

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Univariat

5.1.1 *Response Time*

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel yang dilakukan pada 99 responden di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar, menunjukkan bahwa *response time* dalam kategori baik yaitu sebanyak 58 responden atau 58,6% dan 41 responden atau 41,4% menyatakan kategori kurang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sugiono & muftihatin, (2022) yang menunjukkan bahwa *response time* di ruang IGD rumah sakit tergolong baik/cepat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gaol & Hasibuan, (2024) yang mana sebanyak 50 responden (54,3%) mengatakan *response time* di IGD Murni Teguh Memorial Hospital cepat dan 42 responden (45,7%) mengatakan *response time* di IGD Murni Teguh Memorial Hospital lambat.

Response time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. *Response time* atau waktu tanggap merupakan hal yang sensitif, dalam artian waktu tunggu beresiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan disebuah rumah sakit. Waktu tunggu yang tidak efisien dapat menyebabkan rasa ketidakpuasan pasien akan sebuah pelayanan kesehatan. Pasien akan beranggapan pelayanan kesehatan buruk apabila tidak cepat sembuh, waktu tunggu lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun professional (Maghfiroh dkk., 2019).

Menurut analisis peneliti, hasil penelitian ini membuktikan bahwa waktu tanggap darurat pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar dalam kategori cepat. Hal ini disebabkan perawat di IGD sudah mendapatkan pelatihan tentang penanganan pasien gawat darurat. Namun demikian, dalam penelitian ini masih ditemukan sebagian pasien waktu tanggapnya masih lambat. Hal ini disebabkan oleh

beberapa faktor seperti jumlah pasien yang banyak, tidak ada ruangan yang kosong, pengelompokan *triage* yang masih kurang optimal. Dampak dari *response time* yang lambat dapat mempengaruhi penanganan serta kondisi pasien dan dapat mengakibatkan meluasnya kerusakan organ-organ dalam, misalnya pada pasien gawat darurat akibat kecelakaan.

Dari hasil analisis penelitian diatas peneliti ingin mengemukakan beberapa saran yang mungkin bisa memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan *response time* pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar. diantaranya ialah mengoptimalkan pengelompokan *triage*. Penerapan sistem *triage* di IGD masih terbilang kurang jadi sebaiknya penerapan sistem ini bisa lebih dketatkan dan dioptimalkan lagi, karena ini akan membantu tenaga medis terutama perawat dalam menentukan prioritas pasien secara lebih akurat, sehingga pasien dengan kondisi kritis dapat segera ditangani.

Selanjutnya penguatan pelatihan dan simulasi keadaan darurat. Meskipun perawat sudah mendapatkan pelatihan, pelaksanaan pelatihan berkelanjutan tetap perlu dilakukan dan simulasi rutin dalam menghadapi berbagai kondisi kegawatdaruratan, ini bisa menjadi acuan dan meningkatkan kesiapan petugas medis dalam menangani pasien dengan cepat dan efektif. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan di IGD dapat semakin optimal, untuk mengurangi *response time* yang masih lambat, dan meningkatkan keselamatan serta kepuasan pasien.

5.1.2 Kepuasan

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di IGD, maka berikut akan dilakukan pembahasan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar tersebut. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel yang dilakukan kepada 99 responden di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar, menunjukkan bahwa kepuasan dalam kategori kurang puas yaitu sebanyak 51

responden atau 51,5% dan 48 responden atau 48,5% menyatakan kategori puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maghfiroh, dkk (2019) di IGD RSUD Jombang tahun 2019 yang mana didapatkan sebanyak 31 responden (51,7%) menyatakan kurang puas. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wiryansyah, (2024) di rumah sakit Pelabuhan Palembang tahun 2024 menyatakan sebanyak 41 responden (73,2%) merasa puas dan 15 responden (26,8%) merasa kurang puas.

Kepuasan merupakan suatu bentuk ekspresi atau cara seseorang dalam mengungkapkan perasaan yang muncul sebagai hasil dari pengalaman yang dialaminya terhadap suatu barang, jasa, atau pelayanan. Perasaan ini dapat berupa rasa senang, kebahagiaan, kenyamanan, atau bahkan ketidakpuasan dan kekecewaan, tergantung pada sejauh mana harapan atau ekspektasi yang telah terbentuk sebelumnya dapat terpenuhi. Kepuasan juga mencerminkan respons emosional seseorang setelah menerima atau merasakan suatu layanan, di mana pengalaman yang diperoleh akan menentukan sejauh mana individu tersebut merasa dihargai, diperhatikan, atau memperoleh manfaat yang diharapkan (Krismantoro & Siagian, 2023).

Menurut analisis peneliti, kepuasan pasien tergantung kepada waktu tanggap yang mereka dapatkan begitu pasien sampai di IGD, walaupun kadang waktu tanggapnya sudah sesuai dengan standar IGD tapi masih ada saja pasien yang merasa kurang puas yang disebabkan oleh perasaan cemas atau emosional pasien yang tidak tertangani dengan benar. Jadi salah satu faktor penilaian kepuasan pasien adalah kecepatan pelayanan, pasien akan merasa puas jika pelayanan yang didapatkan cepat. Tapi pada kenyataannya banyak pasien di IGD tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di IGD dikarenakan pelayanannya lambat hal ini menimbulkan kesan yang kurang baik bagi pasien.

Dari permasalahan diatas ada beberapa saran yang dapat peneliti kemukakan agar tingkat kepuasan pasien di IGD membaik, diantaranya ialah meningkatkan efisiensi *response time* di IGD, seperti melakukan evaluasi pada

sistem *triage*, mengoptimalkan jumlah tenaga medis pada jam-jam sibuk untuk mempercepat pelayanan. Selanjutnya optimalisasi sistem *triage* dan alur penelitian, seperti memperbaiki prosedur *triage* agar pasien dengan kondisi darurat mendapatkan prioritas tanpa penundaan yang tidak perlu, peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi, dan melakukan evaluasi dan mentoring kepuasan pasien secara berkala seperti melakukan survey kepuasan pasien secara rutin, jadikan hasil survey sebagai dasar pengambilan kebijakan, serta libatkan pasien dan keluarga dalam umpan balik pelayanan agar perbaikan lebih tepat sasaran.

Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa meningkatkan kepuasan pasien di IGD memerlukan pendekatan holistik, mulai dari mempercepat *response time*, meningkatkan komunikasi tenaga medis, memperbaiki sistem *triage*, menambah kapasitas fasilitas, hingga melakukan evaluasi berkala. Jika langkah-langkah ini diterapkan dengan baik, maka kepuasan pasien akan meningkat, pelayanan di IGD menjadi lebih optimal, dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit semakin tinggi.

A. *Caring* (Perhatian)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan langsung di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar terdapat sebanyak 56 responden atau 56,6% kurang puas dan 43 responden atau 43,4% puas. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam memberikan perhatian penuh kepada pasien, seperti keterlambatan dalam memberikan informasi dan kurangnya pendampingan selama proses penanganan.

Caring merupakan aspek fundamental dalam praktik keperawatan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pasien. Penerapan *caring* dapat dievaluasi dari dua perspektif utama, yaitu sudut pandang pasien sebagai penerima layanan dan sudut pandang perawat sebagai pemberi layanan. Ketika pasien merasa bahwa perawat menunjukkan sikap peduli, empati, dan perhatian yang tulus dalam memberikan perawatan,

mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan pasien, karena mereka tidak hanya menilai kualitas tindakan medis yang diberikan, tetapi juga pengalaman emosional dan psikologis selama proses perawatan berlangsung (Pakaya dkk, 2022).

Berdasarkan hasil analisis peneliti di RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar, diperlukan peningkatan dalam aspek *caring* perawat untuk meningkatkan kepuasan pasien, peneliti dapat mengemukakan saran atau ide untuk bisa dijadikan acuan perbaikan diantaranya ialah seperti meningkatkan komunikasi dan informasi kepada pasien, Perawat harus lebih pro-aktif dalam memberikan informasi mengenai kondisi pasien, prosedur medis yang akan dilakukan, serta estimasi waktu pelayanan agar pasien dan keluarganya merasa lebih tenang dan dipahami. Selanjutnya Penyampaian informasi dapat dilakukan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti, sehingga pasien merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses pengobatan.

Selanjutnya melakukan pelatihan *caring* bagi tenaga kesehatan, seperti mengadakan pelatihan rutin bagi perawat dan tenaga medis tentang konsep *caring* dalam keperawatan, termasuk teknik komunikasi efektif, empati dalam pelayanan, serta manajemen waktu yang baik dalam kondisi darurat. Memberikan pemahaman kepada perawat bahwa *caring* tidak hanya dalam bentuk tindakan medis, tetapi juga dalam cara berkomunikasi dan memperlakukan pasien secara manusiawi.

B. Speed (Kecepatan)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan langsung di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar didapatkan hasil analisis bahwa sebanyak 43 responden atau 43,4% merasa kurang puas dan 56 responden atau 56,5% merasa puas, Faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan ini adalah waktu tunggu yang lama sebelum mendapatkan tindakan medis yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil analisis penelitian diatas ada beberapa saran perbaikan yang bisa dilakukan oleh rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien diantaranya adalah seperti mengoptimalkan sistem penyaringan awal pasien (*triage*) secara lebih cepat dan akurat agar pasien dengan kondisi darurat segera mendapatkan prioritas penanganan, memastikan koordinasi yang lebih baik antara tenaga medis, termasuk dokter, perawat, dan staf administrasi, untuk mengurangi hambatan dalam proses perawatan pasien.

Selanjutnya meningkatkan kualitas komunikasi dan edukasi pasien seperti, tenaga medis perlu memberikan penjelasan yang lebih transparan mengenai prosedur yang akan dijalani pasien serta perkiraan waktu pelayanan, sehingga mereka merasa lebih diperhatikan dan melakukan evaluasi serta mentoring kinerja IGD secara berkala.

C. *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan langsung di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar terdapat sebanyak 50 responden atau 50,5% merasa kurang puas dan 49 responden atau 49,5% merasa puas, Sebagian besar pasien mengeluhkan bahwa tenaga medis kurang memahami dan memperhatikan rasa sakit atau ketidaknyamanan yang mereka alami.

Perilaku empati adalah kemampuan seseorang untuk merasakan, memahami, dan merespon perasaan atau kondisi orang lain dengan sikap peduli dan penuh perhatian. Empati mencakup aspek kognitif (memahami perspektif orang lain) dan emosional (merasakan apa yang orang lain rasakan) sehingga dapat menciptakan interaksi yang lebih baik, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan (Astarani & Pradianata, 2015).

Berdasarkan hasil analisa peneliti, ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan seperti mengadakan pelatihan singkat dan rutin untuk tenaga medis tentang cara mendengarkan dan merespons keluhan pasien dengan perhatian penuh. Pelatihan ini bisa dilakukan melalui diskusi kelompok kecil atau *role-playing*, menggunakan skala nyeri yang mudah dipahami oleh pasien

untuk menilai tingkat kenyamanan mereka, agar tenaga medis bisa segera merespon sesuai dengan kebutuhan pasien, membiasakan tenaga medis untuk langsung merespons setiap keluhan pasien mengenai rasa sakit atau ketidaknyamanan, misalnya dengan memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan atau memberikan perhatian ekstra pada pasien yang membutuhkan.

