

## HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DALAM PELAYANAN *MEDICAL CHECK UP* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Ama Mubarakah<sup>1</sup>, Roihatul Zahroh<sup>2</sup>, Natalia Christin Tiara Revita<sup>3</sup>, Retno Twistiandayani<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Keperawatan Universitas Gresik, Indonesia

<sup>3</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Gresik

\*e-mail: [mubarakah.ama76@gmail.com](mailto:mubarakah.ama76@gmail.com)

### ABSTRAK

*Response time* yang dilakukan secara optimal meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien serta mencerminkan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan khususnya medical checkup. Kecepatan penanganan, profesionalisme tenaga medis, serta kelengkapan fasilitas berkontribusi pada kepuasan pelayanan *medical check-up*. **Tujuan:** untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dalam melakukan *medical check up* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit. **Metode:** Metode penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional dengan jumlah populasi 616 didapatkan sampel yaitu 176 dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen menggunakan kuesioner dengan analisis uji rank spearman. **Hasil:** Hasil penelitian ini didapatkan bahwa *response time* menunjukkan hampir seluruhnya direspon 5 menit yaitu 170 orang (96,6%). Kepuasan pasien menunjukkan hampir seluruhnya puas yaitu 172 orang (84,3%). Ada hubungan *response time* dengan kepuasan pada pasien di Rumah Sakit dengan p value 0,000 (<0,05). **Kesimpulan:** *Respon time* perawat yang cepat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yang tinggi di RS Semen Gresik. Semakin cepat respon diberikan, semakin tinggi kepuasan pasien.

**Kata kunci:** *Kepuasan pasien; Medical check up; Perawat, Response time*

### ABSTRACT

**Background:** The Relationship Between Nurses' Response Time in Medical Check-Up and Patient Satisfaction at Semen Gresik Hospital. **Objective:** To determine the relationship between nurses' response time in medical check-ups and patient satisfaction at Gresik Hospital. **Method:** This study used a correlational analytical design with a total population of 616, from which a sample of 176 was selected using purposive sampling. The instrument used was a questionnaire, and data were analyzed using the Spearman rank test. **Results:** The findings showed that nearly all response times were within 5 minutes (170 respondents, 96.6%). Patient satisfaction was high, with 172 respondents (84.3%) reporting satisfaction. A significant relationship was found between response time and patient satisfaction, with a p-value of 0.000 (<0.05). **Conclusion:** A faster nurses' response time is associated with higher patient satisfaction at Semen Gresik Hospital. The quicker the response, the greater the patient satisfaction.

**Keywords:** *Medical check-up, nurse, patient satisfaction, response time*

## 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Pasien yang puas umumnya akan mengapresiasi profesionalisme tenaga medis, kecepatan dalam penanganan, keramahan staf, serta kelengkapan fasilitas yang tersedia. Kepuasan dapat juga dipengaruhi oleh kemudahan akses terhadap layanan dan kemampuan tenaga medis untuk memberikan penjelasan yang komprehensif serta mendukung proses pengambilan keputusan pasien. *Response time* atau waktu tanggap merupakan salah satu indikator kecepatan dalam menangani pasien, dihitung sejak pasien tiba hingga mendapatkan tindakan medis. Waktu tanggap pelayanan biasanya diukur dalam hitungan menit dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk jumlah tenaga kesehatan serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang tersedia. Standar keberhasilan pelayanan medis sering kali dikaitkan dengan *response time* optimal sekitar 5 menit (Putra et al., 2021).

