**

**LATAR BELAKANG**

*Respon time* merupakan waktu tanggap yang dilakukan kepada pasien saat pasien tiba sampai mendapat tanggapan atau respon dari petugas instalasi Gawat Darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selesai. *Respon time* merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien (Hariyati, 2014).

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan (Kepmen: Nomor: 63/KEP. M.PAN/7/2003. Kecepatan pelayanan dalam hal ini adalah pelaksanaan tindakan atau pemeriksaan oleh dokter dan perawat dalam kurang dari 5 menit dari pertama kedatangan pasien di IGD. Waktu tanggap pada sistem *realtime*

didefinisikan sebagai waktu dari saat kejadian sampai instruksi pertama rutin layanan yang dimaksud dengan eksekusi, disebut dengan *event respon time*. Sasaran dari penjadwalan ini adalah meminimalkan waktu tanggap angka keterlambatan pelayanan pertama gawat darurat/emergency respon time rate (Depkes 1998 dalam Nafri 2009).

Pelayanan pasien gawat darurat memegang peranan yang sangat penting. Sebagai pintu terdepan rumah sakit, IGD harus bisa memberikan pertolongan yang cepat dan tepat untuk keselamatan pasien. Menurut Wilde (2009) telah membuktikan secara jelas tentang pentingnya waktu tanggap (*response time*) bahkan pada pasien selain penderita penyakit jantung. Mekanisme *response time*, disamping menentukan keluasan rusaknya organ-organ dalam, juga dapat mengurangi beban pembiayaan. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat.

Menurut Tomsol tahun 2014 mengatakan kepuasan pelanggan/pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan admisi/pendaftaran pasien, dokter, perawat, makanan, obat-

obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi. Tomsal Siboro (2014) juga mengutip pernyataan Sriyono (2008) yang menjelaskan bahwa banyak faktor yang berhubungan terhadap kepuasan pasien, di antaranya karena hasil yang terlihat merupakan resultan dari berbagai faktor yang berhubungan. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah pelayanan yang diberikan oleh para perawat di Unit Gawat Darurat (UGD).

Citra (2011) mengemukakan bahwa UGD adalah salah satu bagian di rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, atau yang lainnya. Unit Gawat Darurat adalah ujung tombak atau etalase dari suatu rumah sakit dimana pasien-pasien yang datang dalam kondisi yang terancam nyawanya atau dalam keadaan darurat memerlukan pertolongan yang cepat dan tepat.

Ketepatan waktu dalam pelayanan kegawatdaruratan menjadi perhatian penting di negara-negara seluruh dunia. Hasil studi dari *National Health Servicedi* Inggris, Australia, Amerika, Kanada, bahwa pelayanan keperawatan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Widodo, 2015).

Kepuasan pelanggan menjadi

salah satu indikator kinerja klinis pelayanan di IGD. Kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi Standart Pelayanan Minimal yang harus dicapai oleh petugas khususnya perawat di IGD. Kecepatan diukur dengan *respon time* (waktu tanggap)  $< 5$  menit dan waktu pelayanan  $\leq 45$  menit. Sementara ketepatan dapat dilihat dari persepsi pasien dalam menilai tindakan yang diambil perawat sesuai dengan kebutuhan pasien. Data IKP (Indeks Kepuasan Pelanggan) rata-rata bulan Januari – September 2014: 67,38 %. Hasil tersebut diambil dari variabel kecepatan petugas IGD; baik dokter, perawat, maupun petugas lain yang turut membantu pelayanan di IGD. Hasil survey juga masih dibawah standart IKP yang diharapkan yaitu 70 %. Data kunjungan pasien masuk ke IGD di Indonesia sebanyak 4.402.205 pasien (Widodo, 2015).

Data kunjungan pasien yang masuk ke IGD di Deli Serdang yaitu di Rumah Sakit Umum Deli Serdang sebanyak 15.615 pasien pada tahun 2016 (bagian rekam medik RSUD dan Profil Kabupaten Deli Serdang Tahun 2016)

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti diperoleh data Kunjungan Pasien masuk ke IGD di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika adalah Pasien Jaminan Keselamatan Kerja (JKK) sebanyak 155 orang dari

tanggal 2 -12-2017, sedangkan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebanyak 243 orang dari tanggal 01-12-2017, dan pasien umum sebanyak 97 orang dari tanggal 01-11-2017.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 31 januari 2017 terhadap 6 orang pasien/ keluarga, peneliti menanyakan tentang bagaimana *respon time* (waktu tanggap) yang diberikan perawat IGD kepada pasien saat memberikan pelayanan, 4 diantaranya mengatakan kurang puas dengan waktu tanggap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, sedangkan 2 diantaranya mengatakan merasa cukup puas dengan waktu tanggap pelayanan petugas kesehatan sdi IGD Rumah Sakit Tembakau Deli Medika.