D. *Courtesy* (Kesopanan)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan langsung di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar terdapat sebanyak 49 responden atau 49,5% merasa kurang puas dan 50 responden atau 50,5% merasa puas, Sikap profesional dan empati sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di IGD.

Courtesy dalam konteks pelayanan kesehatan merujuk pada perilaku sopan santun, hormat, dan perhatian yang diberikan oleh tenaga medis (perawat, dokter, atau staf rumah sakit) terhadap pasien. Perilaku ini mencakup komunikasi yang baik, sikap yang ramah, dan respons yang penuh perhatian terhadap kebutuhan atau perasaan pasien. *Courtesy* juga melibatkan penghargaan terhadap martabat pasien, memberikan rasa aman, nyaman, dan dihargai selama proses perawatan (Maghfiroh dkk, 2019).

Berdasarkan analisa penelitian ini peneliti menyarankan agar rumah sakit lebih mengutamakan peningkatan sikap profesional dan empati di kalangan tenaga medis. Penerapan perilaku *courtesy* seperti sikap sopan santun, perhatian, dan penghargaan terhadap pasien sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, komunikasi yang jelas dan terbuka antara tenaga medis dan pasien sangat penting agar pasien merasa dihargai dan nyaman selama perawatan, terutama di IGD yang penuh tekanan.

Untuk itu, ada beberapa langkah yang bisa diambil diantaranya melakukan pelatihan keterampilan komunikasi bagi tenaga medis, agar mereka dapat berinteraksi dengan pasien dengan lebih empatik dan sopan, peningkatan kesadaran tenaga medis mengenai pentingnya sikap perhatian dan

profesional, terutama dalam menghadapi pasien yang sedang dalam kondisi stres atau cemas, menciptakan lingkungan yang mendukung rasa aman dan nyaman bagi pasien, misalnya dengan menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman atau memberikan penjelasan yang cukup terkait tindakan medis yang akan dilakukan dan meningkatkan sistem *feedback*, dengan memberikan kesempatan bagi pasien untuk memberikan masukan mengenai pelayanan yang diterima, guna mengetahui area yang perlu diperbaiki.

E. *Sincerity* (Keikhlasan)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan langsung di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar terdapat sebanyak 42 responden atau 42,4% merasa kurang puas dan 57 responden atau 57,6% merasa puas. Pasien berharap petugas IGD lebih sabar dan jujur dalam memberikan informasi terkait kondisi mereka.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, terutama di Instalasi Gawat Darurat (IGD), merujuk pada kesungguhan dan ketulusan tenaga medis dalam memberikan perawatan kepada pasien. Perilaku ini tercermin dalam tindakan yang jujur, transparan, dan tanpa pamrih, di mana tenaga medis berusaha sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan fisik dan emosional pasien. *Sincerity* mencakup komunikasi yang jelas dan terbuka, serta menunjukkan perhatian yang tulus terhadap kondisi pasien, baik dalam keadaan medis maupun emosional. Di IGD, di mana pasien sering datang dalam keadaan darurat, *sincerity* memiliki peran penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman. Ketika pasien merasakan ketulusan dari tenaga medis, mereka lebih cenderung merasa dihargai, yang berkontribusi langsung pada kepuasan pasien (Rika Widianita, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar, dengan fokus pada perilaku sabar dan jujur petugas IGD dalam memberikan informasi kepada pasien. Beberapa saran yang dapat diajukan diantaranya melakukan pelatihan

Komunikasi Efektif dan Empati. Petugas IGD perlu mendapatkan pelatihan komunikasi yang mengutamakan kesabaran dan kejujuran dalam menyampaikan informasi kepada pasien. Pelatihan ini dapat membantu petugas lebih peka terhadap kebutuhan emosional pasien, meningkatkan keterampilan dalam menjelaskan kondisi medis dengan cara yang jelas dan mudah dipahami, serta mengurangi ketidaknyamanan yang mungkin timbul akibat keterbatasan informasi.

Selanjutnya peningkatan keterampilan interpersonal. Mengingat bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan IGD meskipun ada keluhan tentang komunikasi, peningkatan keterampilan interpersonal petugas IGD sangat diperlukan. Petugas perlu memahami pentingnya keterampilan dalam mendengarkan dengan baik, memberikan informasi secara transparan, serta mengatasi kecemasan atau ketakutan pasien dengan cara yang tidak hanya informatif, tetapi juga memberikan rasa aman.

Selanjutnya juga dapat melakukan penerapan protokol komunikasi standar. Rumah sakit dapat mengembangkan dan menerapkan protokol komunikasi standar yang mencakup cara menyampaikan informasi mengenai kondisi pasien secara jujur, namun tetap mempertimbangkan aspek emosional pasien. Protokol ini bisa berupa pedoman bagi semua petugas medis agar mereka dapat memberikan informasi yang konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dan selanjutnya menyediakan ruang untuk diskusi. Terkadang, pasien merasa kurang puas karena merasa tidak memiliki kesempatan yang cukup untuk bertanya atau mendapatkan penjelasan lebih lanjut tentang kondisi mereka. Oleh karena itu, penting bagi petugas IGD untuk menyediakan waktu yang cukup bagi pasien dan keluarga untuk mengajukan pertanyaan, serta memberikan penjelasan yang dibutuhkan tanpa terburu-buru.

5.2 Analisis Bivariat

5.2.1 Hubungan *Response Time* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar.

Berdasarkan hasil penelitian dan uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna dan signifikan antara *response time* dan kepuasan pasien. Yang mana dapat dilihat dari hasil uji *Chi-Square* di dapatkan nilai $p = 0,001$ dimana $p\text{-value} \leq 0,05$ yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan *response time* di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayes Felda Simamora¹, (2023) yang mana Hasil analisis hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan hubungan yang signifikan yaitu $p\text{ value} = 0,035 > \alpha = 0,05$ Dari 23 responden yang berespon cepat sebagian besar merasa tingkat kepuasan pasien sebesar 60,9%.

Hasil penelitian dari Akhirul, (2020) menunjukkan bahwa dari 94 responden, diperoleh nilai $sig = 0,00$, dimana hasil p hitung lebih kecil dari 0,05 maka H_0 diterima yang mana berarti terdapat hubungan antara *response time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Wijayakusuma Purwokerto dengan tingkat korelasi kuat yaitu sebesar 0,654.

Hasil penelitian dari Hariyanto dkk, (2024) diketahui bahwa hasil uji *Spearman's rho* didapatkan nilai $sig = 0,000 (< 0,05)$ dan nilai koefisien korelasi -0,694 dengan demikian maka, H_0 ditolak H_1 diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara *response time* dalam memberikan penanganan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar, semakin pendek waktu respon terhadap pasien maka kepuasan pasien semakin meningkat.

Kepuasan adalah perasaan atau respons emosional seseorang yang muncul setelah mengalami suatu layanan atau pengalaman, yang sesuai dengan atau melebihi harapan mereka. Dalam konteks layanan kesehatan,

kepuasan pasien merujuk pada perasaan puas yang dirasakan oleh pasien terhadap berbagai aspek pelayanan yang mereka terima, seperti kualitas perawatan, perhatian, komunikasi, dan hasil pengobatan (Andriani dkk, 2023).

Menurut analisis peneliti terdapat adanya hubungan yang bermakna antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar dikarenakan semakin cepat waktu tanggap yang diberikan oleh petugas di IGD kepada pasien maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diberikan pasien, dimana jika tingkat kepuasan pasien baik atau tinggi maka itu akan berdampak baik juga pada citra rumah sakit.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Hasil distribusi frekuensi *Response Time* diketahui bahwa sebanyak 41,4% responden menyatakan kurang baik.
2. Hasil distribusi frekuensi kepuasan diketahui bahwa sebanyak 51,5% responden menyatakan kurang puas. Hasil distribusi frekuensi pada masing-masing variabel kepuasan diketahui bahwa variabel *Caring* sebanyak 56,6% responden menyatakan kurang puas, variabel *Speed* diketahui bahwa sebanyak 43,4% responden menyatakan kurang puas, variabel *Empathy* diketahui bahwa sebanyak 50,5% responden menyatakan kurang puas, variabel *Courtesy* diketahui bahwa sebanyak 49,5% responden menyatakan kurang puas, dan variabel *Sincerity* sebanyak 42,4% responden menyatakan kurang puas.
3. Terdapat hubungan yang bermakna dan signifikan antara *Response Time* Dan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar. ($p\text{-value} = 0,001 \leq 0,05$).

6.2 Saran

1. Bagi Rumah Sakit
 - a. Disarankan agar *response time* di IGD dapat ditingkatkan lagi dengan cara dilakukannya evaluasi setiap bulannya serta pelatihan kepada petugas di IGD tujuannya agar kepuasan pasien atas pelayanan itu tinggi.
 - b. Disarankan agar pengoptimalkan pengelompokkan *triage* dapat segera diterapkan, tujuannya agar waktu tanggap pelayanan di IGD lebih baik dan cepat.
 - c. Disarankan agar dilakukannya pelatihan dan simulasi rutin dalam menghadapi berbagai kondisi kegawatdaruratan, ini bisa menjadi

acuan dan meningkatkan kesiapan petugas medis dalam menangani pasien dengan cepat dan efektif.

- d. Disarankan melakukan evaluasi dan mentoring kepuasan pasien secara berkala seperti melakukan survey kepuasan pasien secara rutin, jadikan hasil survey sebagai dasar pengambilan kebijakan, serta libatkan pasien dan keluarga dalam umpan balik pelayanan agar perbaikan lebih tepat sasaran.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya perlu dilakukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan teknik dan metode lainnya misalnya dengan menggunakan teori sistem atau dengan membahas indikator yang lain yang lebih lengkap dan lebih luas sehingga dengan jelas dan pasti dapat menentukan hubungan antara *response time* dan tingkat kepuasan pasien di IGS Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainiyah, N., Ahsan, & Fathoni, M. (2018). Analisis faktor pelaksanaan triage di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ners*, 10(1), 147–157.
- Akhirul, T. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Toni. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 001(September), 263–271. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Anang Prasetya Jaya. (2021). *Hubungan Respon Time Deangan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun*. 1–111. <https://vnexpress.net/bao-luc-dam-dong-o-an-do-toi-te-nhat-toan-cau-4251120.html>
- Andersen, F. A., dkk (2020). Revisiting the trajectory of medical students' empathy, and impact of gender, specialty preferences and nationality: A systematic review. *BMC Medical Education*, 20(1), 1–18. <https://doi.org/10.1186/s12909-020-1964-5>
- Andriani, D., Safariyah, E., & Basri, B. (2023). Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi tahun 2022. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), 77–83. <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.823>
- Asmawi, dkk (2021). Kepuasan Keluarga Terhadap Respon Time Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tk. II Marthen Indeyjayapura. *Media Husada Journal Of Nursing Science*, 2(1), 1–6.
- Astarani, K., & Pradianata, M. J. (2015). Pentingnya Perilaku Empati Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan. *Jurnal Stikes RSBK*, 8(1), 86–94. <https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/STIKES/article/view/109>
- Ayu Nurtanti, Agus Budianto, I. S. (2020). *Hubungan Respon Time Deangan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Brebes*.
- Ferreira D, dkk (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Switzerland)* [revista en Internet] 2023 [acceso 8 de octubre de 2023]; 11(5): 1-31. *Healthcare Review*, 21(2), 693. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10001171/pdf/healthcare-11-00639.pdf>
- Gaol, R. R. L., & Hasibuan, M. T. D. (2024). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Medan. *Indonesian Trust Nursing Journal (ITNJ)*, 2(1), 101–109.