*Response time* merupakan waktu tanggap seorang perawat dalam melakukan tindakan menjadi salah satu indikator utama dalam peningkatan kualitas dan kepuasan pelayanan rumah sakit terutama di bagian MCU. Tingkat kepuasan yang tinggi sering kali berhubungan dengan peningkatan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan, yang pada gilirannya dapat mendorong kepatuhan terhadap pengobatan dan kesetiaan pada layanan yang diberikan (Istizhada, 2019). Salah satu indikator kepuasan pasien dapat dilihat dari penurunan jumlah keluhan yang disampaikan melalui kotak saran dan meningkatnya jumlah kunjungan pasien. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dapat berdampak negative dan kekecewaan yang membuat mereka enggan untuk kembali ke pelayanan kesehatan. Selain itu, pasien yang mengalami pengalaman kurang baik cenderung membagikan cerita negatifnya kepada orang lain, yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat dan menurunkan jumlah kunjungan ke rumah sakit (Rahmawati & Putra, 2021).

Data kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan secara global berdasarkan WHO menunjukkan bahwa sekitar 80% pasien di seluruh dunia merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima, meskipun variasi dapat terjadi di berbagai negara. Di Indonesia, tingkat kepuasan pasien secara nasional berada pada kisaran 75%, dengan kualitas pelayanan yang dinilai cukup baik oleh 70% pasien. Di Jawa Timur, data Dinas Kesehatan tahun 2023 mencatat bahwa tingkat kepuasan pasien di rumah sakit mencapai 78,5%, dengan 72% pasien merasa puas terhadap kebersihan dan fasilitas, sementara 68% mengapresiasi komunikasi dari tenaga medis. Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia tahun 2016, standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95% (Kemenkes RI,

2016). Apabila pada tingkat kepuasan pasien terdapat pelayanan kesehatan dibawah standar 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019).

Hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Semen Gresik menunjukkan fluktuasi jumlah pasien yang melakukan *medical check-up* dari bulan Januari hingga Agustus. Pada Januari terdapat 552 pasien, Februari 256 pasien, Maret 523 pasien, April 522 pasien, Mei 877 pasien, Juni 1089 pasien, Juli 858 pasien, dan Agustus 616 pasien. Berdasarkan wawancara dengan 10 pasien, sebagian besar menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan di RS Semen Gresik, terutama dalam hal keramahan perawat dan kelengkapan fasilitas, meskipun beberapa mengungkapkan harapan akan peningkatan kecepatan layanan.

Penyebab kepuasan pasien yang berkaitan dengan *response time* perawat dalam melakukan pelayanan *medical check-up* dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kecepatan respon perawat sangat penting karena menentukan seberapa cepat pasien mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, terutama saat pemeriksaan awal atau tindak lanjut kesehatan. Faktor-faktor seperti jumlah tenaga perawat yang memadai, sistem alur kerja yang efisien, ketersediaan peralatan, serta koordinasi antar tim medis sangat berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan. Ketika *response time* perawat cepat, pasien merasa diperhatikan dan diprioritaskan, sehingga meningkatkan rasa nyaman dan puas terhadap pelayanan. Sebaliknya, jika terjadi keterlambatan, pasien bisa merasa tidak diperhatikan, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan (Wahyuni, 2019).

Dampak dari *response time* perawat yang lambat dalam melakukan pelayanan *medical check-up* dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Keterlambatan perawat dalam merespons kebutuhan pasien dapat menyebabkan ketidaknyamanan, kecemasan, dan penundaan dalam penanganan masalah kesehatan, yang pada akhirnya mengurangi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Dalam jangka panjang, hal ini dapat berujung pada meningkatnya keluhan pasien, turunnya tingkat kunjungan, dan reputasi buruk bagi fasilitas kesehatan. Sebaliknya, respons yang cepat dan tanggap akan meningkatkan pengalaman pasien, memperkuat hubungan mereka dengan penyedia layanan, dan menciptakan kesan positif yang dapat meningkatkan loyalitas serta reputasi rumah sakit di mata masyarakat (Hufaizah & Apriani, 2022).

