

DAFTAR PUSTAKA

- AA, I., DG, N., UE, A., RE, D., BA, E., ED, N., UA, U., CT, A., & OO, U. (2017). *Patients' Satisfaction with Eye Care Services in University of Calabar Teaching Hospital*. 4(9), 110–118. <http://iaimjournal.com/>
- Adam, A. V. F., & Andari, M. Y. (2023). Diagnosis Hingga Prognosis Ulkus Kornea. *Jurnal Medika Hutama*, 4(2), 3292–3299. <http://jurnalmedikahutama.com>
- Agustina, M., & Farich, A. (2013). Hubungan Karakteristik Responden dan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotabumi Udik Tahun 2013. *Jurnal Dunia Kesmas*, 2(3), 167–178.
- Ahmad, S. N. A., & Vera, A. (2019). Hubungan Tingkat Stres Kerja dengan Kinerja Perawat di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Tangerang. *Jurnal JKFT : Universitas Muhamadiyah Tangerang*, 4(1), 36–42. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/jkft.v4i1.2005>
- 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>
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Apriani, & Febriani, S. (2017). Hubungan Kegawatdaruratan dengan Waktu Tanggap pada Pasien Jantung Koroner. *Jurnal Kesehatan*, 8(3), 471–477.
- Aprillia, M., Afiani, N., & Apriyanto, F. (2021). Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal of Nursing Science*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/https://doi.org/10.33475/mhjns.v1i2.3>
- Ariyani, H., & Rosidawati, I. (2020). Literature Review: Penggunaan Triase Emergency Severity Index (ESI) di Instalasi Gawat Darurat (IGD). *Jurnal*

- Kesehatan Bakti Tunas Husada*, 20(2), 143–152.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36465/jkbth.v20i2.606>
- Aswad, S., Mulyadi, & Lolong, J. J. S. (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. *Jurnal Keperawatan*, 3(2), 1–8.
- Atari, M., & Atari, M. (2015). Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale (BEPSS); Development of a New Practical Instrument. *The Official Journal of Emergency*, 3(3), 103–108. www.jemerg.com
- Azzahra, F. P., Nababan, D., Syapitri, H., Marlindawani, J., Tarigan, F. L., & Warouw, S. P. (2023). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan dan Persepsi Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16114–16131.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.19274>
- Bahari, Z. K., Suwaryo, P. A. W., & Setyaningsih, E. (2019). Penerapan ESI (Emergency Severity Index) Terhadap Response Time Pasien di IGD PKU Muhammadiyah Gombong. *Prosiding University Research Colloquium*, 307–319.
- Bahriadi, M., Garming, A. L., & Firdaus, R. (2023). The Relationship between Workload and Working Period with Nurse Response Time in Patient Handling at the Emergency Room of RSUD Dr. Abdul Rivai. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 2(5), 887–894.
<https://doi.org/10.55927/fjmr.v2i5.4030>
- Basri, S. (2014). Oklusi Arteri Retina Sentral. *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*, 14(1), 50–61.
- Bestari Putri, P. G. A., Sutyanawan, I. W. E., & Triningrat, A. M. P. (2018). Karakteristik Penderita Glaukoma Primer Sudut Terbuka dan Sudut Tertutup di Divisi Glaukoma di Poliklinik Mata Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar Periode 1 Januari 2014 Hingga 31 Desember 2014. *Jurnal Medika*, 7(1), 16–21.

- Chen, J., Chen, C. M., Zheng, Y., & Zhong, L. (2023). Characteristics of Eye-related Emergency Visits and Triage Differences By Nurses and Ophthalmologists: Perspective From A Single Eye Center in Southern China. *Frontiers in Medicine*, *10*, 1–8. <https://doi.org/10.3389/fmed.2023.1091128>
- Darma, E., Windiyaningsih, C., & Lutfie, S. H. (2021). Pengaruh Pengantar Pasien, Kondisi Pasien, dan Beban Kerja Tenaga Kesehatan IGD Terhadap Waktu Tanggap di IGD RSIA Bunda Aliyah Jakarta Tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit*, *5*(1), 50–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.52643/marsi.v5i1.1296>
- Daud, I., Julianto, Aprilia, H., & Naszir, M. (2023). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pada Ruang IGD Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan*, *14*(3), 541–545. <https://stikes-nhm.e-journal.id/NU/index>
- Dhamasari, P. M. A., Nintyastuti, I. K., & Geriputri, N. N. (2022). Karakteristik Pasien Trauma Mata di RSUD Provinsi NTB Tahun 2019. *Lombok Medical Journal*, *1*(1), 35–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.29303/lmj.v1i1.549>
- Fadhilah, N., Harahap, W. A., & Lestari, Y. (2015). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tanggap pada Pelayanan Kasus Kecelakaan Lalu Lintas di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang Tahun 2013. *Andalas*, *4*(1), 195–201. <http://jurnal>.
- Fadilah, A. N., Himayani, R., & Imanto, M. (2022). Diagnosis dan Tatalaksana Oklusi Pembuluh Darah Retina Sentral. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, *4*(1), 53–60. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP>
- Faizah, S., Imelda, E., & Samira, C. P. (2023). Leukokoria Okuli Sinistra ec Suspek Retinoblastoma pada Bayi Usia 54 Hari. *GALENICAL: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Mahasiswa Malikussaleh*, *2*(5), 66–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.29103/jkkmm.v2i5.10566>
- Fathia, N. A., & Kurdaningsih, S. V. (2022). Karakteristik Perawat Terhadap Waktu Tanggap Dalam Penanganan Kegawatan Pasien di Instalasi Gawat

- Darurat. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 7(2), 89–98.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36729>
- Fontova-Almató, A., Suñer-Soler, R., & Juvinyà-Canal, D. (2019). Factors Associated with Patients' and Companions' Satisfaction with A Hospital Emergency Department: A Descriptive, Cross-Sectional Study. *Nursing Open*, 6(3), 834–841. <https://doi.org/10.1002/nop2.261>
- 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.
- Gumilang, M. A. (2021). *Strategi Substansi Gangguan Indera dan Fungsional, Direktorat Pengendalian dan Pencegahan Penyakit Tidak Menular, Kementerian Kesehatan RI dalam Penanggulangan Gangguan Penglihatan Serta Kebutaan di Indonesia*. 1–20.
<https://www.researchgate.net/publication/357954713>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *PROFESI*, 14(1), 42–48.
- Hania, U. P., Budiharto, I., & Yulanda, N. A. (2020). Literature Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Perawat Pada Penanganan IGD. *ProNers*, 5(2), 1–14.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.26418/jpn.v5i2.46168>
- Hardianto, Wiyadi, & Widiastuti, H. P. (2023). Relationship between Nurse Response Time and Accuracy of Triage in the Emergency Room. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 2(5), 785–804.
<https://doi.org/10.55927/fjas.v2i5.3991>
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 14(1), 44–56.
- Hariyanto, S., Pertiwi, D. H., & Kurniawati. (2024). Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 9(1), 155–161.