- Handajani, D. O., & Furi, F. E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kirana Sepanjang Sidoarjo. *Warta Bhakti Husada Mulia : Jurnal Kesehatan*, 6(2), 1–7. <http://jurnal.bhmm.ac.id/index.php/jurkes/article/viewFile/147/113>
- Hariyanto, S., Hanum Pertiwi, D., & Kurniawati. (2024). Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 9(1), 155–161.
- Hikmat, R., & Bakhriansyah, M. (2024). Analisis Faktor Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di Banjarmasin. *Jurnal Ners*, 8(31), 1437–1445.
- Ilham, M. A. (2023). *Hubungan Respons Time Perawat Dengan Tingkat Sakit Umum Mitra Medika Medan*. 1–20.
- Isrofah, Indriono, A., & Setiyarso, T. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsud Batang. *RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 4(2), 19–29. <https://doi.org/10.55686/ristek.v4i2.76>
- Kemkes. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 7, 1–25.
- Kemkes RI. (2009). Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 1–29. <https://sardjito.co.id/wp-content/uploads/2015/12/kepmenkes-856-thn-2009-standar-IGD.pdf>
- Kemkes RI. (2018). *tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Departemen Kesehatan RI*. 1–26.
- Kepmenkes. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *No 129 Tahun 2008*, 49, 69–73.
- Krismantoro, Y., & Siagian, E. (2023). Emergency Response Time Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Gawat Darurat*, 5(1), 35–42. <https://doi.org/10.32583/jgd.v5i1.1226>
- Maghfiroh, S., Priyanti, R. P., & Mubarrok, A. S. (2019). Hubungan waktu tunggu dan length of stay (LOS) Dengan kepuasan pasien di instalasi Gawat darurat rsud jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(1), 89–93. <https://doi.org/10.30651/jkm.v4i1.2200>
- Mayes Felda Simamora1, D. Y. P. (2023). *Hubungan Respon Time Pelayanan*

Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023. 4(1), 88–100.

- Nugraha, J. P., dkk(2023). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* (Issue March). <https://www.google.co.id/books?id=1--zEAAAQBAJ>
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan. Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*, 369.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. In *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (4th ed.). Jakarta. In *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*.
- Pakaya, N., Sulemen, I., & Antu, M. (2022). the Relationship Between Caring Nurses and Patient Satisfaction in the Er Room of Aloei Saboe Hospital, Gorontalo City. *Journal Health & Science : Gorontalo Journal Health and Science Community*, 6(3), 293–307. <https://doi.org/10.35971/gojhes.v6i3.16350>
- 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. <https://doi.org/10.52822/jwk.v6i2.281>
- Putri, P. E. A. (2022). *Hubungan Respon Time Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit TK II Udayana Denpasar*. 1–46.
- Reeves, S., dkk (2017). Interprofessional collaboration to improve professional practice and healthcare outcomes. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2017(6). <https://doi.org/10.1002/14651858.CD000072.pub3>
- Rika Widianita, D. (2023). Analisis Dampak Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Igd. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Setiawan, H. (2024). *Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Umum Fitri Candra Kabupaten Wonogiri*. 0, 1–23.
- Sugiono & muftihatin. (2022). Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 3(2), 1666–1674.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- WHO. (2018). WHO Report on Surveillance of Antibiotic Consumption. In *Who*. <http://apps.who.int/iris%0Ahttps://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/277359/9789241514880-eng.pdf>

Wiryansyah, O. A. (2024). *Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang Tahun 2024*. 5, 4015–4024.

Yunitasari, E., Triningsih, A., & Pradanie, R. (2020). Analysis of Mother Behavior Factor in Following Program of Breastfeeding Support Group in the Region of Asemrowo Health Center, Surabaya. *NurseLine Journal*, 4(2), 94. <https://doi.org/10.19184/nlj.v4i2.11515>

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Lampiran I

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN (*INFORMED CONSENT*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bersedia untuk menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh Annisa Salsabila, mahasiswa Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Baiturrahmah dengan judul, “Hubungan Antara *Response Time* Dan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit umum Daerah Prof. DR. M. Ali Hanafiah Batusangkar”.

Saya memahami dan menyadari bahwa penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan saya dan informasi yang saya berikan sepenuhnya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Batusangkar, , 2025

Responden

(.....)

Lampiran II

KUESIONER

**HUBUNGAN ANTARA *RESPONSE TIME* DAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PROF. DR. M. ALI HANAFIAH
BATUSANGKAR**

1. Karakteristik Responden

- Nama : _____
- Umur : _____
- Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan
- Pendidikan Terakhir : Tidak Sekolah SD
 SMP SMA
 Diploma Sarjana
- Pekerjaan : PNS Petani
 Wiraswasta Mahasiswa/Pelajar
 Buruh Dll
- Jaminan Kesehatan : BPJS
 Umum
- Diagnose medis/Triage : Kuning
: Hijau

2. Petunjuk Pengisian

Berikut ini pernyataan-pernyataan untuk mengetahui tingkat kepuasan Anda secara keseluruhan terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Anda cukup menilai apakah puas atau tidak puas dengan memberikan tanda *check list* (\surd) terhadap pernyataan yang diajukan dengan keterangan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Puas (STP)
2. Tidak Puas (TP)
3. Puas (P)
4. Sangat Puas (SP)

A. Variabel Independen (X)

<i>Response Time</i>	Total Waktu	Keterangan
(0-5 menit) = Cepat		
(5-10 menit) = Lambat		

B. Variabel Dependen (Y)

1. *Caring* (Perhatian)

NO	Pernyataan	Kepuasan			
		STP	TP	P	SP
1	Petugas IGD memberikan perhatian penuh terhadap kondisi pasien				
2	Petugas IGD memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi pasien				
3	petugas IGD peduli terhadap kenyamanan pasien selama menunggu				
4	Petugas IGD mendampingi pasien dengan baik selama proses penanganan				
5	Petugas IGD sering memeriksa kondisi pasien selama menunggu tindakan medis				

2. *Speed* (Kecepatan)

NO	Pernyataan	Kepuasan			
		STP	TP	P	SP
1	Pasien dilayani dengan cepat dalam rentang <5 menit setelah tiba di IGD				
2	Proses penanganan diberikan dan dilakukan dengan cepat <5 menit				
3	Proses registrasi pasien di IGD dianggap mudah				
4	Petugas IGD dinilai efisien dalam merespon keadaan darurat pasien				
5	Waktu tunggu di IGD cepat sesuai dengan ekspektasi pasien				

3. *Empathy* (Empati)

NO	Pernyataan	Kepuasan			
		STP	TP	P	SP
1	Petugas IGD menunjukkan rasa empati terhadap kondisi pasien				
2	Petugas IGD memberi penjelasan mengenai keluhan atau gejala pasien dengan bahasa yang mudah dipahami				
3	Petugas IGD menanyakan perasaan atau keluhan pasien secara langsung				
4	Petugas IGD memberikan perhatian terhadap rasa sakit atau ketidaknyamanan yang pasien rasakan				
5	Petugas IGD selalu berusaha dalam menenangkan pasien selama proses penanganan				

4. *Courtesy* (Kesopanan)

NO	Pernyataan	Kepuasan			
		STP	TP	P	SP
1	Petugas IGD menyapa pasien dengan sopan saat pasien tiba				
2	petugas IGD sopan dalam berbicara dan berinteraksi dengan pasien				
3	petugas IGD menjaga sikap dan ramah saat memberikan pelayanan				
4	petugas IGD mendengarkan pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik				
5	pasien merasa dihormati oleh petugas IGD selama berada di ruang gawat darurat				

5. *Sincerity* (Keikhlasan)

NO	Pernyataan	Kepuasan			
		STP	TP	P	SP
1	petugas IGD sabar dalam memberikan penjelasan mengenai tindakan medis yang akan dilakukan				
2	pasien merasa petugas IGD tidak hanya formalitas dalam melayani tetapi juga benar-benar peduli terhadap kesehatan dan kondisi pasien				

NO	Pernyataan	Kepuasan			
		STP	TP	P	SP
3	petugas IGD bertanggung jawab atas tindakannya dan bisa menjaga kerahasiaan pasien.				
4	petugas IGD memberikan penjelasan dengan jujur dan transparan				

LAMPIRAN 2
LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN

Lampiran III

LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN

**HUBUNGAN ANTARA *RESPONSE TIME* DAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PROF. DR. M. ALI HANAFIAH
BATUSANGKAR**

No	Hari/ Tanggal	Nama Pasien/ Inisial	Jam Pasien Datang	Jam <i>Response Time</i> dari Perawat di IGD	<i>Response Time</i>		Kategori Pasien <i>Triase</i>
					Cepat (≤ 5 menit)	Lambat (> 5 menit)	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							

LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN
HUBUNGAN ANTARA RESPON TIME DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PROF. DR. M. ALI HANAFIAH
BATUSANGKAR

No	Hari/ Tanggal	Nama Pasien/ Inisial	Jam Pasien Datang	Jam Respon Time dari Perawat di IGD	Selisih Waktu Respon Time	Respon Time		Kategori Pasien Triase
						Cepat (≤5 menit)	Lambat (>5 menit)	
1	Selasa 14 Jan 2025	IRUL	21.44.05	21.47.47	3 m 42 d	✓		Kuning
2	Selasa 14 Jan 2025	Fitra	21.57.29	21.58.59	1 m 30 d	✓		Hijau
3	Selasa 14 Jan 2025	Barnas	22.37.15	22.41.00	3 m 45 d	✓		Kuning
4	Selasa 14 Jan 2025	Dewi	22.59.03	23.01.11	2 m 8 d	✓		Kuning
5	Selasa 14 Jan 2025	Alun.	23.15.07	23.20.18	5 m 11 d.		✓	Kuning
6	Rabu 15 Jan 2025	Lawandi	00.23.08	00.26.04	2 m 56 d	✓		Kuning
7	Rabu 15 Jan 2025	Nurlela	00.43.22	00.50.22	7 m		✓	Kuning
8	Rabu 15 Jan 2025	Yacinta	11.07.32	11.12.39	5 m 7 d.		✓	Hijau
9	Rabu 15 Jan 2025	Helmi	11.47.01	11.50.32	3 m 31 d	✓		Hijau
10	Rabu 15 Jan 2025	Asam	13.05.27	13.08.57	3 m 30 d		✓	Hijau
11	Rabu 15 Jan 2025	Yusriamar	13.55.04	14.00.25	5 m 21 d		✓	Kuning
12	Rabu 15 Jan 2025	Murmaini	14.43.28	14.45.31	2 m 3 d	✓		Hijau
13	Rabu 15 Jan 2025	Desi	15.22.01	15.25.54	3 m 53 d	✓		Hijau
14	Rabu 15 Jan 2025	Bersal	15.58.06	16.03.09	5 m 3 d		✓	Kuning
15	Kamis 16 Jan 2025	Ipdorn	13.02.09	13.42.49	6 m 40 d		✓	Kuning
16	Kamis 16 Jan 2025	Teti	13.09.21	13.10.40	3 m 19 d	✓		Kuning

LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN
HUBUNGAN ANTARA RESPON TIME DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PROF. DR. M. ALI HANAFIAH
BATUSANGKAR

No	Hari/ Tanggal	Nama Pasien/ Inisial	Jam Pasien Datang	Jam Respon Time dari Perawat di IGD	Selisih Waktu Respon Time	Respon Time		Kategori Pasien Triase
						Cepat (≤5 menit)	Lambat (>5 menit)	
17.	Kamis 16 Jan 2025	Fajar Akbar	13.19.01	13.24.56	5 m 55 d.		✓	Hipau
18.	Kamis 16 Jan 2025	Husnisa	13.22.47	13.26.10	3 m 23 d	✓		Hipau
19.	Kamis 16 Jan 2025	Hendra	13.31.00	13.34.42	3 m 42 d	✓		Hipau
20.	Kamis 16 Jan 2025	Faisal	13.59.08	14.05.49	6 m 41 d		✓	Kuning
21.	Kamis 16 Jan 2025	Hamdan	13.21.01	13.24.08	3 m 7 d	✓		Hipau
22.	Kamis 16 Jan 2025	Nurca	13.27.49	13.32.35	4 m 46 d	✓		Kuning
23.	Kamis 16 Jan 2025	Busnami	20.04.11	20.09.31	5 m 20 d		✓	Kuning
24.	Kamis 16 Jan 2025	Anissa	20.51.07	20.58.33	5 m 26 d		✓	Kuning
25.	Kamis 16 Jan 2025	Ramdan	21.12.02	21.14.01	1 m 59 d	✓		Kuning
26.	Kamis 16 Jan 2025	Tando	22.01.37	22.04.47	3 m 10 d	✓		Kuning
27.	Kamis 16 Jan 2025	Ali	22.55.01	22.58.21	3 m 20 d	✓		Kuning
28.	Jum'at 17 Jan 2025	Renyu	09.39.01	09.41.10	2 m 09 d	✓		Kuning
29.	Jum'at 17 Jan 2025	M. Darsi	09.57.12	10.01.02	3 m 50 d	✓		Kuning
30.	Jum'at 17 Jan 2025	Hafizon	10.43.07	10.47.30	4 m 23 d	✓		Kuning
31.	Jum'at 17 Jan 2025	Aura	11.21.48	11.25.18	3 m 30 d	✓		Hipau
32.	Jum'at 17 Jan 2025	Markens	13.31.09	13.34.09	3 m	✓		Hipau

LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN
HUBUNGAN ANTARA RESPON TIME DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PROF. DR. M. ALI HANAFIAH
BATUSANGKAR

No	Hari/ Tanggal	Nama Pasien/ Inisial	Jam Pasien Datang	Jam Respon Time dari Perawat di IGD	Selisih Waktu Respon Time	Respon Time		Kategori Pasien Triase
						Cepat (≤5 menit)	Lambat (>5 menit)	
33	Jum'at 17-01-2025	Widia.	14.02.11	14.04.10	1 m 59 d	✓		Kuning
34	Jum'at 17-01-2025	Azzah	14.51.12	14.54.39	3 m 27 d	✓		Kuning
35	Jum'at 17-01-2025	Muhammad	20.01.27	20.03.58	2 m.31 d	✓		Kuning
36	Jum'at 17-01-2025	Alhanna	20.47.05	20.49.20	2 m 15 d	✓		Kuning
37	Sabtu 18-01-2025	Saruni	13.01.00	13.07.17	6 m 17 d		✓	Kuning
38	Sabtu 18-01-2025	Fasya	13.54.07	13.58.08	4 m 1 d	✓		Kuning
39	Sabtu 18-01-2025	Abbas	14.11.51	14.15.57	4 m 6 d	✓		Kuning
40	Sabtu 18-01-2025	Uwal Aami	14.53.26	15.05.13	5 m 47 d		✓	Kuning
41	Sabtu 18-01-2025	Sepren	15.41.00	15.47.08	6 m 8 d		✓	Kuning
42	Sabtu 18-01-2025	Samsur	16.23.04	16.28.25	5 m 21 d		✓	Kuning
43	Sabtu 19-01-2025	Winda	20.27.04	20.32.37	5 m 33 d		✓	Kuning
44	Sabtu 19-01-2025	Putri	20.52.09	20.58.08	5 m 59 d		✓	Hijau
45	Minggu 19-01-2025	Ermawati	11.07.44	11.11.13	3 m 29 d	✓		Hijau
46	Minggu 19-Jan-2025	Hafid	11.41.29	11.47.11	5 m 42 d		✓	Kuning
47	Minggu 19-Jan-2025	Miftah	12.02.19	12.07.52	5 m 33 d		✓	Kuning
48	Minggu 19-01-2025	Acrizalis	13.34.25	13.40.04	5 m 39 d		✓	Hijau

LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN
HUBUNGAN ANTARA RESPON TIME DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PROF. DR. M. ALI HANAFIAH
BATUSANGKAR

No	Hari/ Tanggal	Nama Pasien/ Inisial	Jam Pasien Datang	Jam Respon Time dari Perawat di IGD	Selisih Waktu Respon Time	Respon Time		Kategori Pasien Triase
						Cepat (≤5 menit)	Lambat (>5 menit)	
49	Minggu 19-01-25	Fadhik	14.21.17	14.27.45	6 m 28 d		✓	Hijau
50	Minggu 19-01-25	Reza	15.07.21	15.13.30	6 m 9 d		✓	Hijau
51	Minggu 19-01-2025	Ikandar	19.43.25	19.46.00	2 m 35 d	✓		Hijau
52	Minggu 19-01-2025	Halimah	21.04.14	21.10.26	6 m 7 d		✓	Hijau
53	Minggu 19-01-2025	Yusuf Sari	21.42.12	21.47.13	5 m 1 d		✓	Kuning
54	Selasa 21-01-2025	Widia	08.37.19	08.40.50	3 m 31 d	✓		Kuning
55	Selasa 21-01-25	Haris	08.52.01	08.57.23	5 m 22 d		✓	Kuning
56	Selasa 21-01-2025	Yudra	10.24.17	10.27.44	3 m 27 d	✓		Kuning
57	Selasa 21-01-25	Iwan	11.02.41	11.06.33	3 m 52 d	✓		Hijau
58	Selasa 21-01-25	Ikandar	12.46.02	12.49.20	3 m 18 d	✓		Hijau
59	Rabu 22-01-25	Surya	11.21.44	11.25.35	3 m 51 d	✓		Kuning
60	Rabu 22-01-25	Januarif	13.02.57	13.07.58	5 m 1 d		✓	Kuning
61	Rabu 22-01-25	Hamdi	13.37.06	13.40.07	7 m 1 d	✓		Kuning
62	Rabu 22-01-25	Maria	14.17.01	14.22.10	5 m 9 d		✓	Kuning
63	Rabu 22-01-25	Mismar	14.51.28	14.57.46	6 m 18 d		✓	Kuning
64	Kamis 23-01-25	Techni	15.01.24	15.06.52	5 m 28 d		✓	Kuning

LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN
HUBUNGAN ANTARA RESPON TIME DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PROF. DR. M. ALI HANAFIAH
BATUSANGKAR

No	Hari/ Tanggal	Nama Pasien/ Inisial	Jam Pasien Datang	Jam Respon Time dari Perawat di IGD	Selisih Waktu Respon Time	Respon Time		Kategori Pasien Triase
						Cepat (≤5 menit)	Lambat (>5 menit)	
65	Kamis 23-01-2025	Martenis	15.49.22	15.51.13	1m 51d	✓		Kuning
66	Kamis 23-01-2025	Abdul	16.37.05	16.39.08	2m 3d	✓		Kuning
67	Kamis 23-01-2025	Helsa	17.01.45	17.03.05	1m 20d	✓		Hijau
68	Kamis 23-01-2025	Desi	17.58.12	18.01.53	3m 41d	✓		Hijau
69	Jum'at 24-01-2025	Nurfa	19.02.56	19.04.47	1m 51d	✓		Hijau
70	Jum'at 24-01-2025	Amros	19.51.17	19.57.24	5m 7d		✓	Kuning
71	Jum'at 24-01-2025	Chantika	20.49.12	20.52.44	3m 32d	✓		Kuning
72	Jum'at 24-01-2025	Rafi	21.37.06	21.42.14	5m 8d		✓	Kuning
73	Jum'at 24-01-2025	Hurmati	22.06.28	22.11.48	5m	✓		Kuning
74	Sabtu 25-01-2025	Hannah	10.12.47	10.14.59	2m 12d	✓		Kuning
75	Sabtu 25-01-2025	Rahmad	10.51.12	10.57.29	6m 17d		✓	Hijau
76	Sabtu 25-01-2025	laila	12.37.41	12.41.23	3m 42d	✓		Hijau
77	Sabtu 25-01-2025	umayma	13.01.28	13.08.19	1m 51d	✓		Hijau
78	Senin 27-01-2025	Zulfahri	11.07.16	11.13.44	6m 28d		✓	Hijau
79	Senin 27-01-2025	Putri A	12.46.09	12.49.41	3m 32d	✓		Kuning
80	Senin 27-01-2025	Tila	14.07.12	14.12.33	5m 21d		✓	Kuning

LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN
HUBUNGAN ANTARA RESPON TIME DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PROF. DR. M. ALI HANAFIAH
BATUSANGKAR

