

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG IGD RSU PKU MUHAMMADIYAH PURBALINGGA

(The Relationship Between Waiting Time and Patient Satisfaction In The IGD
Room RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga)

Tanjung Mandiri¹, Adiratna Sekar Siwi², Tri Sumarni³
Universitas Harapan Bangsa, Jl.Raden Patah No.100, ledug, Kecamatan Kembaran,
Purwokerto, 40175, Indonesia
¹tanjungmandiri290@gmail.com*; ²adiratnasekarsiwi@uhb.ac.id; ³trisumarni@uhb.ac.id

ABSTRACT

One of the reasons for the accumulation of patients or overcrowding in the emergency room (IGD) is the waiting time that is too long. Time is the most important determinant to see the quality of services provided, because increasing the quality of services will lead to patient satisfaction. The study aims to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction in the PKU Muhammadiyah Purbalingga General Hospital Emergency Room. This research method uses a descriptive correlation with a cross sectional approach. The sampling technique uses a quota sampling of 105 respondents. Data were collected by measuring waiting time using a stopwatch and observation sheet, while patient satisfaction used the BEPSS questionnaire. The results of the study using the Spearman rank test obtained a p value of $0.033 < \alpha 0.05$ and a correlation coefficient value of 0.208, which means that the relationship between the two variables is weak, so it can be concluded that there is a relationship between waiting time and patient satisfaction in the emergency room of RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga.

Keywords: *waiting time, patient satisfaction, emergency room*

ABSTRAK

Penumpukan pasien atau overcrowded di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang salah satu penyebabnya adalah waktu tunggu yang terlalu lama. Meningkatnya kualitas layanan, maka kepuasan pasien juga meningkat. Tujuan dari penelitian ini mengetahui korelasi waktu menunggu dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga. Penelitian dilakukan menggunakan metodologi deskriptif korelasional melalui pendekatan cross sectional. Sebanyak 105 partisipan pada teknik quota sampling yang digunakan untuk penelitian ini. Data diambil dengan melakukan pengukuran waktu tunggu menggunakan stopwatch dan lembar observasi, sedangkan kepuasan pasien menggunakan kuesioner BEPSS. Kesimpulan penelitian ditemui mayoritas responden mempunyai waktu tunggu cepat sebesar 96 responden (91,4%), sedangkan kepuasan pasien sebagian besar responden puas sebanyak 57 responden (54,3%), dan analisis uji spearman rank mendapatkan nilai p value $0,033 < \alpha 0,05$ dan koefisien korelasi 0,208 yang artinya korelasi kedua variabel tersebut lemah, sehingga dihasilkan adanya korelasi pada waktu tunggu dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga.

Kata kunci : waktu tunggu, kepuasan pasien, IGD



PENDAHULUAN

Jumlah kunjungan IGD di dunia mengalami peningkatan sekitar 30%. Berdasarkan data statistic NHS England (2018) dalam Putri, dkk (2023) di United Kingdom pada tahun 2017, jumlah kunjungan pasien di IGD diperkirakan lebih dari 23,7 juta. Menurut Kementerian Kesehatan RI (2019) di Indonesia data jumlah pasien yang berkunjung ke IGD mencapai 4.402.205 pasien pada tahun 2017, angka tersebut merupakan akumulasi dari 12% kunjungan IGD dari RSU yaitu 1.033 unit dan 1.319 unit RS lainnya. Pada tahun 2018, di Jawa Tengah terdapat kunjungan pasien sebanyak 1.990.104 pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, rumah sakit diartikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan perorangan secara menyeluruh baik rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah komponen penting dari layanan rumah sakit, yang beroperasi sepanjang waktu untuk memberikan pelayanan medis segera pada pasien yang menderita kondisi akut, parah, mendesak, atau terluka. Tujuan utamanya adalah untuk mengurangi kemungkinan kematian atau kecacatan pada pasien (Permenkes nomor 47 tahun 2018).