- Haryatun, N., & Sudaryanto, A. (2008). Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori 1 – V di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi. *Berita Ilmu Keperawatan*, 1(2), 69–74. <https://doi.org/10.23917/bik.v1i2.3739>
- Hidayat, N., Ahsan, A., Rahayu, M., & Lestari, R. (2020). Response time, waiting time and service quality in emergency department. *International Journal of Public Health Science*, 9(3), 199–204. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v9i3.20435>
- Himayani, R., Irawan, J., Rahmayani, F., & Sidharti, L. (2021). Pendekatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Kegawatdaruratan Mata: Ablasio Retina. *Jurnal Kedokteran Universitas Lampung*, 5(2), 116–119. <https://doi.org/https://doi.org/10.23960/jkunila52%25p>
- Ibnu, F., & Kusumaningrum, U. A. (2023). Accuracy of Nurse Triage in The Emergency Department of Bangil Pasuruan Hospital. *JURNAL EDUNursing*, 7(1), 42–46. <http://journal.unipdu.ac.id>
- Irawati, I., Noviyanti, & Sarasati, I. (2021). Pengaruh Faktor-faktor Risiko Terhadap Cedera Mata. *Jurnal Kesehatan Ibnu Sina*, 2(2), 84–90. <https://doi.org/10.3652/J-KIS>
- 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.
- Jonis, R. F., & Himayani, R. (2021). Endoftalmitis et causa Ulkus Kornea Perforasi Okuli Sinistra. *MEDULA (Medical Journal of Lampung)*, 10(4), 594–598. <https://doi.org/https://doi.org/10.53089/medula.v10i4.110>
- Kabbani, R., & Santoso, R. P. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 5(2), 236–240. <https://doi.org/10.33752/bima.v5i2.563>
- Karame, V., & Husain, S. (2019). Hubungan Respon Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Daerah

- Sanana Kabupaten Kepulauan Sula. *Journal Of Community and Emergency*, 7(1), 66–76.
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). Faktor–faktor Yang Berhubungan dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 2(2), 172–180. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.356>
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kemkes. (2022, August 9). *Pertolongan Pertama pada Trauma Mata*. Kementerian Kesehatan. https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/1235/pertolongan-pertama-pada-trauma-mata
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional*. Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Efektivitas Pelayanan Gawat Darurat Berdasarkan Emergency Response Time*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- 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.
- Kurniati, A., Trisyani, Y., & Theresia, S. I. M. (2018). *Keperawatan Gawat Darurat dan Bencana Sheehy* (1st ed.). Elsevier.
- Kusuma, S. H., Himayani, R., & Sangging, P. R. A. (2023). Ablasio Retina: Etiologi, Faktor Resiko, Diagnosis dan Tatalaksana. *MEDULA (Medical Journal of Lampung)*, 13(4.1), 82–86.
- Kusumaningrum, P. R., Rusminingsih, E., & Jayadi, R. N. (2022). Hubungan Beban Kerja Dengan Tingkat Stres Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 5(1), 31–37. <https://doi.org/10.32584/jkkm.v5i1.1462>

- Limantara, R., Herjunianto, & Roosalina, A. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingginya Angka Kematian di IGD Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2), 200–205. <https://doi.org/https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2015.028.02.15>
- Liyanti, R., Sukmawati, G., & Vitresia, H. (2019). Orbital Cellulitis. In *Jurnal Kesehatan Andalas* (Vol. 8, Issue 4). <http://jurnal.fk.unand.ac.id>
- Long, J., & Mitchell, R. (2009). Hospitalised Eye Injuries in New South Wales, Australia. *The Open Epidemiology Journal*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.2174/1874297100902010001>
- Mahdalen, Deli, H., & Erwin. (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.
- Marini, D., Himayani, R., & Ismunandar, H. (2020). Uveitis Intermidiet dengan Glaukoma Sekunder Okuli Sinistra. *MEDULA (Medical Journal of Lampung)*, 10(1), 149–154. <https://doi.org/https://doi.org/10.53089/medula.v10i1.44>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4659>
- Masturo, I., & Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- McMullen, M., & Netland, P. A. (2013). Wait Time as a Driver of Overall Patient Satisfaction in An Ophthalmology Clinic. *Clinical Ophthalmology*, 7, 1655–1660. <https://doi.org/10.2147/OPHTH.S49382>
- Mercer, M. P., Hernandez-Boussard, T., Mahadevan, S. V., & Strehlow, M. C. (2014). Physician Identification and Patient Satisfaction in the Emergency Department: Are They Related? *The Journal of Emergency Medicine*, 46(5), 711–718.

- Misbahuddin. (2022). *Gambaran Kepuasan Pasien Stagnan Terhadap Layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin*. . Universitas Hasanuddin.
- Mitcel, H. (2022). *Hubungan Respon Time Petugas Ambulans Gawat Darurat dengan Keberhasilan Penanganan Pasien Cardiac Arrest*. <http://dohara.or.id/index.php/isjnm>
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 462–581. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.1.4.2013.2723>
- Moon, S., Ryoo, H. W., Ahn, J. Y., Park, J. B., Seo, K. S., Shin, S. Do, Song, K. J., Lee, K. H., Yoo, I. S., Chos, J. S., Ryu, H. H., Jeong, T. O., Yeom, S. R., Kim, Y. T., & Hong, S. O. (2016). Analysis on sports and recreation activity-related eye injuries presenting to the Emergency Department. *International Journal of Ophthalmology*, 9(10), 1499–1505. <https://doi.org/10.18240/ijo.2016.10.22>
- Morley, C., Unwin, M., Peterson, G. M., Stankovich, J., & Kinsman, L. (2018). Emergency Department Crowding: A Systematic Review of Causes, Consequences and Solutions. *PLoS ONE*, 13(8), 2–42. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0203316>
- Muchlis, S., & Yusuf, M. (2017). Kesadaran Perawat Dalam Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 2(3), 1–8.
- Mudatsir, S., Syafar Sangkala, M., & Setyawati, A. (2017). Related Factors Of Response Time In Handling Head Injury In Emergency Unit Of Prof.Dr.H.M.Anwar Makkatutu Bantaeng General Hospital. *Indonesian Contemporary Nursing Journal*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.20956/icon.v2i1.3579>
- Munkhofid, Muh., Widiharti, Zuhroh, D. F., & Widiyawati, W. (2024). Respon Time Pelayanan IGD Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di

- IGD Rumah sakit Muhammadiyah Gresik. *Wiraraja Medika : Jurnal Kesehatan*, 14(1), 17–23.
- Mutmainnah, U., Aril Ahri, R., & Wahidin Sudirohusodo, R. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52–74.
- Nanji, K., Gulamhusein, H., Jindani, Y., Hamilton, D., & Sabri, K. (2023). Profile of eye-related emergency department visits in Ontario – a Canadian perspective. *BMC Ophthalmology*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12886-023-02999-x>
- Naser, R. W. A. M., Mulyadi, & Malara, R. T. (2015). Hubungan Faktor-Faktor Eksternal dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*, 3(2), 1–8.
- Nasikun, S. E., & Thjan, R. (2023). Analisis Pengaruh Jenis Kelamin dan Kedalaman Bilik Mata Depan Terhadap Glaukoma Primer. 15(1). <https://doi.org/10.23917/biomedika.v15i1.2292>
- Nofityari, E., Ilahi, F., & Ariani, N. (2019). Analisis Karakteristik Pasien Trauma Mata di RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(1), 59–67. <http://jurnal.fk.unand.ac.id>
- Norhidayat, M., Hamzah, H., & Solikin, S. (2023). Hubungan Pelatihan, Lama Kerja dan Kondisi Pasien dengan Response Time Perawat di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 5(2), 176–182. <https://doi.org/10.31539/jka.v5i2.7700>
- Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(2), 108–110. <https://jurnal.smartindo.org/index.php/ekobil>
- Nurlina, D. (2018). *Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD TK IV 02.07.04 Bandar Lampung*.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan*. <http://www.penerbitsalemba.com>

- Nursanti, D. M. Y., & Dinaryanti, R. S. (2022). Hubungan Tingkat Pengetahuan Tentang Triage dengan Pelaksanaan Respon Time Perawat Dalam Pelaksanaan Triage di IGD Rumah Sakit Dr Suyoto. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 8(1), 192–199. <https://doi.org/https://doi.org/10.33023/jikep.v8i1.979>
- Percekah, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *JIAP*, 6(2), 270–277. <https://doi.org/https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Pisu, H. D., Rompas, S., & Malara, R. (2015). Hubungan Respons Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-Jurnal Keperawatan*, 3(2), 1–7.
- Pohan, M. R. (2020). *Hubungan Respon Time yang Diberikan Perawat IGD dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidempuan Tahun 2020*. Universitas Aufa Royhan.
- Pradana, P. A. S., Yuliawati, P., Djelantik, A. A. A. S., Manuaba, I. B. P., Triningrat, A. A. M. P., & Utari, N. M. L. (2017). Karakteristik Pasien Trauma Okuli di RSUP Sanglah Denpasar pada Bulan Juli 2011-Februari 2015. *Medicina*, 48(3), 174–180. <https://doi.org/10.15562/medi.v48i3.148>
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). Hubungan Response Time Perawat dengan Pelayanan Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69–79.
- Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Purwanty, M. (2019). *Profil Kunjungan Pasien Kegawatdaruratan Mata Melalui Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar Periode Januari-September 2019*. Universitas Hasanuddin.