No	Hari/ Tanggal	Nama Pasien/ Inisial	Jam Pasien Datang	Jam Respon Time dari Perawat di IGD	Selisih Waktu Respon Time	Respon Time		Kategori Pasien Triase
						Cepat (≤5 menit)	Lambat (>5 menit)	
81	Senin 27-01-2025	Renaldi	15.29.01	15.30.40	1 m 39 d	✓		Kuning
82	Senin 27-01-2025	Dea	15.58.29	16.00.24	1 m 55 d	✓		Kuning
83	Senin 27-01-2025	Afira	17.04.51	17.10.24	5 m 33 d		✓	Hijau
84	Selasa 28-01-2025	Chakra	08.17.58	08.20.32	2 m 34 d	✓		Hijau
85	Selasa 28-01-2025	Uiana	09.41.29	09.45.20	3 m 51 d	✓		Hijau
86	Selasa 28-01-2025	Sandri	11.07.38	11.14.05	6 m 27 d		✓	Kuning
87	Selasa 28-01-2025	Endrigo	12.38.17	12.39.46	5 m 29 d		✓	Hijau
88	Rabu 29-01-2025	Rosida	09.28.03	09.30.28	2 m 25 d	✓		Kuning
89	Rabu 29-01-2025	Aydi	10.02.57	10.05.09	2 m 12 d	✓		Hijau
90	Rabu 29-01-2025	Mudilham	10.39.02	10.44.42	5 m 40 d		✓	Kuning
91	Rabu 29-01-2025	Zammar	12.01.39	12.08.08	6 m 9 d		✓	Hijau
92	Kamis 30-01-2025	Hansa	12.49.07	12.52.49	3 m 42 d	✓		Hijau
93	Kamis 30-01-2025	Lisa	14.07.22	14.13.29	6 m 7 d	✓		Kuning
94	Kamis 30-01-2025	Hurayn	14.37.09	14.39.01	1 m 52 d	✓		Kuning
95	Kamis 30-01-2025	Rifki	15.05.21	15.08.52	3 m 31 d	✓		Kuning
96	Kamis 30-01-2025	Fanni	16.19.07	16.23.47	5 m 40 d		✓	Hijau

LAMPIRAN 3

MASTER TABEL PENELITIAN

3. Master Tabel

No	Nama	U	K U	J K	Didik	Kr j	JK	Triage	RT	K RT	Pr1	Pr2	Pr3	Pr4	Pr5	TPr	K Pr	Kc1	Kc2	Kc3	Kc4	Kc5	TKc	K Kc	Em1	Em2	Em3	Em4	Em5	T Em	K Em	Ks1	Ks2	Ks3	Ks4	Ks5	T Ks	K Ks	Ki1	Ki2	Ki3	Ki4	T Ki	K Ki	TP	KP
1	res1	38	2	1	2	2	1	1	222	1	3	3	4	2	2	14	1	4	4	3	3	3	17	1	3	4	4	2	3	16	1	4	3	3	3	3	16	1	3	3	3	4	13	1	76	1
2	res2	20	1	1	4	4	1	2	90	1	2	2	1	2	1	8	0	2	3	3	2	2	12	1	4	2	2	3	2	13	1	2	3	2	2	2	11	1	3	2	3	3	11	1	55	1
3	res3	55	2	2	2	6	1	1	225	1	3	3	3	2	2	13	1	3	3	3	2	2	13	1	3	3	3	2	2	13	1	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	12	1	66	1
4	res4	44	2	2	3	6	1	1	128	1	2	1	2	2	1	8	0	3	2	4	2	2	13	1	2	2	3	2	2	11	1	2	2	2	2	2	10	0	2	3	4	2	11	1	53	1
5	res5	28	1	2	3	5	1	1	311	0	3	3	2	2	2	12	1	2	2	3	3	2	12	1	2	2	3	2	1	10	0	3	3	3	3	3	15	1	2	2	1	1	6	0	55	1
6	res6	50	2	1	2	2	1	1	176	1	2	1	2	2	1	8	0	1	2	1	2	2	8	0	2	3	2	3	3	13	1	3	3	2	2	2	12	1	2	2	1	2	7	0	48	0
7	res7	73	3	2	2	6	2	1	420	0	2	2	1	1	2	8	0	2	2	1	2	2	9	0	2	2	2	2	2	10	0	2	1	3	2	2	10	0	2	2	1	2	7	0	44	0
8	res8	21	1	2	4	5	2	2	307	0	3	2	3	2	2	12	1	3	2	2	3	2	12	1	1	1	2	1	2	7	0	3	3	2	2	3	13	1	2	2	3	2	9	1	53	1
9	res9	19	1	1	4	5	1	2	211	1	2	1	2	1	1	7	0	3	2	3	2	4	14	1	4	2	3	2	3	14	1	2	2	1	2	2	9	0	3	3	2	3	11	1	55	1
10	res10	15	1	1	3	4	2	2	210	1	2	2	1	2	2	9	0	2	2	4	3	2	13	1	1	2	2	2	2	9	0	2	2	2	2	1	9	0	2	3	3	4	12	1	52	1
11	res11	53	2	2	4	6	1	1	321	0	3	3	2	3	2	13	1	4	2	2	2	3	13	1	2	2	2	3	3	12	1	2	2	3	2	2	11	1	2	2	2	1	7	0	56	1
12	res12	48	2	2	6	1	2	2	123	1	2	2	1	2	1	8	0	2	2	3	2	2	11	1	1	2	2	2	2	9	0	2	1	2	3	2	10	0	3	3	3	2	11	1	49	0
13	res13	43	2	2	3	6	1	2	233	1	2	2	1	2	2	9	0	3	2	3	3	2	13	1	2	2	3	3	3	13	1	2	2	2	3	2	11	1	2	2	2	1	7	0	53	1
14	res14	34	2	1	3	1	2	1	303	0	3	3	4	2	1	13	1	2	1	2	2	1	8	0	2	2	1	2	1	8	0	3	3	2	2	3	12	1	2	1	1	2	6	0	47	0
15	res15	18	1	2	4	4	1	1	400	0	2	1	2	1	1	7	0	2	1	2	1	1	7	0	1	2	2	3	2	10	0	2	2	2	2	2	10	0	2	2	2	3	9	1	43	0
16	res16	49	2	2	5	1	2	1	219	1	2	1	2	2	1	8	0	2	2	2	2	2	10	0	2	3	3	2	3	13	1	2	1	2	2	2	9	0	2	3	2	3	10	1	50	0
17	res17	22	1	1	4	5	2	2	355	0	2	2	1	2	1	8	0	2	1	2	2	1	8	0	1	2	2	2	2	9	0	2	2	3	2	2	11	1	2	2	2	2	8	0	44	0
18	res18	16	1	2	3	4	2	2	203	1	1	3	2	3	2	11	1	2	2	3	3	2	12	1	2	2	3	3	3	13	1	2	2	3	3	2	12	1	2	3	2	1	8	0	56	1
19	res19	21	1	1	4	3	1	2	222	1	2	2	1	2	2	9	0	2	3	4	2	2	13	1	2	1	2	2	2	9	0	2	2	3	2	1	10	0	3	3	3	2	11	1	52	1
20	res20	19	1	1	4	5	1	1	401	0	1	2	2	2	1	8	0	2	1	2	2	2	9	0	2	2	2	2	2	10	0	1	3	2	2	2	10	0	1	1	2	3	7	0	44	0
21	res21	27	1	1	6	3	1	2	187	1	2	2	2	1	2	9	0	2	4	2	3	2	13	1	2	2	2	2	1	9	0	2	3	2	2	1	10	0	1	1	3	2	7	0	48	0
22	res22	62	3	2	2	6	1	1	286	1	2	1	2	2	1	8	0	2	3	1	2	2	10	0	1	3	2	2	1	9	0	1	2	1	2	2	8	0	1	2	3	2	8	0	43	0
23	res23	51	2	1	2	2	2	1	321	0	3	2	2	2	3	12	1	1	2	2	1	1	7	0	2	2	3	2	3	12	1	2	2	2	3	4	13	1	2	3	2	3	10	1	54	1
24	res24	19	1	2	4	5	1	1	326	0	2	3	2	3	3	13	1	2	3	3	2	3	13	1	3	2	2	3	2	12	1	2	2	3	2	2	11	1	2	4	2	2	10	1	59	1
25	res25	46	2	1	3	2	2	1	111	1	2	2	1	2	1	8	0	1	2	2	1	2	8	0	2	1	3	2	2	10	0	3	2	2	2	2	11	1	3	3	2	2	10	1	47	0
26	res26	50	2	2	2	6	1	1	190	1	3	2	3	2	3	13	1	2	2	1	2	3	10	0	3	2	2	3	1	11	1	2	3	3	2	2	12	1	2	2	2	2	8	0	54	1
27	res27	58	2	1	2	5	1	1	200	1	1	2	2	1	2	8	0	2	2	2	2	1	9	0	2	2	2	2	2	10	0	2	2	1	2	2	9	0	2	2	1	1	6	0	42	0
28	res28	43	2	2	4	6	2	1	129	1	2	2	3	2	2	11	1	2	3	3	3	3	14	1	1	2	2	3	3	11	1	1	2	2	3	3	11	1	2	3	2	1	8	0	55	1
29	res29	69	3	1	2	2	1	1	230	1	1	2	2	2	2	9	0	1	2	2	2	2	9	0	2	2	1	2	2	9	0	2	3	2	3	3	13	1	1	3	1	1	6	0	46	0
30	res30	46	2	1	2	2	1	1	263	1	2	3	2	2	3	12	1	2	3	1	3	3	12	1	3	2	2	3	2	12	1	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	6	0	53	1
31	res31	22	1	2	4	4	1	2	210	1	2	2	2	2	2	10	0	2	2	2	2	2	10	0	2	2	2	2	1	9	0	2	2	1	2	2	9	0	2	2	2	3	9	1	47	0
32	res32	53	2	2	2	2	1	2	180	1	2	3	2	2	3	12	1	3	1	3	3	3	13	1	2	2	3	2	3	13	1	2	1	1	3	3	10	0	2	2	2	4	10	1	58	1
33	res33	22	1	2	4	5	1	1	111	1	1	2	2	1	2	8	0	3	2	2	3	2	12	1	3	3	2	2	2	12	1	1	2	1	2	2	8	0	3	3	3	3	12	1	52	1
34	res34	21	1	2	4	3	2	1	201	1	2	3	3	2	2	13	1	2	1	3	2	3	11	1	2	2	2	2	2	10	0	2	3	2	2	3	12	1	2	2	2	3	9	1	55	1
35	res35	18	1	2	4	3	2	1	151	1	3	2	2	3	2	12	1	2	2	2	1	3	12	1	3	3	3	3	2	14	1	2	2	2	1	2	9	0	2	1	2	2	7	0	54	1

