



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TANGGAP (RESPONSE TIME) PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI AGD DINKES DKI JAKARTA WILAYAH BARAT

Siti Nur Khasanah

Universitas Indonesia Maju (UIMA)

Yeni Koto

Universitas Indonesia Maju (UIMA)

Arif Hidayatullah

Fakultas Ilmu Kesehatan/Program Studi Ilmu Keperawatan

Universitas Indonesia Maju (UIMA)

Jln. Harapan No 50, Lenteng Agung, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12610, Indonesia

Korespondensi penulis : sicenung@gmail.com

ABSTRACT Response time is a speed in a service or action quickly and accurately to patients. Response time has several factors that can affect and help the nurse's response time when carrying out an evacuation, including emergency training, length of service, education, patient condition, infrastructure and facilities, completeness of drugs and equipment, presence of officers, SISRU (Integrated Referral System), and workload. The purpose of this study was to determine the factors that affect the nurse's response time to the level of customer satisfaction at the AGD Dinkes DKI Jakarta Barat Region in 2023. The research method that will be used is an analytical research design with a correlational design cross-sectional approach and using the non-parametric Rank Spearman Ro test, a population of 80 respondents, a total sample technique and a sample size of 80 respondents. The results showed a relationship between emergency training and customer satisfaction (p -value 0.034); there was no relationship between length of service and customer satisfaction (p -value 0.559); there was no relationship between education and customer satisfaction (p -value 0.234); there is a relationship between patient conditions and customer satisfaction (p -value 0.005); there is a

Keywords: Response Time, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Prehospital adalah pelayanan sebelum masuk rumah sakit. *Prehospital* seringkali menjadi aspek yang terabaikan dalam sistem pelayanan kesehatan rumah sakit (Yurnalis *et al.*, 2021). Faktor penting dalam pelayanan darurat rumah sakit disebut " *The Golden Time*" atau waktu emas. (Delinda *et al.*, 2021).

Di seluruh dunia, layanan ambulans mengukur kinerjanya menggunakan indikator seperti waktu respons, waktu di tempat kejadian, dan kepuasan klien (MacFarlane dan Benn, 2003), alat mengukur waktu respons total, yaitu didefinisikan sebagai waktu yang diambil dari menerima panggilan darurat sampai waktu kedatangan di lokasi kejadian, dan untuk membandingkan waktu antara dua kelompok yaitu kelompok Dispatcher dan Ambulans Response Time (ART) (Ibrahim *et al.*, 2019). Di Indonesia *Response Time* (waktu tanggap) adalah suatu standar pelayanan yang harus dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat dan pelayanan pre hospital, waktu tanggap yang baik bagi pasien dalam setiap tindakan yaitu ≤ 5 menit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2018).

AGD (Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah) Dinkes DKI Jakarta yakni pelayanan Ambulans Gawat Darurat 24 jam pra Rumah Sakit. AGD Dinkes DKI Jakarta memberikan bantuan darurat kepada masyarakat terkhusus masyarakat DKI

Jakarta dan sekitarnya untuk mengalihkan pelayanan kesehatan dari rumah ke rumah sakit, juga memindahkannya dari rumah sakit ke rumah sakit lainnya. Waktu tanggap (*respon time*) selalu dikaitkan dengan kepuasan pelanggan, kasus ketidakpuasan pelayanan (Na 2018). Dalam konteks kepuasan pelanggan mengacu pada kualitas pelayanan yang ditentukan dengan teknik SERVQUAL. Teknik ini dikembangkan oleh Parasuraman yang memiliki lima komponen yaitu daya tanggap (*Responsiveness*); jaminan (*Assurance*); bukti fisik (*Tangible*); empati (*Empathy*); keandalan (*Reliability*) (Raharja *et al.*, 2018).

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator kinerja klinis pelayanan di AGD. Karena kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Tidak semua bisa merasakan yang diberikan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey data 1 tahun terakhir di AGD Dinkes terkait kepuasan pelanggan di wilayah Jakarta Barat terhadap pelayanan AGD diperoleh angka 72 pelanggan dari 1.560 kegiatan selama 1 tahun 11,23 %. Rata-rata kegiatan terdiri dari kegiatan kontrol, on call (gawat darurat), dan 33L kecelakaan lalu lintas. Dari sekian hasil *survey* data kegiatan paling banyak dan penilaian komplain dari pelanggan adalah pada kasus *on call* (gawat darurat) seperti pasien penurunan kesadaran. Banyak beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di bawah 80% diantara faktor jalan yang macet, kondisi unit sedikit kegiatan banyak, kasus rujukan RS yang masih susah, dan kurangnya SDM yang dikarenakan ijin dan sakit.

Berdasarkan hasil survey wawancara dan lembar observasi tingkat kepuasan pelanggan yang dilakukan kepada 10 orang pengguna layanan Ambulan di wilayah Jakarta Barat diantaranya 2 orang mengatakan puas dengan keramahan perawat AGD namun sering terlambat tidak sesuai dengan jam permintaan dikarenakan jalanan yang macet dan rute jalanan yang sempit, 3 orang mengatakan kurang puas karena saat permintaan ke RS susah dan lama, sehingga pasien dan keluarga menunggu di rumah, 4 orang pelanggan mengatakan tidak puas setiap pesan selalu tidak ada unit, unit sudah penuh. Dan 1 puas pelayanannya cepat dan tanggap. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan secara runtut tersebut beserta penelitian sebelumnya yang terkait, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tanggap (*Response Time*) perawat terhadap tingkat kepuasan pelanggan di AGD Dinkes wilayah Jakarta Barat DKI Jakarta.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan penelitian analitik dengan *design* korelasional untuk mencari tahu ada tidaknya korelasi antar variabel satu dengan lainnya dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Guna mengetahui faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap *response time* (waktu respon) perawat dengan tingkat kepuasan pasien di AGD Dinkes Jakarta Barat DKI Jakarta. Penelitian *cross-sectional* merupakan jenis penelitian dalam pengukuran atau observasinya hanya dilakukan satu kali dalam satu waktu. Dalam hal ini variabel independen dan dependen diestimasi secara bersamaan, sehingga tidak diobservasi. Tentunya tidak semua responden perlu dinilai pada hari dan waktu yang sama, namun variabel independen dan dependen hanya dinilai satu kali saja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Distribusi frekuensi faktor internal (pelatihan gawat darurat, masa kerja, pendidikan, kondisi pasien) dalam waktu tanggap (*response time*) perawat di AGD Dinkes DKI Jakarta Wilayah Barat Tahun 2023 (n = 80)

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
Pelatihan Gawat Darurat		
Tidak Aktif	9	11,2
Aktif	71	88,8
Masa Kerja		
< 5 tahun	13	16,2
≥ 5 Tahun	67	83,8
Pendidikan		
D3	68	85,0
S1	5	6,2
S1+ Ners	7	8,8
S2 Kep	N/A	N/A
Kondisi Pasien		
Kurang Baik	31	38,8
Baik	49	61,2

Sumber : Data Primer

- a. Pelatihan Kegawat Darutan

Berdasarkan hasil penelitian gambaran pelatihan kegawatdaruratan pada perawat AGD Dinkes DKI Jakarta wilayah Barat dapat dilihat bahwa dari 80 responden, masih aktif sebanyak 71 responden (88,8%) dan tidak aktif 9 responden (11,2%).