Solusi untuk meningkatkan *response time* perawat dalam pelayanan *medical check-up* melibatkan beberapa langkah strategis. Pertama, penambahan jumlah tenaga perawat yang memadai sesuai dengan kebutuhan pasien dapat mengurangi beban kerja perawat, sehingga mereka dapat merespons dengan lebih cepat. Kedua, penerapan sistem manajemen alur kerja yang efisien melalui teknologi seperti *Electronic Medical Record* (EMR) dapat mempercepat

koordinasi dan penjadwalan pelayanan. Ketiga, pelatihan berkala bagi perawat untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan manajemen waktu sangat penting agar pelayanan lebih responsif. Selain itu, evaluasi rutin terhadap waktu respon dan umpan balik pasien dapat membantu rumah sakit mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, sehingga pelayanan lebih optimal dan kepuasan pasien meningkat (Purwacaraka & Hidayat, 2022).

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik *korelasional* dengan pendekatan *Cross-sectional* merupakan salah satu study epidemiologi yang khusus mempelajari tentang distribusi, mempelajari hubungan dan prevalensi dengan cara mengobservasi status. Penelitian ini hanya membutuhkan waktu yang relatif singkat di gunakan untuk mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen melalui cara survey, kuesioner dan wawancara.

## 3. HASIL

Besar sample sebanyak 176 responden dan 5 perawat serta satu dokter, didapatkan bahwa responden yang mendapatkan pelayanan dengan *respon time* >5 menit yaitu 6 orang (3,4%), menunjukkan tidak puas 4 orang (2,3%), dan puas 2 orang (1,1%). Responden yang mendapatkan pelayanan <5 menit yaitu 170 orang (96,6%), menunjukkan seluruhnya puas mendapatkan pelayanan. Hasil uji statistik menggunakan *rank spearman* didapatkan *p value* = 0,000 (<0,05) artinya, ada hubungan *respon time* dengan kepuasan pada pasien.

## 4. PEMBAHASAN

Distribusi Karakteristik Responden

### 1) *Response time* Pada Pasien di RS Semen Gresik

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa hampir seluruh pasien mendapatkan respons cepat dari perawat dalam memberikan pelayanan, dengan waktu respons kurang dari 5 menit pada 170 orang (96,6%). Fakta ini mencerminkan efektivitas dan kesiapan perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien secara tepat waktu. Kecepatan respons ini sangat penting dalam pelayanan kesehatan, terutama untuk menjaga kepuasan pasien dan mencegah eskalasi kondisi medis yang memerlukan penanganan segera.

*Response time* perawat pada pasien merupakan waktu yang dibutuhkan oleh perawat untuk memberikan tindakan atau intervensi setelah pasien meminta bantuan atau setelah menerima informasi terkait kondisi pasien. Respon yang cepat dan tepat sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mengurangi risiko komplikasi pada pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Widodo et al. (2022), *respon time* yang cepat dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menurunkan tingkat morbiditas. Penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi *response time* perawat antara lain adalah jumlah perawat, tingkat keparahan kondisi pasien, serta sarana dan prasarana yang tersedia di rumah sakit. Sementara itu, penelitian oleh Prasetyo dan Utami (2023) menunjukkan bahwa sistem komunikasi yang baik antar tim medis dapat mempercepat *respon time* perawat, yang pada akhirnya berdampak pada pemulihan pasien yang lebih cepat dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Kecepatan respons perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Menurut Yanti et al. (2021), stres dan tingginya beban kerja menjadi kendala utama dalam mencapai waktu respons yang optimal. Faktor internal yang berperan meliputi kondisi psikologis perawat, seperti tingkat stres dan kelelahan, serta kompetensi, pengalaman kerja, motivasi, dan kepuasan kerja. Sementara itu, faktor eksternal mencakup beban kerja yang tinggi, tekanan dari lingkungan kerja, serta keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung. Untuk mengatasi hambatan ini, diperlukan pelatihan manajemen stres serta peningkatan jumlah tenaga perawat guna memastikan layanan kesehatan yang lebih responsif dan optimal.