- Putri, P., Afandi, A. T., & Aringgar, D. (2021). Explorasi Karakteristik dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jember. *Nursing Sciences Journal*, 5(1), 35–40.
- Putri, P. E. A. (2022). *Hubungan Respon Time Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit TK II Udayana*.
- Ra'uf, M. (2021). Analysis Of Factors That Related To Respond Time And Treating Emergency Patients In Banjarmasin Regional Public Hospital. *Health Media*, 3(1), 28–38. www.journal.urbangreen.ac.id
- Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS). (2019). *Laporan Riskesdas 2018 Nasional*.
<https://repository.badankebijakan.kemkes.go.id/id/eprint/3514/1/Laporan%20Riskesdas%202018%20Nasional.pdf>
- Riyanto, S., & Putera, A. R. (2022). *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains* (1st ed.). Deepublish.
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Jurnal Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Rizyal, A. (2012). Patients' satisfaction with eye care services at Nepal Medical College. In *Original Article Nepal Med Coll J* (Vol. 14, Issue 3).
- Rochana, N., & Djogotuga, N. N. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Journal of Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), 12–20.
- Said, S., & Mappanganro, A. (2018). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Respon Time Pada Penanganan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Journal Of Islamic Nursing*, 3(1), 71–81.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24252/join.v3i1.5516>
- Sari, S. W. (2023). Hubungan Respon Time dengan Perubahan Kesadaran Pada Pasien Cedera di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan*, 14(2), 93–98.
- Sedyu Utami, H., Susanto, F., Nur Oviyanti, P., & Okta Silfina, R. (2022). Studi Kasus: Analisis Prosedur Pemeriksaan MR Imagingorbita dengan Media

- Kontras Pada Kasus Retinoblastoma. *Medical Imaging and Radiation Protection Research Journal EISSN*, 2(2), 36–40. <https://doi.org/10.54973/mirror.v2i2.256>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Sholikhah, M., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat di IGD. *JURNAL EDUNursing*, 5(1), 51–61. <http://journal.unipdu.ac.id>
- Silvana, I., & Soegiri, H. (2021). Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemeriksaan Laboratorium di Laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Bunto. *KINDAI*, 17(2), 178–191. <https://doi.org/https://doi.org/10.35972/kindai.v17i2.647>
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H. P., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1), 1–9.
- Siregar, M. H., Susanti, R., Panma, Y., Hanaruddin, D. Y., Adhiwijaya, A., Akbar, H., Agustiawan, Nugraha, D. P., & Renaldi, R. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=VaZeEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=siregar+metodologi+penelitian+kesehatan&ots=hlO_6-rW8a&sig=D95vX_FLuQl0Tc67z2r8HWUzwN8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Sitompul, R. (2016). Diagnosis dan Penatalaksanaan Uveitis dalam Upaya Mencegah Kebutaan. *EJournal Kedokteran Indonesia*, 4(1), 60–70. <https://doi.org/10.23886/ejki.4.5913.60-70>
- Sugianto, Rammang, S., & Rahman, A. (2023). Hubungan Beban Kerja terhadap Waktu Tanggap Perawat Gawat Darurat Menurut Persepsi Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Banggai Laut. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 21685–21693. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.9946>

- Sugiyatmi, Y., Marti, E., & Hastuti, S. O. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan STIKes Panti Rapih*, 2(2), 140–155. <https://doi.org/https://doi.org/10.46668/jurkes.v2i2.193>
- Sulistiyowati, M. A., Aprilianti, R. E., & Tjondronegoro, P. (2019). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Ambarawa. *Jurnal Smart Keperawatan*, 6(1), 8. <https://doi.org/10.34310/jskp.v6i1.217>
- Sumarno, M. S. S., Ismanto, A. Y., & Bataha Yolanda. (2017). Hubungan Ketepatan Pelaksanaan Triase dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5(1), 1–6.
- Surani, W., & Pujiyanto, A. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Response time Tenaga Kesehatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). *Pena Nursing*, 1(2), 1–14.
- Surasdiman, Gunawan, & Kadir, I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu - batu Kabupaten Soppeng. *YUME : Journal of Management*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/yum.v2i1.360>
- Syaefullah, S. P., & Kartiwa, A. (2019). *Kegawatdaruratan Mata Akibat Trauma Mekanik*.
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (A. H. Nadana, Ed.; 1st ed.). Ahlimedia Press.
- Syuhada, R., Detty, A. U., Kriswiastiny, R., & Nahdiyah, S. S. (2021). Tekanan Intraokular Pre dan Pasca Operasi Ablasio Retina di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Jurnal Medika Malahayati*, 5(2), 117–123.
- Tanilino, R. M. Y., Sahuna, N. H., Anggara, A., & Towidjojo, V. D. (2020). Preseptal and Orbital Cellulitis Associated With Temporal Abscess : A Rare Presentation. *Jurnal Medical Profession (MedPro)*, 2(2), 139–144.

- Thornton, R. D., Nurse, N., Snavelly, L., Hackett-Zahler, S., Frank, K., & DiTomasso, R. A. (2017). Influences on Patient Satisfaction in Healthcare Centers: A Semi-Quantitative Study Over 5 Years. *BMC Health Services Research*, *17*(1), 1–6. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2307-z>
- Ulrich, B., & Kear, T. (2014). Patient Safety and Patient Safety Culture: Foundations of Excellent Health Care Delivery. *Nephrology Nursing Journal*, *41*(5), 447–505. http://www.jointcommission.org/standards_information/npsgs.aspx
- Verawati, Wahid, A., & Setiawan, H. (2018). Perbedaan Response Time antara Pasien Stroke yang Menggunakan Jaminan Kesehatan dengan Pasien Umum di RSUD Ulin Banjarmasin. *Jurnal Kesehatan Suaka Insan*, *3*(1).
- Wati, D. C., Riza, Y., & Rizal, A. (2020). *Hubungan Persepsi Pasien pada Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Wisageni, A., Susilowati, Y., & Sari, R. S. (2023). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Kategori Australian Triage Scale (ATS) 3 Terhadap Nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, *2*(1), 165–176. <https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2822>
- Yurnalis, E., & Mendrofa, H. K. (2021). Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, *1*(4), 404–410.
- Zahroh, R., Basri, A. H., & Kurniawati, E. (2020). Pengetahuan Standart Labeling Triage dengan Tindakan Kegawatan Berdasarkan Standart Labeling Triage. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, *9*(3), 252–259. <https://doi.org/https://doi.org/10.31596/jcu.v9i3.628>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan Responden

LEMBAR PENJELASAN SEBELUM PERSETUJUAN RESPONDEN

Kepada Yth:

Calon responden

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Peneliti: Aurelie Daud Valentina

NIM: R011201067

No. Hp/Email: 081310517617 / daudaurelie@gmail.com

Program Studi Fakultas: Ilmu Keperawatan

Dalam hal ini bermaksud akan mengadakan penelitian yang berjudul “Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar”. Maka bersama ini saya menjelaskan bahwa:

1. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengidentifikasi *response time* (waktu tanggap) perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. Manfaat dari penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan dan digunakan sebagai bahan informasi yang dapat membantu tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien di IGD.
3. Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi bapak/ibu/sdr/i sebagai responden.
4. Kerahasiaan semua informasi akan dijaga dan dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Saya sebagai peneliti memohon kesediaan bapak/ibu/sdr/i secara sukarela untuk dapat berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Jika bapak/ibu/sdr/i bersedia menjadi responden, maka peneliti mohon kesediaannya untuk menandatangani lembar persetujuan yang peneliti lampirkan.