Hal ini sejalan dengan Penelitian Djala dkk (2024) mengungkapkan bahwa 41,9% responden/perawat aktif mengikuti pelatihan BTCLS. Penelitian yang dilakukan oleh Simbolon & Situmorang (2017) berbanding terbalik yaitu, Mayoritas responden (57,5%) belum mengikuti pelatihan kegawatdaruratan. Hanya 30,0% yang telah mengikuti pelatihan *Basic Life Support* (BLS) dan 12,5% telah mengikuti *Basic Trauma Cardiac Life Support* (BTCLS), meskipun demikian, responden memiliki pengetahuan yang baik, sikap positif, serta memiliki keterampilan dalam melakukan prosedur.

Menurut opini peneliti pelatihan AGD merupakan pusat krisis penanganan kegawatdaruratan, selain petugas internal bisa dibuka pelatihan untuk umum atau untuk rumah sakit. Pelatihan melalui diklat internal dan simulasi lapangan disetiap wilayah, sehingga ilmu dan skill selalu baru didapat. Tujuan dari pelatihan kegawatdaruratan adalah untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan dan mengatasi response time petugas dalam menangani pasien di lapangan.

- b. Masa kerja

Berdasarkan hasil penelitian gambaran masa kerja pada perawat AGD Dinkes DKI Jakarta wilayah Barat dapat dilihat bahwa dari 80 responden, mayoritas perawat bekerja ≥ 5 tahun yaitu sebanyak 67 responden (83,8%).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Millizia dkk (2020) menunjukkan bahwa tenaga medis dengan pengalaman kerja 6-10 tahun memiliki tingkat pengetahuan terbaik tentang Resusitasi Jantung Paru (RJP), dengan 25 orang (38,5%) menunjukkan pengetahuan yang baik. Penelitian Ningsih dkk (2018) menemukan bahwa mayoritas perawat memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun (56,5%) dan telah terlatih dalam menangani pasien dengan prioritas triage 2. Keberhasilan ini dikaitkan dengan partisipasi mereka dalam pelatihan BTCLS dan pengalaman kerja di IGD dan masa kerja lebih dari 5 tahun juga berkontribusi terhadap kesiapan mereka dalam menghadapi situasi darurat.

Menurut opini peneliti masa kerja yang lebih lama dan pelatihan berkelanjutan seperti BTCLS dan RJP berperan penting dalam meningkatkan kinerja perawat, terutama dalam kegawatdaruratan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat dengan pengalaman lebih dari 5 tahun memiliki keahlian dan kemampuan mengambil keputusan seperti kesiapsiagaan mereka dalam menghadapi situasi darurat,

c. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian gambaran pendidikan pada perawat AGD Dinkes DKI Jakarta wilayah Barat dapat dilihat bahwa dari 80 responden, mayoritas pendidikannya D3 Keperawatan yaitu sebanyak 68 responden (85,0%).

Penelitian Kusumaningrum dkk (2022) menyoroti dominasi lulusan DIII Keperawatan (72,73%) dalam sampel penelitiannya, menegaskan pentingnya pendidikan keperawatan dalam membentuk sikap, pandangan, dan kompetensi profesional. Hal ini diperkuat oleh temuan Safitri dkk (2023), yang mencatat mayoritas responden dengan pendidikan D3 Keperawatan (69,7%), dan ditunjang oleh Sulisty & Sureskiarti (2020) yang mengidentifikasi 84,3% responden dari latar belakang serupa. Hal ini menegaskan bahwa, pendidikan yang lebih tinggi, khususnya dalam keperawatan, memperluas wawasan, memfasilitasi pembelajaran topik baru, dan meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap inovasi, sesuai dengan tingkat pengetahuan individu.

Menurut opini peneliti pendidikan perawat akan memberikan kemanfaatan yang adekuat bagi pasien. Perawat D3 atau S1 mampu melaksanakan tugas secara efisien dan memiliki kemampuan dalam penanganan kegawat daruratan.

d. Kondisi pasien

Berdasarkan hasil penelitian gambaran kondisi pasien yang sering di tangani oleh petugas AGD Dinkes DKI Jakarta wilayah Barat saat pelayanan dilapangan adalah baik sebanyak 49 responden (61,2%), karena sebagian besar adalah pasien kontrol ke rumah sakit dan kondisi kurang baik 31 responden (38,8%) rata-rata pasien seperti ini adalah pasien oncall dengan penurunan kesadaran dan 33L atau kecelakaan lalu lintas.

Penelitian yang dilakukan oleh Silitonga & Anugrahwati (2021) menemukan bahwa 43,3% pasien berada dalam kategori kegawatan kuning yang berarti kondisi pasien masih cukup baik, sementara penelitian oleh Korengkeng & Lainsamputty (2022) menemukan bahwa pasien dengan triase kuning merupakan kelompok terbesar, mencakup 50,0% dari total pasien yang diteliti, yaitu sebanyak 90 orang. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien tersebut memerlukan penanganan yang cukup segera tetapi masih dapat ditangani dengan pemantauan melalui ruang observasi.

Menurut opini peneliti kondisi gawat darurat dapat mempengaruhi respons time perawat untuk meningkatkan kecepatan tindakan dan ketepatan pertolongan yang diberikan kepada pasien sesuai standar.