No	Nama	U	K U	J K	Didik	Kr j	JK	Triage	RT	K RT	Pr1	Pr2	Pr3	Pr4	Pr5	TPr	K Pr	Kc1	Kc2	Kc3	Kc4	Kc5	TKe	K Ke	Em1	Em2	Em3	Em4	Em5	T Em	K Em	Ks1	Ks2	Ks3	Ks4	Ks5	T Ks	K Ks	Ki1	Ki2	Ki3	Ki4	T Ki	K Ki	TP	KP
36	res36	20	1	2	4	5	1	1	255	1	2	1	1	2	2	8	0	2	3	1	2	2	10	0	2	2	2	1	2	9	0	1	2	1	2	1	7	0	2	2	3	2	9	1	43	0
37	res37	67	3	1	2	2	2	1	377	0	2	2	2	2	1	9	0	2	2	3	2	1	10	0	2	3	1	4	2	12	1	1	2	2	2	2	9	0	3	3	2	2	10	1	50	0
38	res38	17	1	2	3	4	1	1	241	1	3	3	2	2	2	12	1	2	3	2	3	2	12	1	3	2	2	2	3	12	1	2	3	2	3	3	13	1	2	2	2	2	8	0	57	1
39	res39	53	2	1	3	2	1	1	246	1	2	4	3	1	2	12	1	3	2	1	3	3	12	1	2	2	2	1	3	10	0	1	3	1	2	2	9	0	2	3	1	2	8	0	51	0
40	res40	24	1	1	4	3	2	1	347	0	1	2	2	2	1	8	0	4	2	2	2	2	12	1	2	3	3	2	2	12	1	2	2	2	2	2	10	0	2	2	2	1	7	0	49	0
41	res41	63	3	2	2	6	1	1	368	0	2	2	3	2	3	12	1	1	2	2	1	2	8	0	1	2	2	2	3	10	0	2	2	2	2	2	10	0	3	3	3	1	10	1	50	0
42	res42	51	2	1	2	2	1	1	321	0	2	1	2	1	2	8	0	2	2	2	2	2	10	0	2	2	3	2	2	11	1	2	2	3	3	12	1	2	3	2	2	9	1	50	0	
43	res43	50	2	2	2	6	1	1	333	0	2	1	2	2	2	9	0	3	3	2	2	3	13	1	3	1	2	2	2	10	0	1	3	2	2	2	10	0	2	2	2	2	8	0	50	0
44	res44	24	1	2	6	4	1	2	359	0	2	3	2	3	2	12	1	2	2	1	3	2	10	0	2	2	3	1	2	10	0	1	3	3	2	3	12	1	2	2	2	3	9	1	53	1
45	res45	57	2	2	2	6	1	2	209	1	2	1	2	1	2	8	0	1	3	2	2	3	11	1	2	1	1	1	2	7	0	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	2	9	1	47	0
46	res46	19	1	1	4	4	2	1	342	0	1	2	2	2	2	9	0	2	2	3	1	4	13	1	2	2	2	2	2	10	0	2	2	2	2	2	10	0	3	1	1	2	7	0	49	0
47	res47	21	1	2	4	4	2	1	333	0	2	3	3	2	3	13	1	3	2	2	1	3	11	1	3	3	2	2	2	12	1	3	2	3	2	2	12	1	3	1	3	1	8	0	56	1
48	res48	55	2	1	6	3	2	2	339	0	2	2	1	2	2	9	0	2	1	1	2	2	8	0	2	2	2	3	3	12	1	2	3	3	1	2	12	1	4	1	3	2	10	1	51	0
49	res49	23	1	2	4	4	1	2	388	0	2	3	3	2	2	12	1	3	2	2	2	3	12	1	2	1	3	2	2	10	0	1	2	3	2	2	10	0	3	1	4	2	10	1	54	1
50	res50	23	1	2	4	5	1	2	369	0	2	1	1	2	2	8	0	2	1	3	4	2	12	1	1	2	2	1	2	8	0	2	2	2	1	3	10	0	4	2	3	1	10	1	48	0
51	res51	58	2	1	3	2	1	2	155	1	2	2	2	2	1	9	0	2	2	2	3	1	10	0	2	2	2	2	2	10	0	2	2	2	1	2	9	0	2	2	2	2	8	0	46	0
52	res52	22	1	2	4	5	1	2	367	0	2	2	3	2	1	10	0	2	3	1	2	1	9	0	2	2	3	3	2	12	1	3	3	3	1	2	12	1	2	2	3	3	10	1	53	1
53	res53	50	2	2	3	6	1	1	301	0	1	2	2	1	3	9	0	1	2	2	4	1	10	0	2	1	2	3	1	9	0	2	3	2	2	1	10	0	2	2	2	3	9	1	47	0
54	res54	23	1	2	4	3	1	1	211	1	1	2	3	2	3	11	1	2	3	3	3	2	13	1	1	3	2	3	1	10	0	2	2	1	3	1	9	0	3	3	2	2	10	1	53	1
55	res55	31	2	1	6	1	1	1	322	0	1	2	2	3	2	10	0	2	2	2	2	1	9	0	2	2	1	2	1	8	0	2	2	2	2	1	9	0	2	4	1	1	8	0	44	0
56	res56	28	1	1	4	3	1	1	207	1	3	2	3	2	3	13	1	3	2	1	4	2	12	1	3	1	2	2	1	9	0	2	2	2	2	2	10	0	2	3	2	2	9	1	53	1
57	res57	21	1	1	4	4	1	2	232	1	2	2	2	1	2	9	0	1	2	2	2	2	9	0	2	2	3	3	3	13	1	2	2	2	2	2	10	0	2	2	2	1	7	0	48	0
58	res58	42	2	2	2	2	1	2	198	1	2	2	3	2	1	10	0	2	1	3	1	2	9	0	1	2	2	2	1	8	0	1	3	2	3	3	12	1	3	2	2	2	9	1	48	0
59	res59	33	2	1	5	1	2	1	231	1	1	2	2	2	2	9	0	3	2	1	3	2	11	1	2	1	2	3	1	9	0	2	2	1	2	1	8	0	2	2	2	3	9	1	46	0
60	res60	50	2	1	3	2	2	1	301	0	2	1	3	2	2	11	1	2	3	2	4	2	13	1	3	3	2	3	3	14	1	3	2	2	2	2	11	1	4	4	2	1	11	1	60	1
61	res61	21	1	1	4	3	1	1	181	1	1	2	2	2	3	10	0	1	2	3	1	2	9	0	2	2	3	3	3	13	1	1	2	2	1	2	8	0	2	3	3	2	10	1	50	0
62	res62	22	1	2	4	4	1	1	309	0	2	1	1	2	1	7	0	2	2	2	2	2	10	0	1	1	2	2	2	8	0	2	3	3	2	3	13	1	3	3	3	2	11	1	49	0
63	res63	60	2	2	2	6	1	1	378	0	1	2	2	2	2	9	0	2	3	2	2	2	11	1	2	2	2	3	3	13	1	1	2	2	2	2	9	0	2	3	3	2	10	1	52	1
64	res64	26	1	1	4	5	2	1	328	0	2	2	4	2	3	13	1	1	2	2	2	1	8	0	2	1	2	2	1	8	0	1	2	3	2	2	10	0	2	2	2	3	9	1	48	0
65	res65	59	2	2	2	6	1	1	111	1	1	2	2	2	2	9	0	2	3	3	3	2	13	1	2	3	2	3	2	12	1	2	2	2	3	3	12	1	3	3	3	2	11	1	57	1
66	res66	28	1	1	6	1	1	1	123	1	3	2	3	2	2	12	1	3	3	2	2	2	12	1	3	2	2	3	2	12	1	1	3	2	2	1	10	0	4	3	4	1	12	1	58	1
67	res67	32	2	2	6	1	1	2	80	1	2	2	1	3	3	11	1	2	2	3	1	1	9	0	2	2	2	2	1	9	0	1	2	2	2	2	9	0	3	4	3	2	12	1	50	0
68	res68	31	2	2	4	6	1	2	231	1	1	2	3	3	3	12	1	2	3	2	2	2	11	1	3	3	3	3	1	13	1	3	2	3	3	2	12	1	2	4	2	1	9	1	57	1
69	res69	25	1	2	6	3	1	2	111	1	2	2	2	2	2	10	0	2	4	2	3	2	13	1	2	2	2	3	1	10	0	2	2	2	2	3	11	1	2	2	1	1	6	0	50	0
70	res70	38	2	1	3	2	2	1	307	0	1	2	2	1	2	8	0	2	3	2	2	1	10	0	3	3	2	3	2	13	1	1	1	2	2	1	7	0	2	2	2	1	7	0	45	0
71	res71	24	1	2	4	3	1	1	212	1	2	2	3	2	2	11	1	1	2	2	1	2	7	0	2	2	1	2	2	9	0	2	2	2	3	3	12	1	2	3	3	2	10	1	49	0
72	res72	20	1	1	4	5	1	1	308	0	2	1	2	1	1	7	0	2	2	1	2	2	9	0	2	1	2	2	3	10	0	2	1	2	2	2	9	0	3	3	4	2	12	1	47	0