Dan peneliti juga menanyakan terhadap 6 orang pasien/ keluarga, apakah pelayanan kesehatan yang didapatkan sesuai dengan harapan, 3 orang pasien/keluarga mengatakan pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien/keluarga, dan 3 orang pasien/keluarga mengatakan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien/keluarga.

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana hubungan *respon time* yang diberikan perawat IGD

dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Tembakau Deli Medika.

#### **METODE PENELITIAN**

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *cross sectional*. Penelitian dilakukan di IGD Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung morawa dengan sampel sebanyak 40 orang. Penelitian ini dilakukan mulai Januari-Mei 2018. Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan lembar kuesioner kepuasan pasien dan lembar observasi respon time yang diberikan perawat IGD. Analisa data dilakukan dengan dengan univariat dan bivariat menggunakan *uji chi square*

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Respon Time yang Diberikan Perawat IGD**

Hasil distribusi frekuensi *respon time* yang diberikan perawat IGD dalam pelayanan di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa menunjukkan kategori “cepat” sebanyak 35 pasien atau sekitar 87,5 %, dengan hasil rata-rata *respon time* yang diberikan perawat IGD di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa yaitu 2 menit. Hal tersebut didapatkan karena Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa dalam meningkatkan mutu pelayanan di IGD, membuat standart pelayanan minimal (SPM) di IGD berupa *respon time* <5 menit pada tahun

2018. Kepmenkes (2009) mengatakan bahwa standart pelayanan minimal (SPM) merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan umum Rumah Sakit kepada masyarakat. Dalam mencapai standart pelayanan minimal (SPM) tersebut, dilakukan kegiatan atau program yaitu kebutuhan ketenagaan di IGD, memenuhi sarana dan prasarana dan membangun sistem manajemen IGD yang baik.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Respon Time yang diberikan perawat IGD di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa Tahun 2018**

No	Respon Time	Frekuensi	Persentase
1	Lambat	5	12,5 %
2	Cepat	35	87,5 %
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 1. di atas diketahui, bahwa distribusi frekuensi respon time yang diberikan perawat IGD di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tahun 2018 mayoritas cepat sebanyak 35 orang (87,5 %).

Menurut peneliti dilihat dari jumlah kunjungan pasien IGD di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa saat ini adalah 160 pasien/bulan atau sekitar 5 pasien/hari, dengan jumlah perawat dan sebanyak 10 orang, apabila dihitung berdasarkan rumus analisa ketenagaan, maka kebutuhan tenaga perawat sudah cukup. Hal ini didukung adanya penempatan perawat yang

ditempatkan di IGD Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa sudah terlatih untuk melakukan triase dan pertolongan pertama.

Hal ini sesuai dengan penelitian Tomsol Siboro yang mengatakan Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten mendukung tercapainya *respon time* yang baik. Hal ini sesuai dengan dengan teori dari *American College of Emergency Physician* (2008) yang menyatakan bahwa pada IGD yang mengalami permasalahan banyaknya jumlah pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, maka menempatkan seorang dokter di wilayah triase dapat mempercepat proses pemulangan pasien atau *discharge* untuk pasien minor dan membantu memulai penanganan bagi pasien yang kondisinya lebih sakit. Hal ini tidak sesuai dengan teori Green, et.al. (2006) yang menyatakan bahwa pada perubahan yang sangat kecil dan sederhana dalam penempatan staf sangat berdampak pada keterlambatan penanganan di IGD (Widodo, 2015).

Berdasarkan uraian tersebut peneliti menyimpulkan ketersediaan dan penempatan tandu/arakan (*strecher*) yang mudah dijangkau merupakan faktor yang mempengaruhi *respon time* perawat dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa. Pendapat ini sesuai

dengan *Canadian of Association Emergency Physician* (2012) yang mengatakan bahwa kejadian kurangnya *strecher* untuk penanganan yang akut berdampak serius terhadap kedatangan pasien baru yang mungkin saja dalam kondisi yang sangat kritis. Hal tersebut dapat terjadi karena kejadian *strecher* untuk kasus gawat darurat yang terjadi di IGD dapat menyebabkan terjadinya peningkatan permintaan pelayanan yang melebihi kapasitas dan terjadinya kepadatan IGD pada waktu tersebut.