2. Distribusi frekuensi eksternal (fasilitas dan prasarana, ketersediaan obat dan alat, SISRU, beban kerja, kehadiran petugas) dalam waktu tanggap (response time) perawat di AGD Dinkes DKI Jakarta Wilayah Barat Tahun 2023 (n=80)

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
Sarana Prasarana Dan Fasilitas		
Tidak Tersedia	38	47,5
Tersedia	42	52,5
Ketersediaan Alat Dan Obat		
Tidak Lengkap	42	52,5
Lengkap	38	47,5

SISRUTE		
Tidak Mudah	31	38,8
Mudah	49	61,2
Kehadiran Petugas		
Tidak Hadir	9	11,2
Hadir	71	88,8
Beban Kerja		
Rendah	34	42,5
Tinggi	46	57,5

Sumber : Data Primer

a. Sarana Prasarana dan Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian gambaran ketersediaan sarana prasarana dan fasilitas kegawatdaruratan di AGD Dinkes DKI Jakarta wilayah Barat dapat dilihat bahwa dari 80 responden, didapatkan tersedia sebanyak 42 responden (52,5%). AGD merupakan pelayanan *pre hospital* yang sudah memiliki kelengkapan alat kegawatdaruratan yang sangat lengkap.

Penelitian Mashuri, (2021) menemukan bahwa mayoritas, yaitu 70%, sarana dan prasarana di lingkungan kesehatan tergolong lengkap, esensial dalam mendukung proses kegawatdaruratan dengan kecepatan dan ketepatan penanganan sesuai standar. Sejalan dengan itu, Rumalutur dkk (2021) mengungkapkan bahwa 52% responden menilai sarana dan prasarana di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berada dalam kategori baik, dengan persentase kepuasan mencapai 55,1%. Kedua studi tersebut menekankan pentingnya efisiensi, efektivitas, dan kualitas sarana prasarana dalam meningkatkan kemampuan IGD menyediakan layanan cepat dan tepat.

Menurut opini peneliti sarana prasarana dan fasilitas di AGD sudah dibilang tersedia dan lengkap, sehingga untuk *response time* seharusnya bisa cepat dan tepat tergantung dari sumber daya manusianya yang bisa memanfaatkan fasilitas tersebut dengan baik dan benar.

b. Ketersediaan Alat dan Obat

Berdasarkan hasil penelitian gambaran ketersediaan alat dan obat di AGD Dinkes Dki Jakarta wilayah Barat dapat dilihat bahwa dari 80 responden, tidak lengkap sebanyak 42 responden (52,5%), masih kurangnya perhatian dalam kelengkapan obat termasuk obat-obatan kegawatdaruratan. Hal ini yang menyebabkan salah satu penghambat *respon*time petugas dalam pelayanan *pre hospital* di lapangan.

Penelitian Naser & Malara, (2015) menemukan bahwa mayoritas alat dan obat-obatan esensial tidak tersedia, mencapai 55%, yang berpotensi menghambat penanganan pasien dan memperlambat waktu *respons* perawat, menunjukkan dampak negatif pada kualitas perawatan pasien. Sebaliknya, penelitian Surani & Pujiyanto (2023) di RSU Kota Tarakan menunjukkan hubungan positif antara ketersediaan alat dan obat-obatan dengan kecepatan waktu *respons*, dimana kelengkapan alat dan obat-obatan berkontribusi pada peningkatan kecepatan pelayanan kepada pasien. Oleh karena itu, kelengkapan dan ketersediaan alat serta obat-obatan berperan krusial dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas *respons* perawatan pasien.

Menurut opini peneliti, peneliti berpendapat bahwa ketersediaan peralatan dan obat-obatan sangat erat kaitannya dengan *response time* (waktu tanggap) perawat karena jika ada pasien yang datang dengan kondisi yang memerlukan peralatan dan obat-obatan untuk pengobatannya, maka petugas juga akan mempersiapkan segala hal. Sehingga waktu *respons* (*response time*) yang diharapkan petugas terhadap pasien jauh lebih lama dibandingkan saat peralatan dan obat-obatan tersedia sepenuhnya.

Sehingga ditarik kesimpulan bahwa perlu dilakukan penambahan peralatan dan obat-obatan untuk dapat menyokong kegiatan pelayanan gawat darurat di lapangan.

c. Penggunaan Aplikasi SISRUTE

Berdasarkan hasil penelitian gambaran penggunaan aplikasi SISRUTE pada perawat AGD Dinkes DKI Jakarta wilayah Barat dapat dilihat bahwa dari 80 responden, didapatkan mudah sebanyak 49 responden (61,2%). Aplikasi SISRUTE AGD Dinkes DKI Jakarta dibidang mudah karena dari sumber daya manusia atau perawat pelaksana bagian call center rujukan merupakan perawat terlatih yang memiliki sertifikat pelatihan SPGDT, selain itu aplikasi yang digunakan sudah sangat memadai dari fasilitas dan sistem rujukan sudah memiliki 3 aplikasi yaitu call center ambulans 119/112, JAKambulans, dan via SMS RS sejabodetabek. Kecakapan dalam berkomunikasi dan menggunakan aplikasi sudah terlihat jelas sangat mahir dan terampil.

Penelitian Wahyudi dkk (2023) menunjukkan bahwa 62.1% responden memiliki perilaku penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) yang baik, menggunakan sistem tersebut untuk berbagai fungsi seperti rujukan pasien dan akses informasi rumah sakit. Sementara itu, penelitian Rahmadani, Darwis, dkk (2021) mengungkapkan bahwa 71,8% dari responden di Puskesmas Kota Makassar menilai SISRUTE mudah digunakan dan dipelajari, walaupun penggunaannya untuk merujuk pasien masih terbatas karena minimnya kasus yang memerlukan rujukan ke rumah sakit. Kedua penelitian tersebut menyoroti tingkat penerimaan yang tinggi terhadap SISRUTE, dengan 62.1% dan 71,8% responden masing-masing menunjukkan persepsi positif terhadap penggunaannya.

Menurut opini peneliti, konsep kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem informasi itu mudah dan tidak memerlukan banyak usaha dari pihak pengguna untuk menggunakannya. Konsep ini meliputi tujuan penggunaan sistem informasi yang jelas dan kemudahan penggunaan sesuai dengan preferensi pengguna.

d. Kehadiran petugas

Berdasarkan hasil penelitian gambaran kehadiran petugas AGD Dinkes DKI Jakarta wilayah Barat dapat dilihat bahwa dari 80 responden, mayoritas hadir sebanyak 71 responden (88,8%), Pentingnya kehadiran petugas dalam bertugas dilapangan sehingga *response time* perawat maupun dokter dapat dilalukan dengan tanggap dan lancar tanpa hambatan sehingga perawat maupun dokter dapat dengan segera menstabilkan kondisi pasien, maka petugas kesehatan harus selalu standby dan berjaga.