Bentuk pelayanan yang sering menimbulkan ketidakpuasan pasien adalah lamanya waktu tunggu. Waktu tunggu mengacu pada durasi tenaga kesehatan di rumah sakit mengalokasikan waktu untuk memberikan layanan kepada pasien. Lamanya waktu tunggu pasien berfungsi sebagai indikator pengelolaan komponen pelayanan rumah sakit sesuai dengan keadaan dan harapan khusus pasien (Esti & Rusmawati, 2012). Waktu sebagai penentu atau pengukur terpenting untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan, karena peningkatan kualitas pelayanan berkorelasi positif dengan kebahagiaan pasien (Romiko 2018). Komalasari (2019) menyatakan bahwa dampak dari waktu tunggu yang lama menyebabkan penumpukan pasien di IGD, hal itu mengakibatkan kerugian seperti menurunnya kepuasan pasien, timbul rasa cemas pada pasien dan keluarga, kelelahan petugas kesehatan, beban kerja yang bertambah dan terhambatnya pelayanan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Berdasarkan penelitian Komalasari (2019) analisis data menghasilkan nilai p sebesar 0,01 ($P < 0,05$) yang menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Faktor yang menyebabkan pasien puas yaitu pelayanan yang diberikan cepat, sebaliknya ketidakpuasan pasien timbul dari faktor-faktor seperti petugas yang kurang ramah dan kondisi toilet yang tidak bersih sehingga terdapat korelasi yang signifikan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien di unit gawat darurat.

Hasil wawancara yang telah dilakukan pada bulan Desember 2022 kepada lima pasien, yaitu tiga pasien mengatakan cukup puas karena saat datang ke IGD perawat segera menghampiri pasien tersebut, pasien hanya menunggu sekitar 10 menit untuk diperiksa oleh dokter. bahkan dua pasien diantaranya hanya membutuhkan waktu sekitar dua jam untuk pindah ke ruang rawat inap. Wawancara yang dilakukan kepada dua pasien lainnya mengatakan kurang puas, karena menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dan pindah ke ruang rawat inap, mereka mengatakan dokter dan perawat masih sibuk dengan pasien yang lain. Pasien juga mengatakan ketersediaan tempat tidur terbatas, sehingga pasien harus duduk di kursi terlebih dahulu dan menunggu petugas mencarikan tempat tidur membuat pasien dan keluarga kurang nyaman.

Permasalahan tersebut di atas dan lamanya waktu tunggu pelayanan menjadi indikasi penilaian kualitas Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS PKU Muhammadiyah Purbalingga, maka peneliti berminat untuk melakukan penelitian tentang hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan menggunakan metodologi deskriptif korelasional yaitu penelitian yang ditujukan untuk menjelaskan korelasi antara dua variabel yaitu variabel bebas dengan variabel terikat. Pendekatan yang digunakan adalah *cross sectional* yaitu suatu analisis untuk mengamati gerak korelasi

antara faktor-faktor risiko dengan dampak, melalui pengamatan dalam sekali waktu (Notoatmodjo, 2018).

Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang menjalani perawatan di unit gawat darurat RSUD PKU Muhammadiyah Purbalingga, dengan rerata jumlah pasien dalam satu bulan sebanyak 137 pasien. Pengumpulan partisipan pada penelitian menggunakan teknik *quota sampling* yaitu cara pengumpulan sampel dengan proses menentukan jumlah sasaran yang harus terpenuhi dalam pengumpulan sampel dari suatu kelompok. (Notoatmodjo, 2018). Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 105 responden dengan kriteria inklusi pasien yang berusia ≥ 18 tahun, dan pasien dengan tingkat kesadaran *compos mentis*, sedangkan kriteria eksklusi pada penelitian yaitu pasien dengan triase merah (pasien henti jantung, sesak napas, pasien dengan GCS < 9 atau pasien tidak sadar).

Empat variabel yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu, jenis kelamin, triase, waktu tunggu, dan kepuasan pasien. Data diambil dengan melakukan pengukuran waktu tunggu menggunakan *stopwatch* dan lembar observasi. Pengukuran kepuasan pasien menggunakan kuesioner BEPSS yang sebelumnya sudah dipakai oleh Arman (2019) di Instalasi Gawat Darurat RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dengan hasil uji validitas *r* hitung $> 0,361$ yang artinya kuesioner tersebut valid, sedangkan hasil uji reliabilitas $\alpha = 0,921$ yang artinya reliabel. Penentuan skor jawaban SS (sangat setuju) diberi skor 4, S (setuju) diberi skor 3, TS (tidak setuju) diberi skor 2, STS (sangat tidak setuju) diberi skor 1. Nilai terendah yang dicapai sebesar 20 dan nilai tertinggi sebesar 80. Kepuasan pasien dikategorikan menjadi tidak puas (skor 20-40), cukup puas (skor 41-60) dan puas (skor 61-80).

