



HUBUNGAN ANTARA PENGETAHUAN PASIEN TENTANG *RESPONS TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT

Nila Handayani^{1*}, Srihesty Manan², Yunus A.P³

Institut Kesehatan Immanuel Bandung, Jl. Raya Kopo No.161, Kota Bandung

e-mail : nilajatiborneo@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan

Tujuan: Pelayanan cepat dan tepat menjadi prinsip tatalakasana pasien di IGD. Hal ini berkaitan dengan karakteristik pasien di IGD yang umumnya mengalami ancaman kematian seperti gangguan airway, gangguan breathing, circulation, disability dan exposure. Oleh karena itu sangat diperlukan waktu tanggap darurat yang cepat untuk mengatasi masalah yang dialami oleh klien. Penelitian ini di dilaksanakan dan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan pasien tentang response time dengan tingkat kepuasan IGD RSU Santo Antonius Pontianak.

Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Dalam penelitian ini menggunakan sampel penelitian sebanyak 100 responden yang dipilih secara accidental. Sampel penelitian menggunakan kuesioner pengetahuan tentang response time dan kepuasan pasien.

Hasil : Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan tentang reponse time tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien dengan hasil ($p=0,646$).

Sehingga semakin cepat pelayanan yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap suatu layanan serta memberikan kepercayaan pasien dan keluarga. Pemahaman yang baik pasien dan keluarga tentang response time yang diberikan petugas dapat menimbulkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien pasien dan keluarga terhadap penanganan yang diberikan.

Kata kunci : *Pengetahuan, Respon Time, Kepuasan Pasien*

Accepted : 19 Juli 2024

How to cite : Handayani N, Manan S, A.P Y. Hubungan Antara Pengetahuan Pasien Tentang Respons Time Dengan Tingkat Kepuasan Di Instalasi Gawat Darurat. *Intan Husada : Jurnal Ilmiah Keperawatan*. 2024;12(02):226–236. (DOI: 10.52236/ih.v12i2.456)

OPEN ACCESS @ Copyright Politeknik Insan Husada Surakarta 2024

THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENTS' KNOWLEDGE ABOUT RESPONSE TIME AND THE LEVEL OF SATISFACTION IN THE EMERGENCY INSTALLATION (IGD) RSU SANTO ANTONIUS PONTIANAK

Abstract

Background

Purpose.: *Fast and precise service is the principle of patient management in the ER. This is related to the characteristics of patients in the ER who generally experience the threat of death, such as airway problems, breathing problems, circulation, disability and exposure. incidental a fast emergency response time is needed to overcome problems experienced by clients. This study aims to determine the relationship between patient knowledge about response time and satisfaction levels in the emergency room at RSU Santo Antonius Pontianak.*

Method : *This research is an analytical observational study with a cross sectional approach. The sample in this study was 100 respondents who were chosen accidentally. Research data was collected using a knowledge questionnaire about response time and patient satisfaction.*

Results: *Research shows that knowledge about response time has no relationship to patient satisfaction ($p=0.646$). The faster the service is provided, the higher the levels of patient satisfaction with a service and the trust of patient and family.*

Conclusion: *A good understanding of patients and families regarding the response time provided by officers can lead to satisfaction with the services provided in the emergency Unit, this faster the services provided, the more satisfied patients and families will be with the treatment provided.*

Keywords: *Knowledge, Response Time, Patient Satisfaction*

Pendahuluan

Kegawatdaruratan dapat terjadi pada semua individu dan tidak dapat diprediksi kapan kondisi kegawatdaruratan dapat terjadi. Kondisi kegawat darurat merupakan kondisi dimana pasien membutuhkan bantuan medis segera untuk melakukan bantuan hidup dan pmencegah kecacatan lebih lanjut (1). Pasien yang gawat darurat adalah pasien yang di sebabkan oleh suatu sebab misalnya penyakit, kecelakaan dan jika tidak segera ditolong akan mengalami kecacatan, kehilangan organ tubuh, bahkan sampai meninggal dunia. Pasien yang seperti ini akan ditangani dengan baik apabila di lakukan di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) (2). Secara global kasus kegawatdaruratan disetiap negara berbeda-beda. Tahun 2019 secara global, kasus cedera (22%), penyakit jantung iskemik (17%), infeksi saluran pernapasan bawah (11%), dan stroke hemoragik (7%) merupakan penyebab sekitar 60% kasus yang berada di UGD di Afrika (3). Di Arab Saudi, jumlah kunjungan IGD meningkat dengan keluhan yang paling banyak dialami pengunjung adalah Gastrointestinal (21,34%), diikuti *Respiratory* (13,47%), *Orthopaedic* (12,57%), dan *Cardiovascular* (12,43%) (4). Kasus kegawatdaruratan meningkat drastis tahun 2019 saat pandemi COVID-19. COVID-19 disebabkan oleh severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) sindrom gangguan pernapasan akut (5). Kondisi pandemi COVID-19 berdampak pada tingginya