Penelitian Rossy dkk (2023) menemukan bahwa 73,9% pasien (51 pasien) melihat petugas medis berada di meja triase atau nurse station, menunjukkan pentingnya kehadiran petugas di area triase untuk mempercepat waktu respons. Kehadiran dokter dan perawat di triase dianggap kritikal karena mereka dapat menstabilkan kondisi pasien dan memberikan pertolongan pertama, sehingga ditekankan pentingnya mereka berjaga di triase untuk merespon cepat terhadap kebutuhan pasien yang datang ke unit gawat darurat.

Menurut opini peneliti kehadiran petugas di AGD sangat bagus, kerena sistem kinerja dan kehadiran petugas sangat mempengaruhi. Kegiatan kegawatdaruratan harus ditanggapi dan ditangani dengan cepat. Apabila ada beberapa unit yang tidak terisi oleh petugas dicarikan petugas bantuan dari uni lain untuk mengisi unit tersebut.

Sehingga kalau dilihat dari kelengkapan atau kehadiran petugas tidak akan menghambat response time dilapangan.

e. Beban kerja

Berdasarkan hasil penelitian gambaran beban kerja perawat AGD Dinkes DKI Jakarta wilayah Barat dapat dilihat bahwa dari 80 responden, didapatkan tinggi sebanyak 46 responden (57,5%). Kapasitas tugas pokok perawat AGD sudah disesuaikan dengan fungsinya dilapangan masing-masing. Yang membuat beban kerja berat adalah karena tugas driver dan penanganan pasien semua dibebankan oleh perawat. Perawat AGD laki-laki maupun perempuan dituntut untuk selain terampil dalam menangani pasien kegawatdaruratan, juga harus bisa mengendarai mobil.

Penelitian Kordak dkk (2020) menemukan bahwa sebanyak 40 responden (97,6%) mengalami beban kerja berat, sementara penelitian Nirmalarumsari, (2022) menunjukkan 46 dari 51 responden (90,2%) berada di bawah tekanan beban kerja tinggi. Kedua temuan ini menggarisbawahi masalah beban kerja berat di kalangan perawat yang memicu stres dan kelelahan akibat ketidakseimbangan antara jumlah perawat dengan kebutuhan dan jumlah pasien.

Menurut opini peneliti terhadap hasil penelitian ini mengarah pada kekhawatiran tentang beban kerja yang berlebihan pada perawat AGD di DKI Jakarta, di mana 57,5% merasakan beban kerja tinggi, tidak hanya dari tugas keperawatan tetapi juga tugas tambahan seperti mengemudi. Hal ini menyoroti kebutuhan mendesak untuk merevisi distribusi tugas dan meningkatkan sumber daya manusia dalam perawatan kesehatan guna mengurangi stres dan kelelahan di kalangan perawat.

3. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di AGD Dinkes DKI Jakarta Wilayah Barat Tahun 2023 (n=80)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	1,3
Tidak Puas	31	38,8
Puas	26	32,5
Sangat Puas	22	27,5
Total	80	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien di AGD Dinkes DKI Jakarta wilayah Barat dapat dilihat bahwa dari 80 responden, mayoritas tidak puas sebanyak 31 responden (38,8%).

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akhirul & Fitriana, (2020) menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 77 orang atau 81,9%, merasa sangat puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, menggarisbawahi pentingnya pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sebagai faktor utama kepuasan. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika ekspektasi pasien tidak terpenuhi atau terjadi keterlambatan dalam penanganan keluhan oleh petugas kesehatan. Penelitian Simandalahi dkk (2019) juga menemukan bahwa lebih dari separuh responden, atau 56,8%, menyatakan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan, memperkuat definisi kepuasan pasien sebagai persepsi atas kesesuaian antara layanan yang diterima dengan kebutuhan dan harapan mereka. Hasil ini menekankan bahwa pasien yang merasa puas cenderung menyebarkan pengalaman positif mereka, menyoroti pentingnya memenuhi atau melampaui harapan pasien dalam menyediakan layanan kesehatan.

Menurut opini peneliti ada beberapa faktor yang menyebabkan pasien dan keluarga tidak puas dengan layanan ambulan dikarenakan beberapa faktor diantaranya ketersediaan ambulan, kurang lengkapnya obat-obatan dan terlebih lagi pada saat evakuasi terlambat. Oleh karena itu, menegaskan pentingnya memenuhi dan

melampaui ekspektasi pasien dalam layanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan. Melalui perbandingan hasil penelitian, penulis menyoroti bahwa kepuasan pasien bergantung pada seberapa baik layanan kesehatan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, menunjukkan bahwa peningkatan dalam pemahaman dan pengelolaan harapan pasien adalah kunci untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Uji *Rank Spearman* (*Spearman's rho*) hubungan pelatihan kegawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien

Variabel	N	Correlation Coefficient	Sig. (2-Tailed)
Pelatihan Kegawat Daruratan	80	.237*	.034
Kepuasan Pasien	80	.237*	.034

Sumber : Data Primer

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan nilai *p-value* 0,034 artinya jika $\text{sig} < 0,05$ maka ada hubungan antara pelatihan kegawatdaruratan terhadap waktu tanggap (*response time*) perawat dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mudatsir et al., 2018) mengatakan pelatihan gawat darurat dapat mempengaruhi *response time* perawat. Sedangkan menurut (Suprayitno dkk, 2021) dengan penelitiannya yang berjudul “Pelatihan PPGD Pada Kinerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat dan Intensive Care Unit Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Metro” bahwa dengan hasil ini membuktikan pelatihan keterampilan atau skill khusus bagi perawat diperlukan untuk menunjang kualitas kinerja perawat.

Namun tidak sejalan dengan penelitian Sriwahyuni (2019), yang menemukan bahwa pelatihan gawat darurat tidak memiliki pengaruh terhadap *response time* perawat dikarenakan adanya faktor lain yang menghambat *response time* yang diberikan perawat. Hal tersebut dapat terjadi karena perawat kurang maksimal dalam menjalankan tugasnya karena kurangnya sarana dan prasarana (Sriwahyuni 2019).

Dalam konteks hubungan antara pelatihan kegawatdaruratan dan waktu tanggap perawat terhadap kepuasan pelanggan, dua teori utama menawarkan penjelasan yang sangat relevan. Pertama, Teori Kualitas Layanan, dalam setting kegawatdaruratan, pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kemampuan responsif perawat, yang langsung berkontribusi pada peningkatan persepsi kualitas layanan di mata pelanggan (Jang et al., 2020).