Hormat Peneliti,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by several vertical and diagonal strokes, representing the name Aurelie Daud Valentina.

Aurelie Daud Valentina

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang tersebut di bawah ini:

Nama (Inisial) :

No. HP Responden :

Alamat Lengkap Responden :

Setelah mendapat keterangan dan penjelasan secara lengkap, maka dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan, saya menandatangani dan menyatakan bersedia berpartisipasi dalam penelitian yang berjudul Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mata Makassar.

Makassar,/.....2024

Peneliti

Responden



(Aurelie Daud Valentina)

()

Lampiran 3. Lembar Observasi Penelitian

LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN *RESPONSE TIME*

<i>Response Time (Waktu Tanggap)</i>			
No.	Nama/Inisial Pasien	Waktu Tanggap (Dihitung dengan menggunakan <i>stopwatch</i>)	Keterangan
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN HUBUNGAN RESPONSE TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEEN DI IGD RUMAH SAKIT MATA MAKASSAR

Tanggal Penelitian :

A. Kuesioner Data Demografi

Kuesioner kepuasan pasien yang dimodifikasi dari *Brief Emergency Department Patient Satisfaction*.

No. Responden	(Diisi oleh peneliti)
Waktu Tanggap	(Diisi oleh peneliti)
Inisial	
Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan	
Usia Tahun	
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat SD 2. Tamat SD 3. SLTP/ sederajat 4. SLTA/ Sederajat 5. Diploma 6. Sarjana	
Pekerjaan	1. PNS/TNI/POLRI 2. Wiraswasta 3. Buruh/Tani/Nelayan 4. Ibu Rumah Tangga 5. Pelajar/Mahasiswa 6. Lainnya.....	
Jaminan Kesehatan	1. BPJS/JKN 2. BPJS Ketenagakerjaan 3. Tanpa Asuransi/Umum	
Kasus	1. Corpus Alienum 2. Iritasi 3. Trauma Okuli 4. Trauma Kimia 5. Ulkus Kornea 6. Erosi Kornea 7. Lainnya	(Diisi oleh peneliti)
Kriteria Triase	1. Hijau 2. Kuning	(Diisi oleh peneliti)

B. Kuesioner Kepuasan Pasien

PETUNJUK

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I tentang kepuasan terhadap layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD), berdasarkan urutan sangat tidak puas sampai dengan sangat puas dengan memberikan tanda centang (✓) di kolom yang sesuai:

1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas

PERNYATAAN				
Reliability (Keandalan)	1	2	3	4
Ketepatan waktu dokter, perawat dan tim medis lainnya tiba ketika dibutuhkan				
Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya memberikan pelayanan dengan baik dan sopan				
Kecepatan hasil pemeriksaan penunjang (Lab dan Radiologi)				
Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya memberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan				
Kemampuan dokter dan perawat menangani keluhan pasien				
Assurance (Jaminan)	1	2	3	4
Pelayanan penerimaan pasien baru cepat, tepat dan akurat				
Kemampuan dokter dan perawat memberikan rasa aman dan nyaman saat melakukan pemeriksaan				
Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya menjaga kerahasiaan data pasien				
Penggunaan peralatan medis yang aman bagi pasien				
Petugas keamanan yang cukup di IGD				
Tangible (Bukti Fisik)	1	2	3	4
Ruang perawat dan dokter yang mudah diakses (ditemui)				
Fasilitas pelayanan IGD dalam kondisi baik, memadai, nyaman dan bersih				

Penggunaan alat pelindung diri sesuai dengan protokol kesehatan oleh dokter, perawat dan tim medis lainnya				
Penerapan pelayanan terpisah antara pasien <i>covid</i> dan <i>non-covid</i> di IGD				
Pengaturan tata letak fasilitas IGD sesuai dengan prosedur <i>social distancing</i> (menjaga jarak minimal 1 meter dengan pasien lain) dan ketersediaan tempat cuci tangan dengan air mengalir serta sabun cuci tangan dan <i>hand sanitizer</i> .				
Empathy (Empati)	1	2	3	4
Pelayanan dokter, perawat dan tim medis lainnya tidak membedakan pasien (jenis kelamin, agama, status sosial, usia, pendidikan, dan jenis asuransi)				
Kemampuan dokter dan perawat menghilangkan rasa cemas pada pasien				
Kesabaran dokter dan perawat dalam mengobati pasien				
Kemampuan dokter dan perawat memberikan waktu yang cukup dalam memeriksa pasien				
Kemampuan dokter, perawat dan tim media lainnya memberikan semangat dan motivasi kepada pasien				
Responsiveness (Daya Tanggap)	1	2	3	4
Kesigapan bagian administrasi pendaftaran dalam melayani pasien				
Kesigapan dokter, perawat dan tim medis lainnya menjawab pertanyaan pasien				
Kemampuan dokter dan perawat memberikan informasi yang dibutuhkan pasien				
Kecepatan dokter dan perawat menanggapi keluhan pasien				
Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya mengklarifikasi kepada pasien jika terjadi kesalahan				

Lampiran 5. Lembar Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEPERAWATAN
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10, MAKASSAR 90245
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188
Laman: www.unhas.ac.id

Nomor : 01357/UN4.18/PT.01.04/2024
Lampiran: -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

3 Mei 2024

**Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
Provinsi Sulawesi Selatan**

Dengan hormat disampaikan bahwa dalam rangka penyelesaian studi Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin, maka dengan ini kami mohon agar mahasiswa tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **Aurelie Daud Valentina**
NIM : R011201067
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Rencana Judul : Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mata Makassar.

Dapat diberikan izin melakukan penelitian di Rumah Sakit Mata Makassar, yang akan dilaksanakan pada bulan **Mei 2024**. Adapun Metode pengambilan sampel/data dengan : **Accidental Sampling**.

Besar harapan kami, agar permohonan izin ini dapat dipertimbangkan untuk diterima.