kunjungan pasien ke rumah sakit. Melansir data dari kementerian Kesehatan RI jumlah kunjungan pasien IGD di Indonesia mencapai 4.402.205 pasien atau setara dengan 13,3% dari seluruh kunjungan di rumah sakit umum (6). Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSU Santo Antonius Pontianak merupakan salah satu pemberi pelayanan Gawat Darurat untuk seluruh Masyarakat di daerah Kalimantan Barat. Selain menangani kejadian gawat darurat di wilayah Kota Pontianak, IGD ini juga merupakan rujukan dari berbagai daerah di Kalimantan Barat. Berbagai jenis penyakit yang dapat di tangani di IGD ini dikarenakan SDM berupa dokter Spesialis, Subspesialis maupun Alat Kesehatan tersedia di RSU Santo Antonius Pontianak, tidak heran jika banyak pasien yang datang untuk mendapatkan pemeriksaan dari Rumah Sakit ini. IGD RSU Santo Antonius Pontianak memiliki kurang lebih 30 brangkar beserta tempat tidur untuk menampung pasien-pasien yang datang berkunjung dan jumlah kunjungan pasien IGD rata-rata 80 pasien perhari. Pelayanan cepat dan tepat di unit gawat darurat mengikuti filosofi *time saving is lifesaving*.

Hal ini berkaitan dengan karakteristik pasien di IGD yang umumnya mengalami ancaman kematian seperti gangguan *airway*, gangguan *breathing*, *circulation*, *disability* dan *exposure*. Tatalaksana yang lambat dan tidak tepat dapat berdampak pada kecacatan hingga kematian. Oleh sebab itu diperlukan waktu tanggap darurat untuk mengatasi masalah yang dialami oleh klien. Waktu tanggap darurat atau *respon time* adalah merupakan waktu tanggap saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat respon dari petugas Instalasi Gawat Darurat dengan waktu pelayanan yang diperlukan sampai selesai proses penanganan gawat darurat (Haryatun & sudarmono,2013). (7). Lebih lanjut, *response time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan (Suhartati dkk, 2011). Sistem yang digunakan Rumah Sakit untuk menetapkan waktu tanggap darurat berbeda-beda. Beberapa rumah sakit menggunakan ATS (*australia triage scale*) atau menggunakan sistem PACS (8,9). IGD RSU Santo Antonius Kota Pontianak, menggunakan sistem PACS yang berasal dari Singapura. Pengertian PACS (*patient acuity category scale*) adalah pendekatan diagnosis diferensial berbasis gejala yang melakukan triase pada pasien berdasarkan keluhan mereka dan penilaian objektif seperti tanda- tanda vital dan tingkat kesadaran pasien , yang memungkinkan pasien dengan cepat dan tepat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. PACS terdiri dari empat skala prioritas yaitu P1, P2, P3, dan P4. PACS 1 membutuhkan pertolongan segera atau dalam kondisi mengancam nyawa, PACS 2 berada dalam tekanan berat dan memerlukan perawatan kritis,