Kemudian, Teori Expectancy- Disconfirmation menyoroti bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari perbedaan antara harapan dan realitas layanan yang diterima. Kedua teori ini, ketika diterapkan dalam konteks penelitian ini, menunjukkan bahwa peningkatan dalam waktu tanggap perawat sebagai hasil dari pelatihan kegawatdaruratan dapat memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut opini peneliti petugas AGD Dinkes DKI Jakarta dokter dan perawat setiap tahun selalu ada pelatihan kegawatdaruratan melalui diklat internal dan simulasi lapangan disetiap wilayah, sehingga ilmu dan skill selalu baru didapat. Tujuan dari pelatihan kegawatdaruratan adalah untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan dan mengatasi *response time* petugas dalam menangani pasien di lapangan.

5. Uji *Rank Spearman* (*Spearman's rho*) hubungan masa kerja dengan tingkat kepuasan pasien

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TANGGAP (*RESPONSE TIME*)
PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI AGD DINKES
DKI JAKARTA WILAYAH BARAT

Variabel	N	Correlation Coefficient	Sig. (2-Tailed)
Masa Kerja	80	-.066	.559
Kepuasan Pasien	80	-.066	.559

Sumber : Data Primer

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi 0,559 artinya jika $\text{sig} > 0,05$ maka tidak ada hubungan masa kerja terhadap waktu tanggap (*response time*) perawat dengan kepuasan pelanggan. Masa kerja atau lama kerja perawat AGD Dinkes DKI Jakarta rata-rata ≥ 5 tahun, masa kerja yang dimiliki perawat memiliki pengaruh terhadap keterampilan sehingga bisa mencapai *response time* cepat dan tepat. Namun tidak menjamin kepuasan pasien dilapangan karena kepuasan pasien tidak hanya di lihat dari seberapa tampil skill perawat, ketidak puasan pasien bisa didapatkan dari beberapa faktor lain seperti ketersediaan ambulan, kelengkapan obat, dan cepatnya sistem rujukan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Tuwa 2019), dimana masa kerja atau lama kerja tidak memiliki pengaruh *response time* (waktu respon) perawat walaupun perawat yang mempunyai lama kerja lebih lama tetap memberikan *response time* (waktu respon) yang tidak atau kurang tanggap. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Karokaro (2019) menurutnya jam kerja memiliki pengaruh terhadap *response time* (waktu respon) perawat. Hal ini mungkin disebabkan karena masa kerja dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman ketika perawat menghadapi situasi darurat yang mempengaruhi keterampilan penanganan.

Berdasarkan Teori Pembelajaran dan Kompetensi (*Learning and Competency Theory*), yang menyatakan bahwa keterampilan dan kompetensi berkembang seiring dengan pengalaman, namun dalam kasus ini, menunjukkan bahwa pengalaman kerja mungkin tidak secara otomatis berkontribusi terhadap respon cepat dalam kegawatdaruratan, menekankan pentingnya faktor lain seperti pelatihan khusus.

Menurut opini peneliti lama kerja perawat memiliki pengaruh terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan. Hal tersebut dapat terjadi karena semakin lama masa kerja perawat, semakin cepat dan tepat pula penanganan yang diberikan oleh perawat terhadap pasien. Namun hal ini tetap memerlukan pelatihan lebih lanjut, karena jika perawat sudah lama berpraktik dan tidak mengikuti pelatihan, maka perawat tidak akan mempunyai kesempatan untuk memperoleh pengetahuan atau keterampilan baru dalam merawat pasien.

6. Uji Rank Spearman (Spearman's rho) hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien

Variabel	N	Correlation Coefficient	Sig. (2-Tailed)
Pendidikan	80	.121	.284
Kepuasan Pasien	80	.121	.284

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi 0,284 artinya jika $\text{sig} > 0,05$ maka tidak ada hubungan pendidikan terhadap waktu tanggap (*response time*) perawat dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sriwahyuni 2019) yang menjabarkan bahwa pendidikan termasuk dalam satu dari beberapa faktor yang tidak memiliki pengaruh terhadap *response time*. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 54,8% berpendidikan sarjana dan 45,2% berpendidikan vokasi. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Mudatsir et al., 2018) bahwa pendidikan yang semakin tinggi memiliki pengaruh terhadap ketepatan dan ketanggapan perawat menangani pasien sesuai dengan standar waktu respon (*response time*). Sebanyak 18,8% responden memiliki gelar sarjana dan memiliki waktu reaksi (*response time*) yang baik dibandingkan dengan D3 sebanyak 81,2% responden, namun sebanyak 53,1% responden memiliki waktu respon (*response time*) yang buruk.

Teori Pembelajaran Seumur Hidup, yang menekankan pentingnya pembelajaran berkelanjutan dan pengembangan profesional setelah pendidikan formal. Teori Kompetensi Profesional bahwa kompetensi spesifik kegawatdaruratan tidak selalu berkorelasi langsung dengan pendidikan akademis, melainkan lebih berkaitan dengan pelatihan praktik dan pengalaman langsung.

Kedua teori ini menunjukkan bahwa pendidikan formal penting dalam pembentukan dasar profesionalisme perawat, faktor-faktor lain seperti pelatihan spesifik, pengalaman praktik, dan pengembangan kompetensi dalam meningkatkan kemampuan respon perawat dalam kegawatdaruratan dan mempengaruhi kepuasan pelanggan, menekankan pentingnya pendekatan pelatihan yang lebih komprehensif.

Menurut opini peneliti, status pendidikan perawat menjadi satu dari faktor yang mempengaruhi *response time* perawat sesuai standar yang telah ditetapkan rumah sakit maupun kementerian kesehatan, dikarenakan lebih banyaknya pengetahuan, serta cara berpikir dalam mengambil keputusan akan semakin tepat dan cepat.

7. Uji Rank Spearman (Spearman's rho) hubungan kondisi pasien dengan tingkat kepuasan pasien

Variabel	N	Correlation Coefficient	Sig. (2-Tailed)
Kondisi Pasien	80	.310*	.005
Kepuasan Pasien	80	.310*	.005

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi 0,005 artinya jika $\text{sig} < 0,05$ maka ada ada hubungan kondisi pasien terhadap waktu tanggap (*response time*) perawat dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mudatsir (2018) dijelaskan bahwa ada hubungan *response time* perawat terhadap kondisi atau keadaan pasien. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan perawat yang lebih memprioritaskan pasien yang memiliki kondisi berat dibandingkan yang memiliki kondisi ringan. Namun tidak sejalan dengan penelitian (Jatinegara 2021) dalam penelitiannya didapatkan tidak ada hubungan antara kondisi pasien dengan *respon time* perawat dengan nilai signifikansi $0,203 > 0,05$.