Demikian permohonan kami, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

a.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan Fakultas Keperawatan



Syahrul, S.Kep., Ns., M.Kes., Ph.D
NIP. 19820419 200604 1 002

Tembusan:

1. Dekan "sebagai laporan"
2. Direktur Rumah Sakit Mata Makassar
3. Kepala Bagian Tata Usaha Fak. Keperawatan Unhas.
4. Arsip



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **10843/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
Lampiran : - Direktur Rumah Sakit Mata Makassar
Perihal : **izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak Keperawatan UNHAS Makassar Nomor : 01357/UN4.18/PT.01.04/2024 tanggal 3 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **AURELIE DAUD VALENTINA**
Nomor Pokok : **R011201067**
Program Studi : **Ilmu Keperawatan**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km., 10 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" HUBUNGAN RESPONSE TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT MATA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **13 Mei s/d 30 Juni 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 06 Mei 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth

1. Dekan Fak Keperawatan UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 6. Lembar Surat Izin Etik Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEPERAWATAN
Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Laman : keperawatan@unhas.ac.id

No. : 810/UN4.18.1/KP.06.07/2023
Lamp : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Izin Etik Penelitian

2 Mei 2024

Yth. : Ketua Komisi Etik Penelitian
Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin
MAKASSAR

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Syahrul, S.Kep, Ns, M.Kes., Ph.D.
NIP : 19820419 200604 1 002
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas
Keperawatan Universitas Hasanuddin

Dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu agar diberi izin etik dalam rangka kegiatan penelitian kepada :

Nama : Aurelie Daud Valentina
NIM : R011201067
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Rencana Judul : Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Mata Makassar

Adapun metode yang digunakan dalam Pengumpulan data adalah *Accidental Sampling*.

Demikian permohonan kami, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan

Syahrul, S.Kep, Ns, M.Kes., Ph.D.
NIP. 19820419 200604 1 002

Nama Peneliti,

Aurelie Daud Valentina
NIM : R011201067

Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fak. Kep. Unhas
2. Kepala Bagian Tata Usaha
3. Arsip





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEPERAWATAN
KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN**

Sekretariat : Lantai 2 Fakultas Keperawatan UNHAS
Jl. Perintis Kemerdekaan Kampus Tamalanrea Km.10 Makassar 90245
Laman : kep_k_kepuh@unhas.ac.id

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 855/UN4.18.3/TP.01.02/2024

Tanggal: 08 Mei 2024

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No Protokol	UH2405073	No Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Aurelie Daud Valentina	Sponsor	
Judul Peneliti	Hubungan <i>Response Time</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mata Makassar		
No Versi Protokol	1	Tanggal Versi	06 Mei 2024
No Versi PSP	1	Tanggal Versi	06 Mei 2024
Tempat Penelitian	Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mata Makassar		
Jenis Review	<input type="checkbox"/> Exempted <input checked="" type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa berlaku 08 Mei 2024 sampai 08 Mei 2025	Frekuensi review lanjutan
Ketua KEPK	Nama : Dr. Kadek Ayu Erika, S.Kep., Ns., M.Kes	Tanda Tangan 	
Sekretaris KEPK	Nama : Dr. Hastuti, S.Kep., Ns., M.Kes	Tanda Tangan 	

Kewajiban Peneliti Utama :

- Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
- Menyerahkan Laporan SAE ke Komite Etik dalam 24 jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan *Suspected Unexpected Serious Adverse Reaction* (SUSAR) dalam 72 jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
- Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko ringgi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
- Menyerahkan laporan akhir setelah penelitian berakhir
- Melaporkan penyimpangan dari protokol yang disetujui (*protocol deviation/violation*)
- Mematuhi semua peraturan yang ditentukan

Lampiran 7. Surat Pernyataan Penelitian

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aurelie Daud Valentina

NIK : 6471045902020007

Tanggal Lahir : 19 Februari 2002

Alamat : Jl. Komp. IDI Lorong 1 No. 81B, Tello Baru

No. HP : 0813-1051-7617

Asal Instansi : Universitas Hasanuddin

Selaku peneliti/mahasiswa, dengan ini menyatakan :

1. Saya **wajib** merahasiakan, tidak menyebarluaskan, tidak menyerahkan, tidak memberitahukan, tidak menginformasikan dengan cara dan alasan apapun, baik secara lisan dan/atau tertulis, baik langsung ataupun tidak langsung, seluruh dan setiap surat, dokumen, data, prosedur dan informasi dalam bentuk apapun, yang berkaitan dengan seluruh dan setiap kegiatan penelitian mencakup antara lain menelaah regulasi dan dokumen baik *hard copy* maupun *soft copy* melalui SIMRS, mengkaji rekam medis, melakukan wawancara, melakukan observasi dan diskusi yang dilaksanakan di Rumah Sakit Mata Makassar yang bersifat rahasia yang diatur oleh Undang – undang dinyatakan wajib untuk dirahasiakan, kepada pihak manapun juga tanpa syarat.
2. Pada waktu melakukan penelitian, saya tidak mengunduh, *print-out* dan *print screen* dokumen yang diberikan oleh rumah sakit dan saya tidak meminta dokumen kepunyaan rumah sakit.
3. Apabila saya melanggar dan melakukan perbuatan yang bertentangan dengan pernyataan sebagaimana dimaksud pada butir 1 (satu) diatas, maka saya setuju dan bersedia untuk diberikan sanksi dan dituntut secara hukum, baik pidana ataupun perdata, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Bersedia mematuhi peraturan yang berlaku di RS Mata Makassar.
5. Bersedia menerima sanksi yang tercantum pada peraturan RS Mata Makassar serta membayar ganti rugi jika terjadi kerusakan yang timbul akibat dari kegiatan penelitian saya.
6. Bersedia mengunggah data mentah hasil pembacaan mesin untuk penelitian berbasis laboratorium dan resume data penelitian dalam bentuk Excel/Word/SPSS.
7. Bersedia mengunggah jurnal penelitian ke Web Penelitian RS Mata Makassar.

8. Semua penelitian yang dilakukan diluar clinical pathway merupakan tanggung jawab peneliti.
9. Penelitian menggunakan informasi yang berhubungan dengan pelayanan, fasilitas rumah sakit, manajemen rumah sakit, yang membandingkan dengan rumah sakit lainnya dipresentasikan terlebih dahulu ke pihak rumah sakit sebelum di publikasikan.
10. Seluruh pernyataan saya sebagaimana dimaksud dalam surat pernyataan ini tetap berlaku dan mengikat saya walaupun saya sudah tidak meneliti lagi di Rumah Sakit Mata Makassar.

Makassar, 27 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,


80401AKX441910007
(Aurelie Daud v.rietnua)

NIM : R011201067

Lampiran 8. Daftar *Coding*

1. *Coding* Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Kode
Laki-laki	1
Perempuan	2

2. *Coding* Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Kode
Tamat SD	1
SLTP/Sederajat	2
SLTA/Sederajat	3
Diploma	4
Sarjana	5

3. *Coding* Jaminan Kesehatan

Jaminan Kesehatan	Kode
BPJS/JKN	1
BPJS Ketenagakerjaan	2
Tanpa Asuransi/Umum	3

4. *Coding* Pekerjaan

Pekerjaan	Kode
PNS/TNI/POLRI	1
Wiraswasta	2
Buruh/Tani/Nelayan	3
Ibu Rumah Tangga	4
Pelajar/Mahasiswa	5
Karyawan Swasta	6
Lainnya	7

5. *Coding* Kasus

Kasus	Kode
Corpus Alienum	1
Iritasi	2
Trauma Okuli	3

Trauma Kimia	4
Ulkus Kornea	5
Erosi Kornea	6
Lainnya	7

6. *Coding Kriteria Triase*

Kriteria Triase	Kode
Hijau	1
Kuning	2

7. *Coding Kriteria Response Time*

Kriteria <i>Response Time</i>	Kode
Cepat	1
Lambat	2

8. *Coding Jawaban Pernyataan Kepuasan Pasien*

Jawaban Pernyataan	Kode
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

9. *Coding Kriteria Kepuasan Pasien*

Kriteria Kepuasan Pasien	Kode
Puas	1
Kurang Puas	2

Lampiran 9. Master Tabel

MASTER TABEL

KARAKTERISTIK RESPONDEN, *RESPONSE TIME* PERAWAT DAN KEPUASAN PASIEN
DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT MATA MAKASSAR