pasien PACS 3 dapat berjalan dan datang dengan gejala ringan sampai sedang, dan pasien PACS 4 adalah kasus non-darurat yang lebih tepat dikelola dalam pengaturan layanan kesehatan (9). Petugas kesehatan dalam melakukan penanganan kepada pasien telah berpedoman pada panduan PASC yang telah ditetapkan. Namun pada pelaksanaannya belum sesuai standar. Hasil penelitian oleh Mahyudin & Deli (2021) menjelaskan bahwa *respons time* di IGD selama pandemik COVID-19 belum dilaksanakan secara optimal (10). Lebih lanjut penelitian oleh Nurcholis, dkk (2022) menjelaskan bahwa masih terdapat 21,7% pasien ditangani tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (11). Dengan kata lain *respons time* tidak berjalan dengan baik. Penilaian cepat dan akurat dalam pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuan sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *respons time* perawat yang cepat dan tepat. Dimana *Respons time* dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan, waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit (12). Kurang tanggapnya petugas kesehatan dalam melakukan pertolongan pada pasien dapat menyebabkan ketidakpuasan. Penelitian oleh Akhirul & Fitriana (2020) menjelaskan bahwa waktu pelayanan tanggap darurat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di IGD (13). Hasil studi pendahuluan dengan metode observasi terhadap *respons time* perawat dalam melakukan tindakan kegawatdaruratan menunjukkan bahwa 80% sesuai dengan waktu pada PACS RSUD Santo Antonius. Meskipun layanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP dan sistem triase PACS RSUD Santo Antonius, beberapa pasien mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan IGD. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan saat bangsal IGD penuh menunjukkan tiga dari lima responden menyatakan cukup puas dan sisanya menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. . Ketidakpuasan yang dialami oleh pengguna layanan dapat berdampak pada citra rumah Sakit. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (14). Tingkat kepuasan dinilai secara subyektif dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan, dimana salah satunya tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui penilaian terhadap situasi kerja, penilaian tersebut dapat dilakukan sebagai rasa menghargai terhadap suatu pekerjaan. Tingkat kepuasan terhadap sebuah layanan juga dipengaruhi oleh pengetahuan seseorang terhadap jenis layanan yang diberikan dan waktu

layanan. Pengetahuan seseorang yang rendah terkait layanan yang diberikan cenderung memiliki komplain dan merasa kurang puas jika layanan yang diberikan meskipun layanan sudah sesuai dengan prosedur. Penelitian lainnya juga menjelaskan bahwa pengetahuan yang kurang baik dari pasien dan keluarga terhadap jenis layanan yang diberikan membuat pasien dan keluarga merasa kurang puas, pengetahuan yang rendah terhadap jenis layanan yang diberikan dapat menyebabkan ketidakpuasan, kurang sabar, dan perubahan emosi pada pasien dan keluarga. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa tiga responden menunjukkan pengetahuan yang rendah terhadap prioritas penanganan pasien yang dilakukan oleh rumah sakit. Pasien menganggap semua yang datang ke IGD harus ditangani dengan segera dan mendapatkan perawatan yang memadai. Pernyataan yang diberikan oleh pasien tersebut bertentangan dengan prinsip triase PACS dimana penanganan diberikan berdasarkan prioritas kegawatdaruratan pasien. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan pengetahuan pasien tentang *response time* dengan tingkat kepuasan di IGD RSU Santo Antonius Pontianak.

Tujuan

Untuk melakukan analisa hubungan antara pengetahuan pasien terhadap respon time dengan tingkat kepuasan di IGD Santo Antonius Pontianak.

Metode

Jenis penelitian kuantitatif dengan desain *observasional analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. penelitian ini adalah pasien yang dirawat di IGD RSU Santo Antonius Pontianak pada bulan Juni – Juli tahun 2023 yang berjumlah 100 orang. yang dipilih secara *accidental* dengan kriteria inklusi Pasien yang datang ke IGD baik rujukan maupun datang langsung, pasien dengan kondisi sadar penuh (GCS = 15) atau pada kategori prioritas, pasien yang sudah mendapatkan tindakan pertama dan sudah mendapatkan penanganan, pasien dan keluarga dengan usia >18 Tahun. Pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner untuk mengukur pengetahuan dan kepuasan responden.

Hasil

A. Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Variabel	Jumlah	Presentase (%)
----------	--------	----------------

Pengetahuan tentang *Respon Time*

Baik		
Cukup		
Kurang	79	79,0
Total	17	17,0
	4	4,0
	100	100

Kepuasan Pasien

Sangat Puas		
Puas	54	54,0
Tidak Puas	43	43,0
	3	3,0
Total	100	100

Berdasarkan table 1. Diatas didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden yang memiliki pengetahuan yang baik sebagian besar merasa sangat puas (43%).