Hal ini dapat didukung kuat oleh Teori Triage dalam Keperawatan dan Layanan Kesehatan (*Triage Theory in Nursing and Healthcare Services*). Teori ini, yang fokus pada proses penentuan prioritas pasien berdasarkan tingkat keparahan kondisi mereka, menunjukkan bahwa perawat menerapkan prinsip-prinsip triage dalam praktik mereka. Dalam konteks layanan kesehatan, respons cepat terhadap kondisi kritis sangat penting dan sering kali diharapkan oleh pelanggan.

Menurut opini peneliti, kondisi pasien jelas saja memiliki pengaruh terhadap *response time* perawat, karena apabila pasien yang memiliki kondisi berat atau kondisi prioritas, maka penanganan terhadap pasien tersebut akan semakin tepat dan tanggap karena harus ditangani dengan segera, jika terlambat ditangani dapat menyebabkan kecacatan lebih lanjut bahkan kematian.

8. Uji Rank Spearman (Spearman's rho) hubungan sarana prasarana dan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien

Variabel	N	Correlation Coefficient	Sig. (2-Tailed)
Sarana Prasarana dan Fasilitas	80	.315*	.004
Kepuasan Pasien	80	.315*	.004

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi 0,004 artinya jika $\text{sig} < 0,05$ maka ada hubungan sarana prasarana dan fasilitas terhadap waktu tanggap (*response time*) perawat dengan kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian menunjukkan sarana prasarana dan fasilitas ambulan di AGD Dinkes DKI Jakarta tersedia, fasilitas atau sarana prasarana memiliki banyak jenisnya, tidak hanya alat bantu stretcher, tetapi juga alat lain yang dapat mendukung perawat dalam menangani pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mudatsir *et al.*, 2018) menjabarkan bahwa fasilitas kegawatdaruratan merupakan satu dari faktor yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap *response time* perawat, seperti bahan dan alat guna menyokong penanganan medis.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Karakaro *et al.* 2020a) menjabarkan sarana prasarana tidak memiliki pengaruh terhadap *response time* (waktu respon) perawat, sarana adalah alat yang digunakan untuk menyelesaikan sesuatu dan prasarana merupakan penunjang usaha, pengembangan dan operasional. Sarana prasarana yang digunakan pada mobil ambulans adalah stretcher yang digunakan untuk melakukan pemindahan pada pasien.

Hal ini dapat dijelaskan melalui Teori Kualitas Layanan Fisik (*Physical Service Quality Theory*). Teori ini menekankan pentingnya lingkungan fisik, termasuk sarana dan prasarana, dalam kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam konteks layanan kesehatan, fasilitas yang memadai seperti peralatan medis canggih, ruang tunggu yang nyaman, dan aksesibilitas fasilitas, memungkinkan perawat untuk merespons lebih cepat dan efisien terhadap kebutuhan pasien.

Menurut opini peneliti, fasilitas atau sarana seperti obat dan alat dapat disediakan sesuai standar yang telah diberlakukan oleh rumah sakit maupun kementerian kesehatan. Sehingga komponen tersebut tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pasien tetapi juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien karena *response time* yang diberikan perawat dapat berlangsung tanggap dan lancar tanpa halangan apapun, membuat pasien mendapat kepuasan terhadap layanan yang telah perawat berikan.

9. Uji Rank Spearman (Spearman's rho) hubungan ketersediaan alat dan obat dengan tingkat kepuasan pasien

Variabel	N	Correlation Coefficient	Sig. (2-Tailed)
Ketersediaan Alat Dan Obat	80	.409*	.000
		.409*	.000

Kepuasan Pasien	80
------------------------	-----------

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi 0,000 artinya jika $\text{sig} < 0,05$ maka ada hubungan kelengkapan obat dan alat terhadap waktu tanggap (*response time*) perawat dengan kepuasan pelanggan. Penelitian (Naser et al., 2020) menjabarkan ketersediaan peralatan dan obat-obatan memiliki pengaruh terhadap *response time* (waktu reaksi) perawat dalam intervensi, sehingga memungkinkan perawat meningkatkan tidak hanya kualitas hidup pasien, namun juga kepuasan pasien.

Hal ini dapat dijelaskan melalui Teori Sumber Daya dan Kemampuan (*Resource and Capability Theory*). Teori ini mengemukakan bahwa ketersediaan dan aksesibilitas sumber daya seperti obat dan alat medis merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kemampuan organisasi, dalam hal ini fasilitas layanan kesehatan, untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, cepat dan efektif terhadap kebutuhan pasien, yang secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut opini peneliti, Ketersediaan obat dan alat memiliki pengaruh terhadap *respon time* (waktu respon) perawat karena semakin lengkap fasilitas maka semakin maksimal pula pengobatannya.

10. Uji Rank Spearman (Spearman's rho) hubungan kehadiran petugas dengan tingkat kepuasan pasien

Variabel	N	<i>Correlation Coefficient</i>	Sig. (2-Tailed)
Kehadiran Petugas	80	,082	.470
Kepuasan Pasien	80	,082	.470

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi 0,470 artinya jika $\text{sig} > 0,05$ maka tidak ada hubungan kehadiran petugas terhadap waktu tanggap (*response time*) perawat dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan Penelitian Hania (2020) menunjukkan bahwa ketersediaan tenaga baik dokter maupun perawat memiliki pengaruh terhadap waktu tanggap (*response time*) dalam penanganan kegawatdaruratan. Penelitian Mudatsir (2018), mengatakan peran perawat gawat darurat adalah sebagai pemberi perawatan (*care giver*), perawat triase harus memberikan perawatan segera untuk meningkatkan persentase keselamatan pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa tidak secara langsung didukung oleh teori khusus, namun dapat diinterpretasikan melalui beberapa lensa teoretis. Teori Sumber Daya Manusia menekankan pentingnya kualitas sumber daya manusia, bukan hanya jumlahnya, dalam menyediakan layanan berkualitas. Teori Efisiensi Operasional menyarankan bahwa cara pengelolaan dan penggunaan sumber daya manusia secara efisien mungkin lebih krusial daripada sekadar kehadiran petugas. Kesimpulannya, hasil ini menunjukkan bahwa faktor seperti kualitas interaksi, kompetensi petugas, dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya manusia mungkin lebih penting dalam mendeterminasi kepuasan pelanggan dalam layanan kesehatan daripada hanya kehadiran petugas.

Menurut opini peneliti, ketidaksiapan perawat dapat terjadi karena perawat memiliki tugas-tugas yang melebihi kemampuannya, yang harus diselesaikan dalam waktu yang bersamaan.