Penelitian yang relevan dilakukan oleh Smith et al. (2023), yang mengkaji hubungan antara waktu respons perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Studi tersebut menemukan bahwa 92% pasien merasa lebih puas ketika perawat merespons kebutuhan mereka dalam waktu kurang dari 5 menit. Selain itu, penelitian oleh Liu et al. (2022) menunjukkan bahwa kecepatan respons perawat secara signifikan meningkatkan hasil klinis pasien, terutama pada unit gawat darurat dan perawatan intensif, di mana setiap menit sangat berarti.

Peneliti berpendapat bahwa waktu respons yang cepat tidak hanya mencerminkan kompetensi teknis perawat tetapi juga menunjukkan empati dan profesionalisme dalam memberikan layanan kepada pasien. Pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi dan kesadaran terhadap pentingnya waktu respons perlu terus diupayakan, terutama dalam situasi dengan keterbatasan sumber daya manusia. Di masa depan, penggunaan teknologi seperti sistem pemantauan digital dapat menjadi solusi untuk memastikan kecepatan dan akurasi respons perawat (Huang et al., 2021). Dengan demikian, institusi pelayanan kesehatan harus memastikan bahwa kebijakan dan fasilitas mendukung perawat dalam memberikan pelayanan responsif yang berkualitas.

## **2) Kepuasan Pada Pasien di RS Semen Gresik**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima, dengan tingkat kepuasan sebesar 97,7% atau 172 orang. Data ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah memenuhi

ekspektasi pasien, baik dari segi kualitas komunikasi, responsivitas, maupun kenyamanan dalam menerima layanan kesehatan. Tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan efektivitas dan efisiensi sistem pelayanan yang diterapkan.

Ada sebanyak 172 responden (97,7%) merasa puas dengan respon time perawat dalam melakukan medical check-up di Rumah Sakit Semen Gresik karena pelayanan yang cepat, komunikasi yang baik, serta kepatuhan perawat terhadap prosedur medis. Namun, 4 responden (2,3%) menyatakan ketidakpuasan, yang kemungkinan disebabkan oleh keterlambatan pelayanan, kelelahan perawat yang memengaruhi kualitas layanan, atau kurangnya umpan balik terkait kondisi pasien. Beberapa faktor pencetus ketidakpuasan ini dapat meliputi beban kerja yang tinggi, keterbatasan jumlah tenaga perawat, ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan tenaga medis, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan ini berkaitan dengan sejauh mana harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tercapai. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas komunikasi antara pasien dan tenaga medis, kenyamanan fasilitas, serta kecepatan pelayanan. Kualitas komunikasi yang baik dapat membangun hubungan yang lebih baik antara pasien dan perawat atau dokter, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas rumah sakit dan pengelolaan waktu pelayanan yang efisien dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Nugroho et al. 2023).

Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh aspek emosional dan psikologis yang terkait dengan perasaan pasien selama mendapatkan perawatan. Faktor empati yang ditunjukkan oleh tenaga medis memegang peranan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pasien yang merasa diperhatikan dan dihargai oleh tenaga medis cenderung lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu, pelatihan keterampilan komunikasi dan empati untuk tenaga medis menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi tidak hanya berkontribusi pada peningkatan reputasi rumah sakit, tetapi juga meningkatkan tingkat loyalitas pasien (Pramudya dan Hidayati, 2022).

Penelitian oleh Johnson et al. (2023) yang meneliti kepuasan pasien di rumah sakit umum menemukan bahwa 85% pasien merasa puas terhadap layanan kesehatan ketika mereka menerima komunikasi yang jelas, perhatian personal, dan waktu tunggu yang minimal. Selain itu, studi oleh Rahman et al. (2022) di fasilitas kesehatan primer menunjukkan bahwa kepuasan

pasien meningkat secara signifikan ketika perawat menunjukkan empati dan proaktif dalam memenuhi kebutuhan pasien. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan tingginya tingkat kepuasan di antara pasien.