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden

Variabel	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	42	42,0
Perempuan	58	58,0
Total	100	100
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	14	14,0
Pelajar/Mahasiswa	15	15,0
PNS	4	4,0
Swasta	24	24,0
Wiraswasta	11	11,0
IRT	26	26,0
Lain-lain	6	6,0
Total	100	100
Pendidikan		
Tidak Sekolah	1	1,0
SD	2	2,0
SMP	6	6,0
SMA	59	59,0
PT	32	32,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 2. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (58%), memiliki pekerjaan swasta (24%), dengan tingkat pendidikan SMA (59%).

B.. Univariat

Table 3. Hubungan Antara pengetahuan Pasien dan Kepuasan

Variabel	Kepuasan Pasien						P value	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Pengetahuan tentang Respon Time								
Baik	43	43,0	33	33,0	300	3,	79	79,0
Cukup	10	10,0	7	10,0		0	17	17,0
Kurang	1	1,0	3	65,0		0,	4	4,0
						0		
						0,		
						0		

Berdasarkan table 3. Diatas didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden yang memiliki pengetahuan yang baik sebagian besar merasa sangat puas (43%). Analisis lebih lanjut menggunakan uji *pearson chi square* didapatkan nilai *p value*= 0,646, yang berarti tidak terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan responden terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan yang baik dengan tingkat kepuasan pada kategori sangat puas. Hasil analisis menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara pengetahuan pasien tentang respon terhadap tingkat kepuasan. Penelitian ini sejalan dengan García-Alfranca, et al (2018) meninjau dengan kepuasan baik proses perawatan secara keseluruhan maupun terkait

pengukuran waktu nyata dalam menanggapi keadaan darurat (18). Para pasien dan profesional sepakat dalam penilaian mereka tentang elemen yang paling relevan untuk kepuasan pasien. Meskipun sebagian merasakan sangat puas terkait layanan namun beberapa faktor seperti keterlambatan pendampingan dan kemampuan penyelesaian kasus merupakan unsur yang tumpang tindih dalam menumbuhkan kepuasan. Penelitian lainnya oleh Teti (2019) menjelaskan bahwa dari lima aspek penilaian tingkat kepuasan pasien di UGD menunjukkan secara keseluruhan pada kategori sangat puas (19). Beberapa penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya perbedaan seperti yang dikemukakan oleh Alamsyah (2021) menjelaskan bahwa sebagian besar responden mendapat pelayanan di UGD memiliki pengetahuan yang cukup tentang konsep pemilahan pasien dan prioritas kegawat daruratan (20). Penelitian yang dilakukan oleh Sukrang dkk (2023) menunjukkan sebagian besar (50,7%) pengetahuan responden kurang baik. Hasil analisis bivariat dengan uji chi-square diperoleh ada hubungan pengetahuan keluarga pasien tentang pemilahan situasi pasien dengan tingkat kepuasan (21).

Pemahaman tentang *response time* perawat sangatlah penting bagi pasien dan keluarga yang mendapat perawatan. Pemahaman pasien dan keluarga dapat diperoleh melalui hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (22). Pemahaman pasien tentang waktu tanggap atau *response time* sangatlah penting, petugas dapat memberikan penanganan dengan nyaman, sehingga dapat menyelamatkan nyawapatient atau dapat mencegah cacat sejak di tempat kejadian,maupun dalam perjalanan hingga pertolongan pertama di rumah sakit (23).

Pemahaman yang baik dari pasien sehingga memberikan kenyamanan perawat dalam memberikan tindakan kegawatdaruratan kepada pasien. Hal ini yang menyebabkan semua pasien mendapat pelayanan yang baik sehingga pasien dan keluarga merasa puas. Kepuasan merupakan antara perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (24). Pasien masuk ke ruang IGD telah mendapatkan kenyamanan seperti kondisi ruangan IGD yang bersih, perlengkapan yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, penampilan petugas kesehatan yang rapi, bersih dan menarik. Penelitian (25) menyatakan dimensi *tangible* merupakan dimensi yang mempunyai pengaruh tertinggi terhadap kepuasan secara keseluruhan. Selain itu perawat yang profesional dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, akurat dan dapat dipercaya bahkan dapat dipertanggungjawabkan, teliti, pelayanan yang sama untuk semua pasien, sikap simpatik, memuaskan serta prosedur yang tidak berbelit-belit (24).

berpengaruh sekali terhadap kepuasan pasien (25) Perawat memberikan perawatan dengan baik, tanggap terhadap kebutuhan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan penyakitnya sejak memasuki pintu IGD (26). Faktor lain berupa pengetahuan, kesopanan, keramahan, kompetensi, kredibilitas, komunikasi dan sifat petugas yang dapat dipercaya sehingga mampu menciptakan rasa aman bagi pasien dan bebas dari resiko keragu-raguan (27).