Analisis data penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mengetahui karakteristik responden, sedangkan analisis bivariat untuk mengetahui korelasi antara dua variabel dengan menggunakan uji *spearman rank* dengan taraf signifikansi $< 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner *Brief Emergency* Tanjung Mandiri, Adiratna Sekar Siwi, Tri Sumarni

Department Patient Satisfaction Scale (BEPSS) pada 105 responden adalah sebagai berikut.

A. Hasil

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi frekuensi jenis kelamin dan triase di IGD RSUD PKU Muhammadiyah Purbalingga tahun 2023 (n=105)

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki- Laki	47	44,8
2	Perempuan	58	55,2
Total		105	100,0
Triase			
1	Kuning	42	40,0
2	Hijau	63	60,0
Total		105	100,0

Berdasarkan Tabel 1 kriteria jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 responden (58%) dengan kategori triase hijau sebanyak 63 responden (60%).

Waktu Tunggu

Tabel 2. Distribusi frekuensi waktu tunggu di IGD RSUD PKU Muhammadiyah Purbalingga tahun 2023 (n=105)

No	Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1	Cepat (< 6 jam)	96	91,4
2	Lambat (≥ 6 jam)	9	8,6
Total		105	100,0

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan sebagian besar waktu tunggu dalam kategori cepat sebanyak 96 responden (91,4%).

Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di IGD RSUD PKU Muhammadiyah Purbalingga tahun 2023 (n=105)

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	57	54,3
2	Cukup Puas	45	42,9
3	Tidak Puas	3	2,9
Total		105	100,0

Berdasarkan Tabel 3 diatas didapatkan bahwa mayoritas responden mengalami rasa puas sebanyak 57 responden (57%) dan responden dengan tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 3 responden (2,9%).

Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4. hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di IGD RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga tahun 2023

Waktu tunggu	Kepuasan pasien								Hasil	
	Puas		Cukup puas		Tidak puas		Total			
	f	%	f	%	f	%	f	%	p value	r
Cepat (<6jam)	54	51,4	42	40,0	0	0,0	96	91,4	0,033	0,208
Lambat (≥6jam)	3	2,9	3	2,9	3	2,9	9	8,6		
Total	57	54,3	45	42,9	3	2,9	105	100		

Berdasarkan Tabel 4 mayoritas responden mendapatkan waktu tunggu cepat dengan kategori puas sebanyak 54 responden (51,4%), sedangkan waktu tunggu lambat dengan kategori tidak puas terdapat 3 responden (2,9%).

Hasil penelitian menggunakan uji *Spearman's Rank* didapatkan nilai signifikansi yaitu 0,033 yang berarti $\alpha < (0,05)$ untuk taraf signifikansi 5% sehingga didapatkan kesimpulan adanya korelasi waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit gawat darurat RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga.

B. Pembahasan

Karakteristik Responden

Hasil penelitian ini didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan triase. Pada penelitian ini karakteristik jenis kelamin mayoritas berjenis kelamin perempuan sejumlah 58 responden (55,2%), selain itu jenis kelamin laki-laki sejumlah 47 responden (44,8%). Karakteristik triase mayoritas berada pada triase hijau yaitu 63 responden (60%) dan pada triase kuning sebanyak 42 responden (40%).

Karakteristik jenis kelamin pada penelitian ini sebagian besar adalah perempuan sejumlah 58 responden (55,2%) karena pada saat penelitian didapatkan pasien perempuan lebih paham terhadap kondisi kesehatannya serta lebih sering menggunakan fasilitas kesehatan saat merasa sakit. Penelitian yang dilakukan sesuai dengan Khairina, dkk (2020) yang menyebutkan bahwa sebagian besar responden yang mengunjungi IGD adalah perempuan sebanyak 57,4%.