Peneliti berpendapat bahwa tingkat kepuasan yang tinggi merupakan cerminan keberhasilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun, peningkatan kualitas layanan harus tetap menjadi prioritas, terutama dengan fokus pada aspek empati dan komunikasi interpersonal, karena hal ini terbukti berperan besar dalam kepuasan pasien. Selain itu, evaluasi berkala melalui survei kepuasan pasien dan pelatihan tenaga kesehatan dapat memastikan bahwa standar pelayanan tetap terjaga. Teknologi berbasis pasien, seperti sistem umpan balik digital, dapat menjadi solusi untuk memonitor kepuasan secara real-time.

### **3) Hubungan *Response time* Dengan Kepuasan Pada Pasien di Rumah Sakit Semen Gresik**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara waktu respons perawat dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik, dengan nilai  $p$  sebesar 0,000 ( $<0,05$ ). Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin cepat waktu respons perawat dalam memberikan pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

*Response time* perawat berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien, di mana semakin cepat dan efektif respons yang diberikan oleh perawat, semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. *Response time* yang cepat dapat mengurangi rasa cemas dan ketidakpastian pasien, yang berdampak positif pada persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Menurut teori yang diungkapkan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2023), pelayanan yang cepat dan responsif merupakan salah satu dimensi kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, responsifitas perawat dalam memberikan pertolongan atau menjawab keluhan pasien dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dalam hal ini, kecepatan perawat dalam menanggapi kebutuhan pasien bukan hanya tentang waktu, tetapi juga bagaimana kualitas interaksi tersebut dapat mempengaruhi perasaan pasien secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian oleh Liao dan Chien (2024) menegaskan pentingnya komunikasi efektif dan ketepatan waktu dalam merespons permintaan pasien sebagai faktor penentu kepuasan pasien. Ketika perawat mampu merespon dengan cepat dan tepat, pasien merasa dihargai dan diperhatikan, yang mengarah pada peningkatan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Dalam teori pelayanan, respon time yang baik mencerminkan adanya efisiensi dalam manajemen waktu serta komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas. Pengalaman positif pasien akan meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, perawat yang memiliki kemampuan untuk memberikan respons yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pasien

akan berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

Penelitian yang relevan dilakukan oleh Ahmed et al. (2023), yang menemukan bahwa kecepatan respons perawat memiliki korelasi positif dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum. Studi ini melaporkan bahwa waktu respons kurang dari 5 menit meningkatkan kepuasan hingga 85%. Penelitian lain oleh Yoon et al. (2022) juga mendukung temuan tersebut, di mana pasien yang menerima layanan responsif melaporkan pengalaman yang lebih baik dan merasa lebih dihargai oleh tenaga kesehatan.

Dalam penelitian ini, terdapat dua responden yang mendapatkan respon time perawat lebih dari 5 menit namun tetap merasa puas. Kepuasan mereka dapat dijelaskan melalui faktor pelayanan lainnya, seperti sikap perawat yang ramah dan empati, kualitas komunikasi yang baik, serta ketepatan tindakan medis yang diberikan. Menurut teori Parasuraman et al. (1988) dalam model SERVQUAL, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga oleh faktor lain seperti keandalan (reliability), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Meskipun waktu respons lebih lama, jika perawat menunjukkan perhatian yang tulus, menjelaskan prosedur dengan jelas, dan memberikan perawatan yang tepat, pasien tetap merasa dihargai dan aman, sehingga tingkat kepuasan tetap tinggi.

Peneliti berpendapat bahwa kecepatan respons perawat tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan efisiensi sistem pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Semen Gresik telah menunjukkan keberhasilan dalam memastikan waktu respons yang cepat, namun evaluasi berkelanjutan dan pelatihan berbasis teknologi perlu diterapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan integrasi sistem digital, seperti *real-time tracking* untuk permintaan pasien, kecepatan dan akurasi respons dapat lebih ditingkatkan.