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tidak ada hubungan antara pengetahuan pasien tentang *response time* dengan tingkat kepuasan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Santo Antonius Pontianak

Saran

Hasil penelitian ini diharapkan petugas dapat mempertahankan respon cepat tanggap dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien gawat darurat.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih kepada Direktur Rumah Sakit Antonius Pontianak beserta Jajarannya yang telah banyak membantu dalam penelitian ini.

Daftar pustaka

- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
- Razzak, J., Usmani, M. F., & Bhutta, Z. A. (2019). Global, regional and national burden of emergency medical diseases using specific emergency disease indicators: analysis of the 2015 global burden of disease study. *BMJ global health*, 4(2), e000733
- Habib, H., Sulistio, S., Mulyana, R. M., Albar, I. A., & RSCM, I. G. D. (2016). Triase modern rumah sakit dan aplikasinya di Indonesia. *Medik*
- Mahyudin, M., & Deli, H. (2021). Gambaran Respon Time Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 85-95.
- García-Alfranca, F., Puig, A., Galup, C., Aguado, H., Cerdá, I., Guilabert, M., ... & Mira, J. J. (2018). Patient satisfaction with pre-hospital emergency services. A qualitative study comparing professionals' and patients' views. *International journal of environmental research and public health*, 15(2), 233.
- Sukrang, S., Hasnidar, H., & Fauzan, F. (2023). Pengetahuan Keluarga Pasien tentang Triase dengan Kepuasan Keluarga Pasien dalam Pelayanan Keperawatan. *Syntax Idea*, 5(5), 562-570. Kepuasan Keluarga Pasien dalam Pelayanan Keperawatan. *Syntax Idea*. 2023;5(5):562–70.
- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
- Razzak, J., Usmani, M. F., & Bhutta, Z. A. (2019). Global, regional and national burden of emergency medical diseases using specific emergency disease indicators: analysis of the 2015 global burden of disease study. *BMJ global health*, 4(2), e000733
- Habib, H., Sulistio, S., Mulyana, R. M., Albar, I. A., & RSCM, I. G. D. (2016). Triase modern rumah sakit dan aplikasinya di Indonesia. *Medik*
- Mahyudin, M., & Deli, H. (2021). Gambaran Respon Time Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 85-95.
- Rahayuningsih, S. I., & Putra, A. (2010). Pengaruh pengetahuan pasien tentang haknya terhadap kepuasan pasien di RSUDZA. *Idea Nursing Journal*, 1(1), 39-46.
- García-Alfranca, F., Puig, A., Galup, C., Aguado, H., Cerdá, I., Guilabert, M., ... & Mira, J. J. (2018). Patient satisfaction with pre-hospital emergency services. A qualitative study comparing professionals' and patients' views. *International journal of environmental research and public health*, 15(2), 233.
- Teti, H. S. (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rs Tk. Iii Dr. Reksodiwiryo Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).

- Sukrang, S., Hasnidar, H., & Fauzan, F. (2023). Pengetahuan Keluarga Pasien tentang Triase dengan Kepuasan Keluarga Pasien dalam Pelayanan Keperawatan. *Syntax Idea*, 5(5), 562-570. Kepuasan Keluarga Pasien dalam Pelayanan Keperawatan. *Syntax Idea*. 2023;5(5):562–70.
- Verawati, E. (2019). Gambaran Response Time dan Lama Triage di IGD Rumah Sakit Paru Jember.
- Rochana, N., & Djogotuga, N. N. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), 12-20.26.
- Dewi N, Rifai Achmad J. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tni Ad Tk Iv 02.07. 04 Bandar Lampung. *J Ilmu Kesehat Masyarakat* Doi 1033221/Jikm V8i03. 2019;299:78–88.
- Alamsyah, T. S. (2021). Gambaran Tingkat Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Sistem Triage di IGD RSUD Sumbawa. *Jurnal Kesehatan Dan Sains*, 4(2), 76-87.