11. Uji Rank Spearman (Spearman's rho) hubungan penggunaan SISRUTE dengan tingkat kepuasan pasien

Variabel	N	Correlation Coefficient	Sig. (2-Tailed)
Ketersediaan Alat dan Obat	80	.277*	.013
Kepuasan Pasien	80	.277*	.013

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan *p-value* $0,013 < 0,05$, artinya terdapat hubungan antara penggunaan SISRUTE terhadap waktu tanggap (*response time*) perawat dengan kepuasan pelanggan. Aplikasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) yaitu penerapan pemberian pelayanan kesehatan antar fasilitas atau tempat pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadani et al., (2020), dimana salah satu SOP (Standar Operasional Prosedur) dilakukannya rujukan yang harus dijalankan adalah dengan berkomunikasi antar fasilitas kesehatan sebelum melakukan rujukan terhadap pasien. (Rahmadani et al., 2021). Namun, hal tersebut tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Bancin et al. (2019), dimana aplikasi SISRUTE atau rujukan sangat berpengaruh terhadap kecepatan penanganan pasien, namun kelemahan yang membuat aplikasi ini tidak bekerja secara optimal meliputi sistem yang terkadang *down* atau jaringan internet atau koneksi yang kurang stabil (Junita Bancin et al., 2020).

Sistem seperti SISRUTE memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif dan manajemen data yang lebih baik, yang berkontribusi langsung pada peningkatan waktu tanggap dalam situasi kegawatdaruratan dan perawatan rutin. Hal ini, pada gilirannya, meningkatkan kepuasan pelanggan, karena pasien mendapat manfaat dari proses perawatan yang lebih terkoordinasi dan responsif. Dengan kata lain, integrasi efektif dari teknologi informasi dalam perawatan kesehatan, seperti yang diwakili oleh penggunaan SISRUTE, memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan.

Menurut opini peneliti, *perceived ease of use* yaitu konsep persepsi kemudahan penggunaan menjabarkan level seseorang meyakini kemudahan penggunaan sistem informasi. Konsep ini meliputi kemudahan dan pemahaman tujuan penggunaan sistem informasi dan sesuai harapan pengguna.

12. Uji Rank Spearman (Spearman's rho) hubungan beban kerja dengan tingkat kepuasan pasien

Variabel	N	Correlation Coefficient	Sig. (2-Tailed)
Beban Kerja	80	.336*	.002
Kepuasan Pasien	80	.336*	.002

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi 0,002 artinya jika $\text{sig} < 0,05$ maka ada hubungan beban kerja terhadap waktu tanggap (*response time*) perawat dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Karakaro et al. 2020a) mengatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap *response time* dalam menangani pasien oleh perawat di IGD. Menurut (Ningsih et al., 2019), beban kerja tidak memiliki pengaruh terhadap *response time* perawat. Hal tersebut dapat terjadi karena

perawat harus melakukan observasi lebih terhadap pasiennya selama jam bekerja, namun pasien yang harus ditangani dan sarana serta prasarana yang tidak lengkap menjadi hambatan bagi perawat dalam memberikan penanganan.

Hal ini dapat dijelaskan melalui Teori Beban Kerja (*Workload Theory*) dalam konteks perawatan kesehatan. Teori ini menekankan bahwa beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja staf, termasuk waktu yang dibutuhkan untuk merespon terhadap kebutuhan pasien (Pourteimour et al., 2021). Ini tidak hanya mempengaruhi waktu tanggap tetapi juga kualitas keseluruhan perawatan yang diberikan. Akibatnya, kepuasan pelanggan dapat menurun karena pasien dan keluarga mereka mungkin merasakan penundaan dalam perawatan dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pasien.

Menurut opini peneliti, perawat dapat memberikan *response time* yang lebih tanggap apabila didukung dengan beban kerja yang sesuai, karena saat beban kerja perawat tinggi, perawat cenderung memberikan penanganan yang kurang maksimal. Artinya, saat pembagian tugas perawat AGD sudah merata, maka kualitas pelayanan akan mengkat dan *response time* akan semakin tepat dan lancar tanpa hambatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tanggap (*response time*) perawat terhadap tingkat kepuasan pelanggan di AGD Dinkes DKI Jakarta Wilayah Barat, maka kesimpulan yang dapat ditarik antara lain : Hasil distribusi gambaran faktor internal (pelatihan gawat darurat mayoritas aktif (88,8%), masa kerja \geq 5 tahun (83,8%), pendidikan D3 Keperawatan (85,0%), dan kondisi pasien baik (61,2%)). Hasil distribusi gambaran faktor eksternal (sarana dan prasarana tersedia 42 responden (52,5%), ketersediaan alat dan obat tidak lengkap 42 responden (52,5%), SISRUITE mudah 49 responden (61,2%), kehadiran petugas hadir 71 responden (88,8%), dan beban kerja tinggi 46 responden (57,5%)). Hasil distribusi gambaran tingkat kepuasan pasien di AGD Dinkes DKI Jakarta Wilayah Barat Tahun 2023 mayoritas tidak puas (38,8%). Pelatihan kegawat daruratan, kondisi pasien, sarana prasarana dan fasilitas, ketersediaan obat dan alat, penggunaan SISRUITE dan beban kerja adalah faktor-faktor yang ada hubungan terhadap waktu tanggap (*response time*) perawat dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan masa kerja, pendidikan, dan kehadiran petugas Tidak ada hubungan terhadap waktu tanggap (*response time*) perawat dengan kepuasan pelanggan.

Kelemahan penelitian ini yaitu variabel yang diteliti terlalu banyak sehingga perlu masukan untuk peneliti berikutnya agar bisa meneliti atau mengambil variabel yang berhubungan dari penelitian ini, agar bisa diteliti secara maksimal.

REFERENSI

- Abdul Wahab, Encep, Yanuar Jak, And Alih Germas Kodyat. 2021. "Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Length Of Stay (LOS) Pasien Rawat Inap Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Cibinong." *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)* 5(2): 207–20.
- Agritubella, Syafrisari Meri, Yulastri Arif, And Esi Afriyanti. 2018. "Kontribusi Karakteristik Individual Perawat Terhadap Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Interaksi Pelayanan Keperawatan." *NERS Jurnal Keperawatan* 13(1): 15.
- Apriani, Syafitri Febriani. 2019. "Hubungan Kegawatdaruratan Dengan Waktu Tanggap Pada Pasien Jantung Koroner." *Jurnal Kesehatan* 8(3): 471–77. [Http://ejournal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK/article/view/668](http://ejournal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK/article/view/668).