Langkah selanjutnya untuk mencapai standar pelayanan minimal (SPM) adalah dengan memenuhi sarana dan prasarana. Selain alat medis yang memadai, untuk memberikan kesan bahwa pelayanan yang cepat dan kegiatan memenuhi kebutuhan tenaga di IGD dan sarana prasarana juga perlu didukung adanya sistem manajemen yang baik dalam mencapai standar pelayanan minimal (SPM). Faktor sistem manajemen IGD yang baik dalam menangani setiap pasien gawat darurat juga ditunjukkan melalui motto pelayanan (senyum, sentuh, sapa, jujur, tulus ikhlas dan kerja-kerja-kerja) dan landasan menjadi Rumah sakit “tulung” atau menolong dahulu urusan belakang, memotivasi para petugas termasuk perawat untuk tidak ragu dalam memberikan pelayanan. Jaminan dari

manajemen Rumah sakit ini sangat penting untuk kinerja bagi pelaksana.

### Kepuasan Pasien

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa Tahun 2018**

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Rendah	1	2,5%
2	Sedang	4	10%
3	Tinggi	35	87,5%
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 2. diatas diketahui, bahwa distribusi frekuensi kepuasan pasien di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tahun 2018 mayoritas Tinggi sebanyak 35 orang (87,5 %).

Salah satu indikator mutu pelayanan di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa adalah mencapai standar IKP > 70 %. Untuk mencapai standart tersebut manajemen Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa senantiasa menggelorakan landasan pelayanan yang cepat, motto (senyum, sentuh, sapa, jujur, tulus, ikhlas dan kerja-kerja-kerja) dalam melayani pasien. Selain membangun spirit tersebut, juga dilakukan pelatihan-pelatihan yang menunjang karyawan untuk tampil/bersikap profesional, ramah dan peduli kepada pasien, sehingga akan memberikan kesan positif pada pelanggan kemudian terbentuknya

adanya ikatan bathin yang akhirnya membuat pasien/pelanggan merasa puas.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa memberikan manfaat yang sangat besar bagi kepuasan pasien/pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan penilaian tertinggi tentang kehandalan dan dari aspek lain yang memberikan penilaian tertinggi pula pada kemampuan sikap profesional petugas IGD dibandingkan dengan penilaian terhadap kondisi ruang maupun fasilitas yang terdapat di IGD. Hasil penelitian ini juga menunjukkan *responsiveness* perawat mendapatkan penilaian yang tinggi. Penelitian di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa, persentase tertinggi pada Dimensi *Reliability* (kehandalan) sebesar 98,76 %. yaitu alur pelayanan, jaminan memberikan pelayanan oleh petugas IGD.

Mengenai kepuasan pasien/pelanggan, terdapat perbedaan yang sangat jauh dari hasil penelitian (87,5 %) dengan hasil IKP (70%). Hal ini disebabkan karena pengambilan sampel pada IKP hanya pada pasien IGD yang kemudian menjalani rawat inap, sehingga tingkat penelian pasien/pelanggan bisa dipengaruhi oleh pelayanan bagian lain setelah dari IGD.

Penyebab kedua variabel yang diteliti hanya sebatas kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD), dan kecepatan yang dimaksud tidak spesifik pada *respon time* atau *service time*. Oleh karena itu, peneliti menggunakan metode kuesioner *servqual* dimana pasien atau keluarga pasien mengisi kuesioner dengan cara membandingkan antara harapan yang diinginkan sebelum mendapatkan pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD) dengan kenyataan yang dialami setelah dilayani di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Tembaku Deli Medika Tanjung Morawa.

Penelitian ini dilakukan sesudah pasien diobservasi respon timenya dan sudah mendapatkan pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD). Penggunaan metode kuesioner *servqual* ini sesuai dengan teori dari Nursalam (2014) yang mengatakan bahwa kepuasan pasien/pelanggan adalah perasaan senang atau bahwa produk/ jasa yang diterima sesuai/ melebihi harapan pelanggan.

**Hubungan *Respon Time* yang Diberikan Perawat IGD dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tembaku Deli Medika Tanjung Morawa Tahun 2018**

**Tabel 3. Hasil analisa Hubungan Respon Time yang diberikan Perawat IGD dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tembaku Deli Medika Tanjung Morawa Tahun 2018**

Respon Time	Kepuasan Pasien						Total	Value
	Rendah		Sedang		Tinggi			
	f	%	f	%	f	%		
Cepat	0	0	1	2,5	34	85	35	87,5
Lambat	1	2,5	3	7,5	1	2,5	5	12,5
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2,5</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>87,5</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3. di atas dapat diketahui bahwa 35 orang (87,5%) responden yang memiliki respon time yang cepat, maka 34 orang (85 %) memiliki kepuasan pasien yang tinggi, 5 orang (12,5 %) responden yang memiliki respon time yang lambat, maka 3 orang (7,5 %) memiliki kepuasan pasien yang sedang. Hasil uji statistik dengan *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan Respon Time perawat IGD dengan kepuasan pasien di Rumah

Sakit Tembaku Deli Medika Tanjung Morawa Tahun 2018 dengan nilai p value sebesar 0,000 (< 0,05).