No	Nama	U	K U	J K	Didik	Kr j	JK	Triage	RT	K RT	Pr1	Pr2	Pr3	Pr4	Pr5	TPr	K Pr	Kc1	Kc2	Kc3	Kc4	Kc5	TKc	K Kc	Em1	Em2	Em3	Em4	Em5	T Em	K Em	Ks1	Ks2	Ks3	Ks4	Ks5	T Ks	K Ks	Ki1	Ki2	Ki3	Ki4	T Ki	K Ki	TP	KP
73	res73	47	2	2	2	6	1	1	300	1	2	2	1	2	2	9	0	3	1	4	3	3	14	1	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	1	1	8	0	2	2	2	1	7	0	49	0
74	res74	22	1	1	4	4	1	1	132	1	3	3	2	2	2	12	1	1	2	4	2	3	12	1	2	2	2	2	10	0	2	2	4	2	3	13	1	3	2	3	2	10	1	57	1	
75	res75	26	1	1	6	5	1	2	377	0	1	2	2	2	2	9	0	1	2	3	3	4	13	1	3	2	2	2	1	10	0	1	3	2	2	2	10	0	2	2	2	2	8	0	50	0
76	res76	19	1	2	4	4	1	2	222	1	2	3	3	3	2	13	1	1	2	2	2	2	9	0	2	2	2	3	2	11	1	3	3	2	2	3	13	1	3	3	2	2	10	1	56	1
77	res77	17	1	2	3	4	1	2	111	1	3	2	2	2	2	11	1	2	1	3	1	2	9	0	3	1	3	2	2	11	1	3	2	3	3	3	13	1	4	3	2	2	11	1	55	1
78	res78	23	1	1	6	6	1	2	388	0	2	1	1	2	2	8	0	3	2	4	1	2	10	0	2	2	2	3	1	10	0	2	1	2	2	2	9	0	2	2	1	2	7	0	44	0
79	res79	20	1	2	4	6	1	1	212	1	3	3	2	2	2	12	1	2	2	3	2	1	10	0	3	3	2	3	2	13	1	3	2	2	3	3	13	1	1	2	2	2	7	0	55	1
80	res80	26	1	2	4	5	1	1	321	0	2	2	1	2	1	8	0	2	1	4	3	2	12	1	2	3	3	3	3	12	1	1	1	2	2	2	8	0	1	2	2	3	8	0	48	0
81	res81	26	1	1	4	3	1	1	99	1	3	2	2	3	2	12	1	3	2	3	2	3	13	1	3	3	2	4	2	14	1	4	2	3	3	2	14	1	2	1	3	2	8	0	61	1
82	res82	24	1	2	6	4	2	1	115	1	2	3	2	2	3	12	1	2	1	2	3	4	12	1	2	3	2	2	3	12	1	4	2	2	2	3	13	1	3	2	2	3	10	1	59	1
83	res83	19	1	2	4	5	1	2	333	0	2	2	2	2	1	9	0	1	2	3	2	3	11	1	2	1	2	2	9	0	2	2	1	2	1	9	0	4	2	3	2	11	1	49	0	
84	res84	16	1	2	3	4	1	2	154	1	1	2	3	3	2	11	1	2	2	2	1	2	9	0	3	3	3	2	3	14	1	2	2	3	2	3	12	1	3	2	2	2	9	1	55	1
85	res85	21	1	2	4	3	1	2	231	1	2	4	2	3	2	13	1	3	2	4	3	3	15	1	2	2	2	2	2	10	0	2	3	2	3	2	12	1	3	3	3	2	11	1	61	1
86	res86	26	1	1	3	5	1	1	387	0	2	2	1	2	2	9	0	2	3	3	2	2	12	1	2	3	1	3	2	11	1	1	2	2	2	2	9	0	2	2	2	2	8	0	49	0
87	res87	47	2	1	4	5	2	2	329	0	1	1	2	2	2	8	0	1	2	4	3	2	12	1	2	2	2	3	1	10	0	2	2	3	3	2	12	1	2	2	1	3	8	0	50	0
88	res88	68	3	2	2	6	2	1	145	1	2	2	3	2	4	13	1	2	1	2	2	2	9	0	2	3	3	2	4	14	1	2	1	3	2	4	13	1	1	2	2	2	7	0	56	1
89	res89	22	1	1	4	3	1	2	132	1	2	3	3	2	2	12	1	2	2	2	3	3	12	1	2	3	2	3	2	12	1	2	2	3	3	4	14	1	2	2	3	3	10	1	60	1
90	res90	26	1	1	4	3	1	1	340	0	2	2	2	1	2	9	0	2	2	4	4	2	14	1	2	2	1	2	2	9	0	3	2	1	2	3	11	1	2	2	2	2	8	0	51	0
91	res91	64	3	2	2	6	1	2	369	0	1	2	2	2	1	8	0	2	1	2	2	1	8	0	2	2	2	2	2	10	0	2	2	2	2	1	9	0	2	2	1	3	8	0	43	0
92	res92	22	1	2	4	4	1	1	222	1	2	1	2	2	2	9	0	3	3	2	1	2	11	1	4	2	3	2	3	14	1	2	3	3	3	2	13	1	3	2	3	3	11	1	58	1
93	res93	27	1	2	4	3	1	1	367	0	1	2	1	2	2	8	0	2	2	1	2	2	10	0	3	2	2	1	1	9	0	2	1	2	2	2	9	0	2	2	2	1	7	0	43	0
94	res94	67	3	2	2	6	1	1	112	1	2	3	3	2	2	12	1	2	3	2	3	3	13	1	2	3	3	2	2	12	1	3	2	2	3	2	12	1	2	2	3	3	10	1	59	1
95	res95	17	1	1	3	4	1	1	211	1	3	2	2	2	3	12	1	3	3	1	2	2	11	1	2	3	2	3	2	12	1	2	4	2	3	2	13	1	2	2	4	2	10	1	58	1
96	res96	43	2	2	3	6	2	2	340	0	2	1	2	1	2	8	0	2	2	2	1	3	10	0	3	2	1	2	2	10	0	1	2	3	2	1	9	0	2	2	1	2	7	0	44	0
97	res97	52	2	1	2	2	2	1	111	1	4	2	2	3	3	14	1	2	2	3	3	3	13	1	2	2	3	2	3	12	1	2	2	2	3	3	12	1	2	3	2	2	9	1	60	1
98	res98	22	1	2	4	4	1	1	121	1	3	2	2	3	2	12	1	3	2	2	2	2	11	1	4	2	2	3	3	14	1	2	3	2	2	4	13	1	3	3	3	3	12	1	62	1
99	res99	23	1	2	4	4	1	1	302	0	1	2	3	2	2	10	0	2	2	1	3	2	10	0	1	2	2	1	2	8	0	2	2	1	2	2	9	0	1	2	2	1	6	0	43	0

LAMPIRAN 4
OUTPUT SPSS

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

No.	Item Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	Batasan Nilai Valid	Keterangan
1	Pr1	0.694	0,361	Valid
2	Pr2	0.760	0,361	Valid
3	Pr3	0.604	0,361	Valid
4	Pr4	0.772	0,361	Valid
5	Pr5	0.421	0,361	Valid
6	Kc1	0.758	0,361	Valid
7	Kc2	0.481	0,361	Valid
8	Kc3	0.396	0,361	Valid
9	Kc4	0.423	0,361	Valid
10	Kc5	0.641	0,361	Valid
11	Em1	0.755	0,361	Valid
12	Em2	0.709	0,361	Valid
13	Em3	0.665	0,361	Valid
14	Em4	0.730	0,361	Valid
15	Em5	0.633	0,361	Valid
16	Ks1	0.413	0,361	Valid
17	Ks2	0.462	0,361	Valid
18	Ks3	0.397	0,361	Valid
19	Ks4	0.729	0,361	Valid
20	Ks5	0.639	0,361	Valid
21	Ki1	0.117	0,361	Tidak Valid
22	Ki2	0.686	0,361	Valid
23	Ki3	0.608	0,361	Valid
24	Ki4	0.592	0,361	Valid
25	Ki5	0.639	0,361	Valid

Reability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.678	25

B. Uji Normalitas

Case Precessing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
<i>Response Time</i>	99	100,0%	0	0,0%	99	100,0%
<i>Kepuasan</i>	99	100,0%	0	0,0%	99	100,0%
<i>Caring</i>	99	100,0%	0	0,0%	99	100,0%
<i>Speed</i>	99	100,0%	0	0,0%	99	100,0%
<i>Empathy</i>	99	100,0%	0	0,0%	99	100,0%
<i>Courtesy</i>	99	100,0%	0	0,0%	99	100,0%
<i>Sincerity</i>	99	100,0%	0	0,0%	99	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Total Kepuasan	Mean	51.73	.582	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	50.57	
		Upper Bound	52.88	
	5% Trimmed Mean	51.47		
	Median	51.00		
	Variance	33.568		
	Std. Deviation	5.794		
	Minimum	42		
	Maximum	76		
	Range	34		
	Interquartile Range	7		
	Skewness	.819	.243	
	Kurtosis	1.954	.481	

		Statistic	Std. Error	
Perhatian	Mean	10.13	.199	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	9.74	
		Upper Bound	10.53	
	5% Trimmed Mean	10.11		
	Median	10.00		
	Variance	3.911		
	Std. Deviation	1.978		
	Minimum	7		
	Maximum	14		
	Range	7		
	Interquartile Range	4		
	Skewness	.210	.243	
	Kurtosis	-1.367	.481	

Kecepatan	Mean	10.97	.198	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	10.58	
		Upper Bound	11.36	
	5% Trimmed Mean	10.96		
	Median	11.00		
	Variance	3.887		
	Std. Deviation	1.972		
	Minimum	7		
	Maximum	17		
	Range	10		
	Interquartile Range	4		

	Skewness	.067	.243
	Kurtosis	-.310	.481

Empati	Mean	10.87	.191	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	10.49	
		Upper Bound	11.25	
	5% Trimmed Mean	10.85		
	Median	10.00		
	Variance	3.605		
	Std. Deviation	1.899		
	Minimum	7		
	Maximum	16		
	Range	9		
	Interquartile Range	3		
	Skewness	.192	.243	
	Kurtosis	-.669	.481	

Kesopanan	Mean	10.79	.186	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	10.42	
		Upper Bound	11.16	
	5% Trimmed Mean	10.74		
	Median	11.00		
	Variance	3.434		
	Std. Deviation	1.853		
	Minimum	7		
	Maximum	16		
	Range	9		

	Interquartile Range	3	
	Skewness	.288	.243
	Kurtosis	-.375	.481

Keikhlasan	Mean	8.97	.175	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	8.62	
		Upper Bound	9.32	
	5% Trimmed Mean	8.96		
	Median	9.00		
	Variance	3.030		
	Std. Deviation	1.741		
	Minimum	6		
	Maximum	13		
	Range	7		
	Interquartile Range	2		
	Skewness	.107	.243	
	Kurtosis	-.851	.481	

C. Hasil Univariat

1. Karakteristik Responden

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-30	55	55.6	55.6	55.6
	31-60	36	36.4	36.4	91.9
	61 ke atas	8	8.1	8.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	42	42.4	42.4	42.4

	Perempuan	57	57.6	57.6	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	24	24.2	24.2	24.2
	SMP	18	18.2	18.2	42.4
	SMA	44	44.4	44.4	86.9
	Diploma	2	2.0	2.0	88.9
	S1	11	11.1	11.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	7	7.1	7.1	7.1
	Petani	15	15.2	15.2	22.2
	Wiraswasta	16	16.2	16.2	38.4
	Mahasiswa/ Pelajar	21	21.2	21.2	59.6
	Buruh	18	18.2	18.2	77.8
	DII	22	22.2	22.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Jaminan Kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	72	72.7	72.7	72.7
	Umum	27	27.3	27.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Triage

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kuning	64	64.6	64.6	64.6
	Hijau	35	35.4	35.4	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

2. Response Time

Kategori Response Time

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	41	41.4	41.4	41.4
	baik	58	58.6	58.6	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

3. Kepuasan

Kategori kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	51	51.5	51.5	51.5
	puas	48	48.5	48.5	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

4. Kepuasan Variabel *Caring* (Perhatian)

Kategori Perhatian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	56	56.6	56.6	56.6
	Puas	43	43.4	43.4	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Distribusi Jawaban Pertanyaan

Perhatian 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	22	22.2	22.2	22.2
	TP	58	58.6	58.6	80.8
	P	18	18.2	18.2	99.0
	SP	1	1.0	1.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Perhatian 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	18	18.2	18.2	18.2
	TP	59	59.6	59.6	77.8
	P	20	20.2	20.2	98.0
	SP	2	2.0	2.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Perhatian 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	18	18.2	18.2	18.2
	TP	55	55.6	55.6	73.7
	P	23	23.2	23.2	97.0
	SP	3	3.0	3.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Perhatian 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	15	15.2	15.2	15.2
	TP	70	70.7	70.7	85.9
	P	14	14.1	14.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Perhatian 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	22	22.2	22.2	22.2
	TP	59	59.6	59.6	81.8
	P	17	17.2	17.2	99.0
	SP	1	1.0	1.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

5. Kepuasan Variabel Speed (Kecepatan)**Kategori Kecepatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	43	43.4	43.4	43.4
	Puas	56	56.6	56.6	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Distribusi Jawaban Pertanyaan**Kecepatan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	16	16.2	16.2	16.2
	TP	59	59.6	59.6	75.8
	P	21	21.2	21.2	97.0
	SP	3	3.0	3.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Kecepatan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	15	15.2	15.2	15.2
	TP	58	58.6	58.6	73.7
	P	23	23.2	23.2	97.0
	SP	3	3.0	3.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Kecepatan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	16	16.2	16.2	16.2
	TP	46	46.5	46.5	62.6
	P	27	27.3	27.3	89.9
	SP	10	10.1	10.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Kecepatan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	16	16.2	16.2	16.2
	TP	49	49.5	49.5	65.7
	P	29	29.3	29.3	94.9
	SP	5	5.1	5.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Kecepatan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	15	15.2	15.2	15.2
	TP	57	57.6	57.6	72.7
	P	23	23.2	23.2	96.0
	SP	4	4.0	4.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