- Astuti, Ani Widya, Sancka Stella, And Indri Sarwili. 2022. “Efektivitas Pelatihan Service Excellent Terhadap Kinerja Perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor Tahun 2022.” *Journal Of Management Nursing* 1(3): 97–102.
- Astutik, Ayun Reni. 2018. “Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.” *Skripsi*: 1–103.
- Burta, Florina Simona. 2018. “Respon Time Perawat Dalam Melakukan Triase.” (1): 430–39.
- Delinda, Nelza, Halimuddin, And Irfanita Nurhidayah. 2021. “Length Of Stay Pasien Di Instalasi Gawat Darurat.” *Jim Fkep* 5(1): 179–91.
- Faujjiah, Ani. 2018. “Service Excellence.” *Ekosiana: Jurnal Ekonomi Syari'ah* 4(02): 67–74.
- Hania, Uray Putri. 2020. “Literature Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Perawat Pada Penanganan Igd.” *Encyclopedia Of Algorithms* 56: 777–777.
- Ibrahim, Mohd Ismail, Health Campus, And Kubang Kerian. 2019. “Ambulance Response Time And Emergency Medical Dispatcher Program : A Study In Kelantan , Malaysia Ambulance Response Time And Emergency Medical Dispatcher Program : A Study In Kelantan ,” (May).
- Jatinegara, Hermina. 2021. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Respon Time Perawat Pada Pasien Suspek Covid 19 Di Igd Rumah Sakit Pendahuluan.” 4(1): 20–26.
- Karame, Verra, And Sartina Husain. 2019. “Hubungan Respon time perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula.” *Community & Emergency* 7(1): 66–76. <https://ejournal.unpi.ac.id/index.php/JOCE/article/view/194>.
- Karokaro, Tati Murni, Kardina Hayati, Sari Desi Esta Ulina Sitepu, And Abdy Lestari Sitepu. 2020a. “Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed.” *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)* 2(2): 172–80. <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKF/article/view/356>.
- . 2020b. “Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed.” *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)* 2(2): 172–80.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2018. “Laporan Nasional RISKESDAS 2018.” *Kementrian Kesehatan RI*: 1–582. <https://dinkes.kalbarprov.go.id/wp-content/uploads/2019/03/Laporan-Riskesdas-2018-Nasional.Pdf>.
- Kumaladewi, Riska Indah, Joko Prasetyo, And Aditya Nuraminudin Aziz. 2021. “Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.” 5(1): 62–76.
- Librianty, Nany. 2019. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016.” *Prepotif* 1(April): 13–14.
- Michel, Handoyo. 2022. “Hubungan Respon Time Petugas Ambulans Gawat Darurat Dengan Keberhasilan Penanganan Pasien Cardiac Arrest.” 02(04): 648–55.
- Mudatsir, Satrial, Moh. Syafar Sangkala, And Andina Setyawati. 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.
- Muhid, Abdul. 2019. *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik Dengan SPSS For Windows (2 Ed.)*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.

- Na, Kurniana. 2018. "Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Swasta." : 4.
- Naser, Rima Wahyu Aprianti M, Mulyadi, And Reginus T Malara. 2020. "Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di Igd Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado." *Jurnal Keperawatan* 3(2): 1–8.
- Ningsih, Purwanti, Abdurrahman Wahid, And Herry Setiawan. 2019. "Beban Kerja Perawat Dengan Waktu Tanggap Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Kategori Triage." *Nerspedia* 1(1): 20–27.
- Perwita, Febri Diah, Christyana Sandra, And Ragil Ismi Hartanti. 2020. "The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember." *Ikesma* 16(1): 27.
- Raharja, Yogi Darma, Sari Kusumadewi, And Dewi Puri Astiti. 2018. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja." *ODONTO : Dental Journal* 5(1): 34.
- Rahmadani, Suci, A Muflihah, And Nur Annisa Hamka. 2021. "Analisis Penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) Di Puskesmas Kota Makassar Analysis Of Using Integrated Referral System (SISRUTE) At The Public Health Center In Makassar City HR Muhammad Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan , FKM." *Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo* 7(2): 321–33.
- Rahman, Imas Yani Et Al. 2019. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Respon Time Perawat Pada Pelayanan Pasien Igd Berdasarkan Triase Ats 1 – 5 Di Rsud Kota Bandung."
- Simandalahi, Tiurmaida, Honesty Diana Morika, Weni Sartiwi, And Ratna Indah Sari Dewi. 2019. "Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas." *Jurnal Kesehatan Mesencephalon* 5(2).
- Soleh, Khairus. 2022. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Perawat Pada Pasien Cedera Kepala.*
- Soumokil, Yerry, Muhammad Syafar, And Andi Yusuf. 2021. "Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 10(2): 543–51.
- Sriwahyuni, Sriwahyuni. 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): 121–26.
- Statistik, Keputusan Uji. "Analisis Data Memilih Teknik Analisis / Uji Statistik KORELASI, REGRESI." 2.
- Sugiono & Muftihatin. 2022. "Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda." *Borneo Student Research (BSR)* 3(2): 1666–74.
- Sukmalara, Dini. 2019. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Rsud X." *Afiat* 5(02): 83–92.
- Surani, Wahyu, And Ahmat Pujiyanto. 2023. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Tenaga Kesehatan Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD)." *Pena Nursing* 1(2): 1–12.
- Suryani. 2022. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Perawat Dalam Menangani Kasus Kegawatdaruratan." : 14–34.
- Syafiah, Afinah. 2021. "Hubungan Antara Manajemen Risiko Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semaranghubungan Antara

- Manajemen Risiko Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semaranghubungan Antara Manajemen Risiko Deng.” *Frontiers In Neuroscience* 14(1): 1–13.
- Syahnas, Tengku Liza. 2020. *Response Time Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2018 Tesis*.
- Syapitri, Henny, Amalia, And Juneris Aritonang. 2021. “Metodologi Penelitian Kesehatan.” : 1–220.
- Tuwa, Ringu Yumiati. 2019. “Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Perawat Di Igd Rsu Tipe C Di Kupang Berdasarkan Teori Kinerja Gibson.” : 1–23.
- Wibowo Suwandi, Edi, And Yulisetyaningrum Setiyani Widaristuti Abcd. 2023. “Hubungan Faktor-Faktor Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi.” | *Indonesia Jurnal Perawat* 8(1): 24–32.
- Yurnalis, Ema, And Hendry Kiswanto Mendrofa. 2021. “Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien Di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang.” *MAHESA : Malahayati Health Student Journal* 1(4): 404–10.