## 5. KESIMPULAN

*Respon time* perawat di bagian *Medical Check Up* yang cepat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di RS Semen Gresik. Semakin cepat respon diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Khan, R., & Patel, A. (2023). The Impact of Nurse Response Time on Patient Satisfaction in General Hospitals: A Multicenter Study. *Journal of Nursing Management*, 31(2), 154-162.
- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.

- Aklima, A., Fikriyanti, F., & Nurhidayah, I. (2023). Pengukuran Triage Time Pada Pasien Masuk Igd Rsud Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Ners*, 7(2), 1260-1264.
- Anggraini, D., & Febrianti, A. (2020, August). Response Time Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Dr. Ak Gani Palembang. In *Proceeding Seminar Nasional Keperawatan* (Vol. 6, No. 1, Pp. 202-206).
- Apriliani, R. E., & Tjondronegoro, P. (2019). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Ambarawa. *Jurnal Smart Keperawatan*, Pissn 2301-6221; Eissn 2502, 5236, 8-12.
- Arikunto, S. (2014) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Penelitian*, Rineka Cipta.
- Bazmul, M. F., Lantang, E. Y., & Kambey, B. I. (2019). Profil Kegawatdaruratan Pasien Berdasarkan Start Triage Scale Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. Rd Kandou Manado Periode Januari 2018 Sampai Juli 2018. *E-Clinic*, 7(1).
- Donabedian, A. (1988). The Quality of Care: How Can It Be Assessed? *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743-1748.
- Donsu, J. D. . (2017) *Metodologi Penelitian Keperawatan Dan Kesehatan*, Salemba Medika.
- Elisa, E., Divianto, D., & Hutagaol, M. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien *Medical check up* (Mcu) Pada Rumah Sakit Dr. Ak. Gani Palembang. *Orasi Bisnis*, 11(1).
- Ellen Oktaviana, E. O., & Mudayat, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check-Up Pelaut Pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya (Doctoral Dissertation, Stia Manajemen Dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya)
- Faozi, E., Jadmiko, A. W., & Pribadi, D. R. A. (2024). *Respon time Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Unit Gawat Darurat: Literature Review*. *Jurnal Siti Rufaidah*, 2(3), 01-12.
- Febri, A. N. (2019). Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dr. Hardjono Ponorogo (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Gustafsson, L., Persson, J., & Holm, M. (2022). Enhancing Patient Safety through Responsive Nursing Care: A Framework for Clinical Practice. *Nursing Care Research Journal*, 34(2), 123-134.
- Hania, U. P., Budiharto, I., & Yulanda, N. A. (2020). Literature Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Perawat Pada Penanganan Igd. *Proners*, 5(2).
- Huang, W., Lin, C., & Tsai, Y. (2021). Leveraging Digital Systems to Improve Nurse Responsiveness in Hospital Settings. *Healthcare Technology Journal*, 29(4), 215-222.
- Huzaifah, Z., & Apriani, E. (2022). Tingkat Kecemasan Keluarga Terhadap Status Kesehatan Pasien Di Igd Pada Masa Pandemic. *Journal Nursing Army*, 3(1), 54-60.
- Irsyad, M., Nadapdap, T. P., & Fitriani, A. D. (2024). Analisis Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Omni Cikarang Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi*, 2(2), 53-60.
- Istizhada, A. E. N. (2019). Gambaran Response Time Dan Laman Triage Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.
- Johnson, M., Taylor, R., & Green, S. (2023). Patient Satisfaction in General Hospitals: Factors Influencing Positive Perceptions. *International Journal of Health Services Research*, 50(2), 98-112.
- Kumar, P., Gupta, R., & Singh, M. (2021). Leveraging Technology for Real-Time Patient Feedback: Innovations in Healthcare Management. *Healthcare Informatics Journal*, 36(3), 189-201.
- Liu, X., Wang, H., & Chen, Z. (2022). The Effect of Rapid Nurse Response on Clinical Outcomes in Emergency and Intensive Care Units. *Journal of Emergency Nursing*, 48(3), 112-120.
- Malik, F. A., Diel, M. M., & Pratiwi, A. (2024). Hubungan Perilaku Caring Dan *Respon time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Gudang Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(2), 196-200
- Marbun, L. H. R. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Medical check up* Di Penang (Study Kasus) Etnik Batak Tahun 2019 (Doctoral Dissertation, Universitas Sumatera Utara).