6. Kepuasan Variabel *Empathy* (Empati)

Kategori Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	50	50.5	50.5	50.5
	Puas	49	49.5	49.5	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Distribusi Jawaban Pertanyaan

Empati 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	13	13.1	13.1	13.1
	TP	59	59.6	59.6	72.7
	P	23	23.2	23.2	96.0
	SP	4	4.0	4.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Empati 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	14	14.1	14.1	14.1
	TP	60	60.6	60.6	74.7
	P	24	24.2	24.2	99.0
	SP	1	1.0	1.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Empati 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	9	9.1	9.1	9.1
	TP	63	63.6	63.6	72.7
	P	26	26.3	26.3	99.0
	SP	1	1.0	1.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Empati 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	8	8.1	8.1	8.1
	TP	55	55.6	55.6	63.6
	P	34	34.3	34.3	98.0
	SP	2	2.0	2.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Empati 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	20	20.2	20.2	20.2
	TP	53	53.5	53.5	73.7
	P	25	25.3	25.3	99.0
	SP	1	1.0	1.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

7. Kepuasan Variabel *Courtesy* (Kesopanan)

Kategori Kesopanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	49	49.5	49.5	49.5
	Puas	50	50.5	50.5	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Distribusi Frekuensi Jawaban

Kesopanan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	21	21.2	21.2	21.2
	TP	59	59.6	59.6	80.8
	P	16	16.2	16.2	97.0
	SP	3	3.0	3.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Kesopanan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	10	10.1	10.1	10.1
	TP	61	61.6	61.6	71.7
	P	27	27.3	27.3	99.0
	SP	1	1.0	1.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Kesopanan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	13	13.1	13.1	13.1
	TP	58	58.6	58.6	71.7
	P	27	27.3	27.3	99.0
	SP	1	1.0	1.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Kesopanan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	7	7.1	7.1	7.1
	TP	64	64.6	64.6	71.7
	P	28	28.3	28.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Kesopanan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	14	14.1	14.1	14.1
	TP	55	55.6	55.6	69.7
	P	26	26.3	26.3	96.0
	SP	4	4.0	4.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

8. Kepuasan Variabel *Sincerity* (Keikhlasan)

Kategori Keikhlasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	42	42.4	42.4	42.4
	Puas	57	57.6	57.6	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Distribusi Frekuensi Jawaban

Keikhlasan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	8	8.1	8.1	8.1
	TP	58	58.6	58.6	66.7
	P	27	27.3	27.3	93.9
	SP	6	6.1	6.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Keikhlasan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	9	9.1	9.1	9.1
	TP	53	53.5	53.5	62.6
	P	32	32.3	32.3	94.9
	SP	5	5.1	5.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Keikhlasan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	14	14.1	14.1	14.1
	TP	50	50.5	50.5	64.6
	P	30	30.3	30.3	94.9
	SP	5	5.1	5.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Keikhlasan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STP	21	21.2	21.2	21.2
	TP	52	52.5	52.5	73.7
	P	23	23.2	23.2	97.0
	SP	3	3.0	3.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

D. Hasil Bivariat

Hubungan *Response Time* Dengan Kepuasan

Kategori kepuasan * Kategori Response Time Crosstab

			Kategori Response Time		Total
			kurang baik	baik	
Kategori kepuasan	kurang puas	Count	30	21	51
		Expected Count	21.1	29.9	51.0
		% within Kategori kepuasan	58.8%	41.2%	100.0%
	Puas	Count	11	37	48
		Expected Count	19.9	28.1	48.0
		% within Kategori kepuasan	22.9%	77.1%	100.0%
Total		Count	41	58	99
		Expected Count	41.0	58.0	99.0
		% within Kategori kepuasan	41.4%	58.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	13.140 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	11.702	1	.001		
Likelihood Ratio	13.531	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	13.007	1	.000		
N of Valid Cases	99				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19.88.

b. Computed only for a 2x2 table

LAMPIRAN 5
SURAT IZIN PENELITIAN



FAKULTAS ILMU KESEHATAN
Universitas Baiturrahmah

Jl. Raya Bt. Pasa Km. 15 Ate Padang Kota Tengah - Padang,
Sumatera Barat, Indonesia 25158
(0751) 483 060
fikes@unbrah.ac.id



Padang, 08 Januari 2025

No : B. 042/AK/FIKES-UNBRAH/1/2025
Lamp : -
Perihal : Mohon Informasi/Data
Untuk Penyusunan Proposal Penelitian

Kepada Yth :
Sdr. Direktur RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah Batusangkar
di
Tempat

Dengan hormat

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa (sesuai dengan ketentuan pendidikan/ kurikulum yang berlaku di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Baiturrahmah) salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan (Strata 1) di FIKES-Unbrah, mahasiswa diharuskan membuat proposal penelitian dan diteruskan dengan menyusun skripsi (pada semester terakhir) serta dipertahankan dalam sidang komprehensif.

Sehubungan dengan hal di atas, maka untuk penyusunan proposal penelitian tersebut, kami mohon bantuan dan kesediaan Saudara untuk dapat menerima dan memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami :

Nama : Annisa Salsabila
NPM : 2110070160019

Topik Skripsi : "Hubungan Antara Respon Time dan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD. Prof. Dr. M. Ali Hanfiah Batusangkar Tahun 2025"

guna melakukan peninjauan/memperoleh informasi awal di instansi yang Saudara pimpin. Perlu kami tambahkan bahwa data/ informasi yang diperoleh semata-mata hanya untuk penyusunan Proposal (keperluan pendidikan).

Demikianlah permohonan kami dengan penuh harapan semoga dapat Saudara kabulkan. Atas bantuan dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Universitas Baiturrahmah
Fakultas Ilmu Kesehatan
Dekan

dr. Rinita Amalia, M. Biomed, Ph.D
NIK. 7011127200421018

Tembusan :
1. Sdr. Kepala Bidang Bina Program RSUD Prof. Dr. M. Ali Hanafiah
Arsip

fikes.unbrah.ac.id

LAMPIRAN 6
SURAT TELAH SELESAI
PENELITIAN



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH DATAR
RSUD. PROF. DR. M. ALI HANAFIAH SM
JALAN BUNDO KANDUANG No.1 BATUSANGKAR
TERAKREDITASI KARS: 2023
Telp/Faks : (0752) 71008
Website : www.rsud.tanahdatar.go.id
Email : rsud.hanafiah@yahoo.com, rsud.hanafiah31@gmail.com



SURAT KETERANGAN

Nomor : 009-b / 01 /BP-RSUD/2025

Berdasarkan surat dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Baiturrahmah Nomor : B.042/AK/FIKES-UNBRAH/1/2025, Hal: Izin Penelitian, dengan ini Direktur RSUD Prof. DR. M.A. Hanafiah SM Batusangkar, menerangkan bahwa:

Nama : **Annisa Salsabila**
Tempat/ tgl lahir : Batusangkar, 28 September 2001
No. BP/NIM/ KTP : NIM. 2110070160019
Topik : **"Hubungan Antara Respon Time dan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD. Prof. DR. MA Hanafiah SM Batusangkar Tahun 2025 "**
Waktu : 14 Januari s/d 30 Januari 2025
Lokasi : RSUD. Prof. DR. M.A. Hanafiah SM Batusangkar Tahun 2025

Telah selesai melakukan **Penelitian** di RSUD Prof. DR. M.A. Hanafiah, SM Batusangkar.

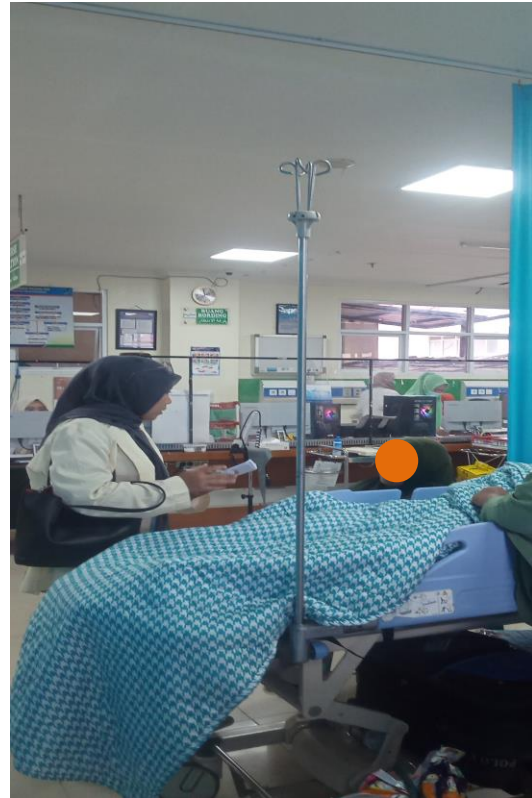
Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 14 Februari 2025
DIREKTUR
dr. NURMAN EKA PUTRA
Pembina Tk. I IV/b
NIP. 19710611 200604 1 004

LAMPIRAN 7
DOKUMENTASI PENELITIAN

Dokumentasi Penelitian





Dokumentasi Tempat Penelitian










LAMPIRAN 8
LEMBAR KONSULTASI





Lembar Konsultasi / Bimbingan Skripsi (Pembimbing I)

Nama : Annisa Salsabila
NPM : 2010070160019
Jurusan : Administrasi Rumah Sakit
Pembimbing I : drg. Intan Kamala Aisyiah, MARS
Judul Proposal : Hubungan Antara *Respon Time* Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	Rabu 07 Agustus 2024	- Bab 1 - Bab ij - Kuesioner - Daftar Pustaka	
2	Sabtu 21 September 2024	- Latar belakang + Survey Awal - Sistematika Penulisan	
3	Rabu 02 Oktober 2024	- Perbaikan BAB 7 - BAB ij - Kerangka teori	
4	Senin 14 Oktober 2024	- Perbaikan Penulisan - Kuesioner penelitian.	
5	Senin 04 November 2024	ACC seminar proposal	

Lembar Konsultasi / Bimbingan Skripsi (Pembimbing II)

Nama : Annisa Salsabila
NPM : 2010070160019
Jurusan : Administrasi Rumah Sakit
Pembimbing II : Tosi Rahmaddian, SKM, MARS
Judul Proposal : Hubungan Antara *Respon Time* Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. M. Ali Hanafiah Batusangkar

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	Rabu 23 Oktober 2024	- Perbaikan latar belakang - Sistematisa penulisan	
2	Sabtu 26 Oktober 2024	- Perbaikan tabel	
3	Selasa 29 Oktober 2024	Perbaikan penulisan Perbaikan BAB I - BAB III	
4	Rabu 30 Oktober 2024	- Perbaikan penulisan. -	
5	Kamis 31 Oktober 2024	ACC	