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Jaminan Kesehatan	Kasus	Kriteria Triase	<i>Response Time</i> (menit, detik)	Kriteria <i>Response Time</i>	Kriteria Kepuasan Pasien
1	1	23	3	5	1	2	1	0,52	1	2
2	1	55	1	2	1	5	1	5,13	2	1
3	1	39	3	2	1	1	1	0,21	1	1
4	1	56	3	2	1	7	2	0,38	1	2
5	2	29	3	4	1	1	1	0,36	1	2
6	2	41	5	1	1	2	1	0,19	1	1
7	2	36	5	2	1	3	1	0,30	1	1
8	1	44	1	3	1	1	1	4,31	1	1
9	1	24	3	3	1	1	1	1,18	1	2
10	2	34	5	6	1	2	1	0,32	1	1
11	1	48	5	2	1	2	1	0,10	1	2
12	1	37	3	3	2	3	1	1,26	1	1
13	1	25	3	6	1	2	1	1,14	1	1
14	1	38	5	7	3	3	1	0,39	1	1
15	1	54	1	3	1	1	1	0,13	1	1
16	1	30	1	3	1	1	1	0,15	1	1
17	1	48	2	6	1	1	1	0,30	1	2
18	2	23	4	6	1	2	1	0,24	1	1
19	1	29	1	2	3	3	1	18,22	2	1

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Jaminan Kesehatan	Kasus	Kriteria Triase	Response Time (menit, detik)	Kriteria Response Time	Kriteria Kepuasan Pasien
20	1	45	2	2	1	1	1	0,56	1	1
21	1	31	2	3	3	1	1	0,2	1	1
22	1	48	5	2	1	7	2	0,30	1	1
23	1	25	3	3	1	1	1	0,15	1	1
24	2	26	3	4	1	2	1	3,7	1	1
25	2	28	5	4	1	3	1	0,14	1	2
26	1	25	5	6	2	4	2	0,22	1	1
27	1	31	5	6	2	4	1	0,10	1	2
28	1	38	2	3	1	7	1	1,35	1	1
29	1	39	3	2	3	1	1	0,5	1	1
30	1	36	4	2	1	3	1	0,24	1	1
31	1	35	5	2	1	7	1	0,11	1	1
32	1	57	3	1	1	2	1	0,20	1	1
33	1	28	3	7	1	1	1	0,5	1	1
34	1	43	5	2	1	7	1	0,11	1	1
35	2	34	5	7	1	4	2	0,13	1	2
36	2	36	5	6	1	2	1	0,15	1	1
37	1	45	1	3	1	1	1	1,59	1	1
38	1	24	5	5	3	3	1	0,37	1	2
39	2	37	3	2	1	3	1	0,32	1	1
40	2	44	4	1	1	2	1	0,40	1	1
41	1	44	3	3	1	5	1	0,16	1	2
42	1	38	1	3	3	1	1	0,15	1	2
43	1	26	3	3	1	3	1	0,21	1	2
44	1	49	3	6	3	1	1	0,5	1	1
45	1	22	3	2	1	3	1	0,10	1	1

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Jaminan Kesehatan	Kasus	Kriteria Triase	Response Time (menit, detik)	Kriteria Response Time	Kriteria Kepuasan Pasien
46	1	51	2	2	3	2	1	0,14	1	2
47	1	23	5	7	1	3	1	0,6	1	1
48	1	49	3	3	3	1	1	0,9	1	1
49	1	44	5	6	2	3	2	0,15	1	1
50	1	21	4	5	1	1	1	1,11	1	1
51	2	39	5	1	1	3	1	0,12	1	1
52	2	27	5	6	1	6	1	0,14	1	1
53	1	43	3	2	1	7	1	0,5	1	1
54	1	53	3	3	2	3	1	0,16	1	2
55	2	32	3	1	1	1	1	0,9	1	1
56	2	42	5	1	1	7	2	0,30	1	1
57	1	32	5	6	1	1	1	0,8	1	2
58	1	46	5	1	1	1	1	0,9	1	2
59	1	35	3	2	3	2	1	0,18	1	1
60	1	43	3	2	1	1	1	0,19	1	1
61	2	20	3	6	1	7	1	0,13	1	1
62	1	29	1	3	1	6	1	0,17	1	1
63	2	29	3	2	3	3	2	0,35	1	2
64	1	34	3	2	1	1	1	0,28	1	2
65	1	33	5	1	1	2	1	0,18	1	1

JAWABAN PERNYATAAN KEPUASAN PASIEN

No.	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	Total Poin	
1	1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	87	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	92
5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	86
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
9	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
11	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	81
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100

No.	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	Total Poin	
25	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	85	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	95
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
38	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	86
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
40	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
41	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
42	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	83
43	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	99
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
46	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	98
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100

No.	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	Total Poin		
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
54	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	80	
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	95	
58	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	94	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
63	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	90	
64	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100

Lampiran 10. Tabel Hasil Analisis

DISTRIBUSI KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KOMPONEN

KEPUASAN

Kepuasan Pasien	Puas		Kurang Puas		Total	
	n	%	n	%	n	%
<i>Reliability</i> (Keandalan)	56	86.2	9	13.8	65	100
<i>Assurance</i> (Jaminan)	50	76.9	15	23.1	65	100
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	46	70.8	19	29.2	65	100
<i>Empathy</i> (Empati)	54	83.1	11	16.9	65	100
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	51	78.5	14	21.5	65	100

HASIL TABULASI SILANG DAN ANALISIS BIVARIAT ANTARA *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA MASING-MASING KOMPONEN

	<i>Response Time</i>	Kepuasan Pasien						<i>P-Value</i> (<0.05)
		Puas		Kurang Puas		Total		
		n	%	n	%	n	%	
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Cepat	54	85.7	9	14.3	63	100	0.565
	Lambat	2	100	0	0	2	100	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Cepat	48	76.2	15	23.8	63	100	0.431
	Lambat	2	100	0	0	2	100	
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Cepat	44	69.8	19	30.2	63	100	0.356
	Lambat	2	100	0	0	2	100	
<i>Empathy</i> (Empati)	Cepat	52	82.5	11	17.5	63	100	0.517
	Lambat	2	100	0	0	2	100	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Cepat	49	77.8	14	22.2	63	100	0.452
	Lambat	2	100	0	0	2	100	

Lampiran 11. Hasil Analisis Data Uji SPSS

ANALISIS UNIVARIAT

		Statistics						
		Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Jaminan Kesehatan	Diagnosa Medis	Kriteria Triase
N	Valid	65	65	65	65	65	65	65
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		36.49	1.26	3.42	3.38	1.42	2.82	1.09
Std. Deviation		9.797	.443	1.357	1.893	.768	1.999	.292
Minimum		20	1	1	1	1	1	1
Maximum		57	2	5	7	3	7	2
Percentiles	25	28.50	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00
	50	36.00	1.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00
	75	44.00	2.00	5.00	5.50	1.50	3.00	1.00

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	1.5	1.5	1.5
	21	1	1.5	1.5	3.1
	22	1	1.5	1.5	4.6
	23	3	4.6	4.6	9.2
	24	2	3.1	3.1	12.3
	25	3	4.6	4.6	16.9
	26	2	3.1	3.1	20.0
	27	1	1.5	1.5	21.5
	28	2	3.1	3.1	24.6
	29	4	6.2	6.2	30.8
	30	1	1.5	1.5	32.3
	31	2	3.1	3.1	35.4
	32	2	3.1	3.1	38.5
	33	1	1.5	1.5	40.0
	34	3	4.6	4.6	44.6
	35	2	3.1	3.1	47.7
	36	3	4.6	4.6	52.3