- Mulyanto, T. G., Apriliyani, I., & Sumarni, T. (2022). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Gawat Dan Darurat Di Igd Rs Emanuel Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Pengabdian Mandiri*, 1(10), 1847-1856.
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Saptosari Gunungkidul Di Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35-44.
- Nugroho, S., Santoso, A., & Wulandari, N. (2023). Pengaruh kualitas komunikasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 12(1), 45-53.
- Nursalam (2015) 'Metodelogi Penelitian Keperawatan', Pendekatan Praktis. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, N. (2020) 'Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan - Ners Unair Repository', 2020.
- Oktaphiana Saputri, S. A. P. U. T. R. I. (2024). Cross Sectional Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien *Medical check up* (Mcu) Di Rs Bhayangkara Surakarta (Doctoral Dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69-79.
- Pramintasari, E. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Pelayanan Kesehatan Dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Medical Checkup Yang Dimediasi Oleh Kepuasan (Studi Pada Klinik Institusi Pegawai Keamanan Publik) (Doctoral Dissertation, Universitas Pelita Harapan).
- Pramudya, R., & Hidayati, F. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit swasta: Peran empati tenaga medis. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 8(2), 92-100
- Prasetyo, D., & Utami, D. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi respon time perawat dalam pelayanan medis. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 8(2), 112-118.
- Purwacaraka, M., & Hidayat, S. A. (2022). Hubungan Tingkat Kegawatdaruratan (Triase) Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(1), 39-47.
- Putra, A. K. M., Sholehah, B., Handoko, Y. T., & Rahman, H. F. (2022). Hubungan Waktu Tanggap (*Respon time*) Dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan Pada Pasien Asma Di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(2), 713-720.
- Rahayu, R. M., & Siswani, S. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Medichal Check Up Di Klinik Medika Plaza Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2019. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (Jukmas)*, 4(1), 47-57.
- Rahman, A., Sari, D., & Kurniawan, Y. (2022). Empathy and Patient Satisfaction in Primary Healthcare: A Quantitative Study. *Journal of Primary Health Care Research*, 44(1), 78-89.
- Roy, S. C. (2003). *The Roy Adaptation Model: The Definitive Statement* (2nd Ed.). Upper Saddle River, Nj: Pearson Prentice Hall.
- Smith, R., Jones, P., & Clarke, M. (2023). Impact of Nurse Response Time on Patient Satisfaction in Hospitals: A Cross-sectional Study. *International Journal of Nursing Studies*, 58(1), 45-56.
- Wahyuni, W. (2019). Response Time Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruang Igd Rsud Soehadi Prijonegoro Sragen. *Gaster*, 17(2), 141-153.
- Widodo, A., Iskandar, F., & Sari, R. (2022). Pengaruh respon time perawat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit X. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 10(1), 45-52.
- Wiratna, S. (2014) 'Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis Dan Mudah Dipahami', Pt.Pustaka Baru.
- Yanti, M., Ningsih, H., & Firdaus, R. (2021). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Psikologi Klinis*, 6(3), 120-126.

- Yoon, J., Park, S., & Lee, H. (2022). Correlation Between Nurse Responsiveness and Patient Satisfaction in Emergency Departments. *BMC Health Services Research*, 22(1), 101-110.
- Yurnalis, E., & Mendrofa, H. K. (2021). Pengaruh *Respon time* Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien Di Ruang Igd Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. *Maheha: Malahayati Health Student Journal*, 1(4), 404-410.