Pada hasil penelitian sebagian besar pada triase hijau yang seharusnya mengunjungi fasilitas kesehatan tingkat 1 karena selain bagian dari kriteria inklusi dalam penelitian, di RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga tersedia layanan jaminan kesehatan selain itu pasien beranggapan bahwa jika datang langsung ke IGD pasien akan segera

dilakukan tindakan oleh dokter daripada harus datang ke poli terlebih dahulu.

Waktu Tunggu

Hasil penelitian ini mayoritas responden mendapatkan waktu tunggu cepat yaitu sejumlah 96 responden (91,4%). Penelitian ini sesuai dengan Kristiani (2015) dari 30 responden terdapat 27 responden (90%) memiliki waktu tunggu atau *waiting time* tepat. *Waiting time* sangat nyata dalam meningkatkan kebahagiaan pasien. Pasien berpendapat jika cek kesehatan unit gawat darurat akan mendapatkan penanganan dengan segera, dan cepat sehingga berdampak pada kebahagiaan pasien. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Fatrinda & Saputra, 2019). Durasi lama waktu menunggu menggambarkan tentang pengelolaan rumah sakit sehingga pasien membandingkan antara kondisi dan keinginan pasien yang berdampak pada kualitas pelayanan di unit gawat darurat (Maghfiroh & Mubarrok, 2019).

Kepuasan Pasien

Mayoritas responden penelitian ini memiliki kategori puas sejumlah 57 (54,3%) responden. Penelitian ini sepadan dengan Widhawati (2020) bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD menyatakan sebagian besar puas sebanyak 71 responden (68,9%), artinya pasien memiliki peran dalam menentukan tingkat kualitas layanan kesehatan suatu rumah sakit, rumah sakit harus dapat mengelola kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan pasien. Faktor yang memengaruhi rasa puas apabila servis yang di terima memiliki kualitas yang baik, yaitu yang pertama emosional artinya pasien percaya dan senang dengan layanan fasilitas kesehatan, yang kedua kinerja artinya pasien merasakan performa para medis yang berkerja secara cekatan, ketiga estetika artinya keindahan tempat pelayanan kesehatan yang menjadi peminat bagi pasien, keempat jenis produk, seperti kondisi bangunan, kebersihan para petugas kesehatan yang ramah, tata letak yang baik alat alat medis yang menunjang pelayanan,

lingkungan yang asri (Akhirul & Fitriana, 2020).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Wulandari & Hafiz, 2020). Andriana, dkk (2021) menyatakan harapan pasien ketika datang ke fasilitas kesehatan akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatkannya, kepuasan pasien merupakan standar kualitas pelayanan di suatu fasilitas kesehatan.

Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini mayoritas responden mengalami waktu tunggu cepat sejumlah 96 responden (91,4 %) dengan mayoritas tingkat kepuasan puas yaitu sebanyak 54 responden (56,2%), responden dengan tingkat kepuasan cukup puas sejumlah 42 (43,8%) responden sedangkan responden yang memiliki durasi menunggu <6jam tidak ada yang merasa tidak puas. Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan juga responden yang mengalami waktu tunggu lama sejumlah 9 responden (8,6%).

Hasil analisis penelitian ini menggunakan *Uji Spearman's Rank* dan hasil penelitian didapatkan nilai signifikansi 0,033 yang berarti $< \alpha$ (0,05) untuk taraf signifikansi 5% berarti terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga. Nilai koefisien korelasi adalah 0,208 maka nilai korelasi berada diantara 0,21-0,40 sehingga nilai korelasi penelitian ini rendah.

Hasil penelitian ini sepadan dengan penelitian sebelumnya oleh Fatrida & Saputra (2019) yang menyatakan adanya korelasi yang erat antara waktu menunggu dengan kepuasan pasien, apabila durasi menunggu yang lama dirasakan pasien, maka pasien merasa harapannya tidak terpenuhi sehingga menurunkan rasa puas terhadap layanan yang didapatkan. Sebaliknya, jika pasien mendapatkan durasi menunggu yang singkat,

maka meningkatkan kebahagiaan pasien sehingga akan berasumsi positif dan menyarankan instansi kesehatan tersebut kepada masyarakat (Fatrida & Saputra, 2019).