37	2	3.1	3.1	55.4
38	3	4.6	4.6	60.0
39	3	4.6	4.6	64.6
41	1	1.5	1.5	66.2
42	1	1.5	1.5	67.7
43	3	4.6	4.6	72.3
44	4	6.2	6.2	78.5
45	2	3.1	3.1	81.5
46	1	1.5	1.5	83.1
48	3	4.6	4.6	87.7
49	2	3.1	3.1	90.8
51	1	1.5	1.5	92.3
53	1	1.5	1.5	93.8
54	1	1.5	1.5	95.4
55	1	1.5	1.5	96.9
56	1	1.5	1.5	98.5
57	1	1.5	1.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	48	73.8	73.8	73.8
	Perempuan	17	26.2	26.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tamat SD	8	12.3	12.3	12.3
	SLTP/Sederajat	5	7.7	7.7	20.0
	SLTA/Sederajat	26	40.0	40.0	60.0
	Diploma	4	6.2	6.2	66.2
	Sarjana	22	33.8	33.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI	8	12.3	12.3	12.3
	Wiraswasta	20	30.8	30.8	43.1
	Buruh/Tani/Nelayan	15	23.1	23.1	66.2
	Ibu Rumah Tangga	3	4.6	4.6	70.8
	Pelajar/Mahasiswa	3	4.6	4.6	75.4
	Karyawan Swasta	12	18.5	18.5	93.8
	Lainnya	4	6.2	6.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Jaminan Kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS/JKN	49	75.4	75.4	75.4
	BPJS Ketenagakerjaan	5	7.7	7.7	83.1
	Tanpa Asuransi/Umum	11	16.9	16.9	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Diagnosa Medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Corpus Alienum	22	33.8	33.8	33.8
	Iritasi	13	20.0	20.0	53.8
	Trauma Okuli	15	23.1	23.1	76.9
	Trauma Kimia	3	4.6	4.6	81.5
	Ulkus	2	3.1	3.1	84.6
	Erosi Kornea	2	3.1	3.1	87.7
	Lainnya	8	12.3	12.3	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kriteria Triase

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hijau	58	89.2	89.2	89.2
	Kuning	7	10.8	10.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Statistics

Response Time (detik)

N	Valid	65
	Missing	0
Mean		53.52
Std. Deviation		143.120
Minimum		2
Maximum		1102
Percentiles	25	12.50
	50	19.00
	75	36.50

Response Time

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	63	96.9	96.9	96.9
	Lambat	2	3.1	3.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Statistics

		TOT_Kepuasan Pasien	Kepuasan Pasien
N	Valid	65	65
	Missing	0	0
Mean		95.62	1.29
Std. Deviation		7.013	.458
Minimum		76	1
Maximum		100	2
Percentiles	25	94.50	1.00
	50	100.00	1.00
	75	100.00	2.00

Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	46	70.8	70.8	70.8
	Kurang Puas	19	29.2	29.2	100.0
Total		65	100.0	100.0	

Statistics

		Reliability (Keandalan)	Assurance (Jaminan)	Tangible (Bukti Fisik)	Empathy (Empati)	Responsiveness (Daya Tanggap)
N	Valid	65	65	65	65	65
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1.14	1.23	1.29	1.17	1.22
Std. Deviation		.348	.425	.458	.378	.414
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		2	2	2	2	2
Percentiles	25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	75	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00

Reliability (Keandalan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	56	86.2	86.2	86.2
	Kurang Puas	9	13.8	13.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Assurance (Jaminan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	50	76.9	76.9	76.9
	Kurang Puas	15	23.1	23.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Tangible (Bukti Fisik)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	46	70.8	70.8	70.8
	Kurang Puas	19	29.2	29.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Empathy (Empati)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	54	83.1	83.1	83.1
	Kurang Puas	11	16.9	16.9	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Responsiveness (Daya Tanggap)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	51	78.5	78.5	78.5
	Kurang Puas	14	21.5	21.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Ketepatan waktu dokter, perawat dan tim medis lainnya tiba ketika dibutuhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	9	13.8	13.8	13.8
	Sangat Puas	56	86.2	86.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya memberikan pelayanan dengan baik dan sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	5	7.7	7.7	7.7
	Sangat Puas	60	92.3	92.3	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kecepatan hasil pemeriksaan penunjang (Lab dan Radiologi)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	13	20.0	20.0	20.0
	Sangat Puas	52	80.0	80.0	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya memberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	8	12.3	12.3	12.3
	Sangat Puas	57	87.7	87.7	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kemampuan dokter dan perawat menangani keluhan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	7	10.8	10.8	10.8
	Sangat Puas	58	89.2	89.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Pelayanan penerimaan pasien baru cepat, tepat dan akurat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	11	16.9	16.9	16.9
	Sangat Puas	54	83.1	83.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kemampuan dokter dan perawat memberikan rasa aman dan nyaman saat melakukan pemeriksaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	8	12.3	12.3	12.3
	Sangat Puas	57	87.7	87.7	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya menjaga kerahasiaan data pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	12	18.5	18.5	18.5
	Sangat Puas	53	81.5	81.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Penggunaan peralatan medis yang aman bagi pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Puas	12	18.5	18.5	20.0
	Sangat Puas	52	80.0	80.0	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Petugas keamanan yang cukup di IGD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	17	26.2	26.2	26.2
	Sangat Puas	48	73.8	73.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Ruang perawat dan dokter yang mudah diakses (ditemui)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	12	18.5	18.5	18.5
	Sangat Puas	53	81.5	81.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Fasilitas pelayanan IGD dalam kondisi baik, memadai, nyaman dan bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Puas	7	10.8	10.8	12.3
	Sangat Puas	57	87.7	87.7	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Penggunaan alat pelindung diri sesuai dengan protokol kesehatan oleh dokter, perawat dan tim medis lainnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Puas	11	16.9	16.9	18.5
	Sangat Puas	53	81.5	81.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Penerapan pelayanan terpisah antara pasien covid dan non-covid di IGD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	17	26.2	26.2	26.2
	Sangat Puas	48	73.8	73.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Pengaturan tata letak fasilitas IGD sesuai dengan prosedur social distancing (menjaga jarak minimal 1 meter dengan pasien lain) dan ketersediaan tempat cuci tangan dengan air mengalir serta sabun cuci tangan dan hand sanitizer.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Puas	14	21.5	21.5	23.1
	Sangat Puas	50	76.9	76.9	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Pelayanan dokter, perawat dan tim medis lainnya tidak membedakan pasien (jenis kelamin, agama, status sosial, usia, pendidikan, dan jenis asuransi)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	8	12.3	12.3	12.3
	Sangat Puas	57	87.7	87.7	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kemampuan dokter dan perawat menghilangkan rasa cemas pada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	10	15.4	15.4	15.4
	Sangat Puas	55	84.6	84.6	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kesabaran dokter dan perawat dalam mengobati pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	12	18.5	18.5	18.5
	Sangat Puas	53	81.5	81.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kemampuan dokter dan perawat memberikan waktu yang cukup dalam memeriksa pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	11	16.9	16.9	16.9
	Sangat Puas	54	83.1	83.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya memberikan semangat dan motivasi kepada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	11	16.9	16.9	16.9
	Sangat Puas	54	83.1	83.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kesigapan bagian administrasi pendaftaran dalam melayani pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	13	20.0	20.0	20.0
	Sangat Puas	52	80.0	80.0	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kesigapan dokter, perawat dan tim medis lainnya menjawab pertanyaan pasien"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	12	18.5	18.5	18.5
	Sangat Puas	53	81.5	81.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kemampuan dokter dan perawat memberikan informasi yang dibutuhkan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	12	18.5	18.5	18.5
	Sangat Puas	53	81.5	81.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Kecepatan dokter dan perawat menanggapi keluhan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	12	18.5	18.5	18.5
	Sangat Puas	53	81.5	81.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