Hasil uji statistik dengan *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan respon time perawat IGD dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tembaku Deli Medika Tanjung Morawa Tahun 2018 dengan nilai Hasil Value = (0,000) artinya ada hubungan antara respon time yang diberikan perawat IGD dengan kepuasan pasien di

Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa Tahun 2018. bahwa respon time yang diberikan perawat IGD bukanlah satu-satunya hal yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam layanan keperawatan. Namun ada faktor lain yang juga mempengaruhi, hal ini didukung oleh pendapat Muninjaya (2011) yang mengatakan bahwa upaya memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien/pelanggan khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan), *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien.

Menurut Nursalam (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain faktor psikologis, faktor demografi dan faktor geografis. Faktor psikologis meliputi manfaat yang diharapkan dan persepsi atau pemahaman terhadap produk atau pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan petugas rumah sakit terhadap pasien. Faktor demografi lebih menitik beratkan pada keadaan populasi statistik manusia, diantaranya jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan status perkawinan, cara pembayaran, jenis

penyakit serta karakteristik lainnya. Faktor geografis lebih menekankan pada lokasi tempat penggunaan jasa pelayanan.

Mengenai tingkat korelasi yang rendah, dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya karakteristik pasien yang datang ke IGD, terutama saat sore dan malam hari, tidak semua merupakan kasus *true emergency*, yang membutuhkan penanganan segera, sehingga kecepatan bukan merupakan hal yang utama yang diinginkan, namun keramahan dan kemampuan profesional petugas IGD dalam memberikan pelayanan dan kesempatan untuk berinteraksi/berdiskusi menjadi faktor yang diharapkan pasien. Faktor lain yang tidak bisa dikesampingkan adalah budaya masyarakat. Mayoritas pasien/pelanggan di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa adalah masyarakat suku jawa dan sekitarnya, yang lebih mengutamakan keramahan daripada kecepatan, terlebih apabila kecepatan yang ditunjukkan dalam melayani memberi kesan tergesa-gesa, tidak teliti dan kurang peduli terhadap keluhan pasien. Kesimpulan ini juga sesuai dengan pendapat Nursalam (2015) yang mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien/pelanggan yaitu : faktor



psikologis, faktor demografis dan faktor geografis.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan respon time yang diberikan perawat IGD dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa Tahun 2018 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Respon time yang diberikan perawat IGD di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa Tahun 2018 mayoritas cepat.
2. Kepuasan pasien IGD di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa Tahun 2018 mayoritas tinggi.
3. Ada hubungan Respon time yang diberikan perawat IGD di Rumah Sakit Tembakau Deli Medika Tanjung Morawa Tahun 2018 dengan value sebesar 0.000.

### **SARAN**

#### **Petugas IGD**

1. Petugas IGD hendaknya mengetahui bahwa kualitas pelayanan perawat baik itu *resposiveness*, *empathy*, *reliability*, *tangible*, maupun *assurance* dapat membuat kepuasan pelanggan di IGD terjaga pada tingkat tinggi.
2. Manajemen Rumah Sakit hendaknya bisa memilih mana pasien *true emergency* dan *false emergency* dengan adanya layanan 24 jam.

Sehingga tingkat signifikan *respon time dengan kepuasan pasien* akan lebih baik.

3. Ketersediaan SDM dan pemenuhan sarana yang lebih baik akan memberikan kecepatan dalam pelayanan.
4. Survey tingkat kepuasan pelanggan hendaknya tidak dilihat dengan satu variabel/elemen saja tapi dengan lima elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien/pelanggan.

### **Penelitian Selanjutnya**

Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini bukan hanya mengukur respon time yang diberikan perawat, namun juga bisa variabel lain seperti *tangible*, *assurance*, *empathy*, *reliability*. Selain itu, untuk waktu penelitiannya juga bisa diperpanjang, serta jumlah sampel yang lebih banyak. Agar penelitian yang dihasilkan lebih akurat dan lebih baik lagi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kepmenkes RI No. 856. 2009. *Standard Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit*. Jakarta : Menteri Kesehatan.
- Widodo, E. 2015. Hubungan Response Time perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta. Stikes Kusuma Husada Surakarta.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.

- \_\_\_\_\_. 2015. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Edisi 5. Jakarta : Salemba Medika.
- Nurhasim S. 2015. *Pengetahuan perawat tentang Response Time dalam penanganan gawat darurat di ruang triage RSUD Karanganyar*, Skripsi : Stikes Kusuma Husada Surakarta.