Maghfiroh & Mubarrok (2019) menyatakan adanya korelasi antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Durasi menunggu berdampak pada kualitas layanan di unit gawat darurat. Lamanya durasi menunggu pasien diakibatkan karena jumlah pasien yang berkunjung ke unit gawat darurat tidak sebanding dengan jumlah tenaga medis yang ada. Lama waktu tunggu yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena kepuasan merupakan salah satu poin dalam layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Pasien yang merasa senang akan datang kembali ke fasilitas kesehatan yang pernah digunakan ketika pasien membutuhkan penanganan medis (Maghfiroh & Mubarrok, 2019).

SIMPULAN

Berlandaskan pada hasil uraian penelitian yang telah dilaksanakan di ruang IGD RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden mayoritas untuk jenis kelamin yaitu perempuan sejumlah 58 (55,2%) responden dan kategori triase hijau sebanyak 63 responden (60%), waktu tunggu pada kategori cepat sebanyak 96 responden (91,4%), tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 57 responden (54,3%), sedangkan hasil korelasinya terdapat korelasi yang signifikan antara waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,033 yang berarti $< \alpha$ (0,05). Nilai koefisien korelasi 0,208 maka nilai korelasi penelitian ini rendah.

SARAN

Bagi tempat penelitian diharapkan dapat menjadi indikasi penyusunan kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengungkap faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien seperti *response time*, dan *caring* perawat. Peneliti selanjutnya juga dapat meneliti terkait karakteristik responden yang lain seperti usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirul, T., & Fitriana, N. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal keperawatan Muhammadiyah*, 1(11): 263-271. <http://dx.doi.org/10.30651/jkm.v0i0>
- Andriana, P., Susanti, I., & Yudono, D. (2021). Gambaran tentang Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawalo Kecamatan Kabupaten Banyumas. <https://prosiding.uhb.ac.id>
- Arman, M. (2019). Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *Skripsi*, Universitas Harapan Bangsa, Purwokerto, Indonesia.
- Esti, A, Puspitasari, Y., & Rusmawati, A. (2012). Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. *Skripsi*, STIKes Surya Mitra Husada, Kediri, Indonesia.
- Fatrida, D, & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1):11-21. <https://org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). *Efektifitas Pelayanan Gawat Darurat Berdasarkan Emergency Response Time*. Diakses pada 30 September 2023. Diperoleh dari <https://yankes.kemkes.go.id>
- Khairina, I., Malini, H., & Huriani, E. (2020) Pengetahuan dan Keterampilan Perawat Dalam Pengambilan Keputusan Klinis Triase. *LINK*, 16 (1): 1-5. <https://doi.org/10.31983/link.v16i1.5449>.
- Komalasari, P. (2017). Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Bayu Asih Purwakarta. *Skripsi*, Universitas Bhakti Kencana Bandung, Bandung, Indonesia
- Maghfiroh, S., Priyanti, R.P., & Mubarrok, A.S (2019). Hubungan Waktu Tunggu dan *Length Of Stay* (LOS) Dengan kepuasan pasien di Intalasi Gawat darurat RSUD Jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(1): 89-93. <https://doi.org/10.30651/jkm.v4i1.2200>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Permenkes Nomor 47. (2018). *Pelayanan Kegawatdaruratan*. Diakses pada 11 November 2022. Diperoleh dari <https://persi.or.id>.
- Pohan, I. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Putri, dkk. (2023). *Overcrowded* di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah DR. Zainoel Abidin. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 11(1): 44-51. <https://jurnal.usk.ac.id>
- Romiko. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Lama Waktu Tunggu Pasien di IGD RS Muhammadiyah Palembang. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 2(1): 1-17. <https://jurnal-stikes-aisyiyah-palembang.ac.id>
- Widhawati, R., & Ningsy, M. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X. *Jurnal Kesehatan Stikes IMC Bintaro*, 4(1): 15-21
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2): 265–269. <https://doi.org/10.31850/makes.v3i2.523>