**Kemampuan dokter, perawat dan tim medis lainnya mengklarifikasi kepada pasien
jika terjadi kesalahan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	13	20.0	20.0	20.0
	Sangat Puas	52	80.0	80.0	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

RESPONSE TIME BERDASARKAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin * Response Time Crosstabulation

		Response Time		Total	
		Cepat	Lambat		
Jenis Kelamin	Laki-laki	Count	46	2	48
		% within Jenis Kelamin	95.8%	4.2%	100.0%
		% within Response Time	73.0%	100.0%	73.8%
		% of Total	70.8%	3.1%	73.8%
	Perempuan	Count	17	0	17
		% within Jenis Kelamin	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	27.0%	0.0%	26.2%
		% of Total	26.2%	0.0%	26.2%
	Total	Count	63	2	65
		% within Jenis Kelamin	96.9%	3.1%	100.0%
		% within Response Time	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	96.9%	3.1%	100.0%

Pendidikan Terakhir * Response Time Crosstabulation

		Response Time			
		Cepat	Lambat	Total	
Pendidikan Terakhir	Tamat SD	Count	6	2	8
		% within Pendidikan Terakhir	75.0%	25.0%	100.0%
		% within Response Time	9.5%	100.0%	12.3%
		% of Total	9.2%	3.1%	12.3%
	SLTP/Sederajat	Count	5	0	5
		% within Pendidikan Terakhir	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	7.9%	0.0%	7.7%
		% of Total	7.7%	0.0%	7.7%
	SLTA/Sederajat	Count	26	0	26
		% within Pendidikan Terakhir	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	41.3%	0.0%	40.0%
		% of Total	40.0%	0.0%	40.0%
	Diploma	Count	4	0	4
		% within Pendidikan Terakhir	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	6.3%	0.0%	6.2%
		% of Total	6.2%	0.0%	6.2%
Sarjana	Count	22	0	22	
	% within Pendidikan Terakhir	100.0%	0.0%	100.0%	
	% within Response Time	34.9%	0.0%	33.8%	
	% of Total	33.8%	0.0%	33.8%	
Total	Count	63	2	65	
	% within Pendidikan Terakhir	96.9%	3.1%	100.0%	
	% within Response Time	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	96.9%	3.1%	100.0%	

Pekerjaan * Response Time Crosstabulation

		Response Time			
		Cepat	Lambat	Total	
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	Count	8	0	8
		% within Pekerjaan	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	12.7%	0.0%	12.3%
		% of Total	12.3%	0.0%	12.3%
	Wiraswasta	Count	18	2	20
		% within Pekerjaan	90.0%	10.0%	100.0%
		% within Response Time	28.6%	100.0%	30.8%
		% of Total	27.7%	3.1%	30.8%
	Buruh/Tani/Nelayan	Count	15	0	15
		% within Pekerjaan	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	23.8%	0.0%	23.1%
		% of Total	23.1%	0.0%	23.1%
	Ibu Rumah Tangga	Count	3	0	3
		% within Pekerjaan	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	4.8%	0.0%	4.6%
		% of Total	4.6%	0.0%	4.6%
	Pelajar/Mahasiswa	Count	3	0	3
		% within Pekerjaan	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	4.8%	0.0%	4.6%
		% of Total	4.6%	0.0%	4.6%
	Karyawan Swasta	Count	12	0	12
		% within Pekerjaan	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	19.0%	0.0%	18.5%
		% of Total	18.5%	0.0%	18.5%
	Lainnya	Count	4	0	4
		% within Pekerjaan	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	6.3%	0.0%	6.2%
		% of Total	6.2%	0.0%	6.2%
Total	Count	63	2	65	
	% within Pekerjaan	96.9%	3.1%	100.0%	
	% within Response Time	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	96.9%	3.1%	100.0%	

Jaminan Kesehatan * Response Time Crosstabulation

		Response Time		Total	
		Cepat	Lambat		
Jaminan Kesehatan	BPJS/JKN	Count	48	1	49
		% within Jaminan Kesehatan	98.0%	2.0%	100.0%
		% within Response Time	76.2%	50.0%	75.4%
		% of Total	73.8%	1.5%	75.4%
	BPJS Ketenagakerjaan	Count	5	0	5
		% within Jaminan Kesehatan	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	7.9%	0.0%	7.7%
	Tanpa Asuransi/Umum	Count	10	1	11
		% within Jaminan Kesehatan	90.9%	9.1%	100.0%
		% within Response Time	15.9%	50.0%	16.9%
	Total	Count	63	2	65
		% within Jaminan Kesehatan	96.9%	3.1%	100.0%
% within Response Time		100.0%	100.0%	100.0%	
% of Total		96.9%	3.1%	100.0%	

Kasus * Response Time Crosstabulation

Kasus			Response Time		Total
			Cepat	Lambat	
Kasus	Corpus Alienum	Count	22	0	22
		% within Kasus	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	34.9%	0.0%	33.8%
		% of Total	33.8%	0.0%	33.8%
	Iritasi	Count	13	0	13
		% within Kasus	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	20.6%	0.0%	20.0%
		% of Total	20.0%	0.0%	20.0%
	Trauma Okuli	Count	14	1	15
		% within Kasus	93.3%	6.7%	100.0%
		% within Response Time	22.2%	50.0%	23.1%
		% of Total	21.5%	1.5%	23.1%
	Trauma Kimia	Count	3	0	3
		% within Kasus	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	4.8%	0.0%	4.6%
		% of Total	4.6%	0.0%	4.6%
	Ulkus	Count	1	1	2
		% within Kasus	50.0%	50.0%	100.0%
		% within Response Time	1.6%	50.0%	3.1%
		% of Total	1.5%	1.5%	3.1%
	Erosi Kornea	Count	2	0	2
		% within Kasus	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	3.2%	0.0%	3.1%
		% of Total	3.1%	0.0%	3.1%
	Lainnya	Count	8	0	8
		% within Kasus	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	12.7%	0.0%	12.3%
		% of Total	12.3%	0.0%	12.3%
Total	Count	63	2	65	
	% within Kasus	96.9%	3.1%	100.0%	
	% within Response Time	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	96.9%	3.1%	100.0%	

Kriteria Triase * Response Time Crosstabulation

			Response Time		Total
			Cepat	Lambat	
Kriteria Triase	Hijau	Count	56	2	58
		% within Kriteria Triase	96.6%	3.4%	100.0%
		% within Response Time	88.9%	100.0%	89.2%
		% of Total	86.2%	3.1%	89.2%
	Kuning	Count	7	0	7
		% within Kriteria Triase	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Response Time	11.1%	0.0%	10.8%
		% of Total	10.8%	0.0%	10.8%
Total	Count	63	2	65	
	% within Kriteria Triase	96.9%	3.1%	100.0%	
	% within Response Time	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	96.9%	3.1%	100.0%	

KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Jenis Kelamin	Laki-laki	Count	33	15	48
		% within Jenis Kelamin	68.8%	31.3%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	71.7%	78.9%	73.8%
		% of Total	50.8%	23.1%	73.8%
	Perempuan	Count	13	4	17
		% within Jenis Kelamin	76.5%	23.5%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	28.3%	21.1%	26.2%
		% of Total	20.0%	6.2%	26.2%
Total	Count	46	19	65	
	% within Jenis Kelamin	70.8%	29.2%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	70.8%	29.2%	100.0%	

Pendidikan Terakhir * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Pendidikan Terakhir	Tamat SD	Count	7	1	8
		% within Pendidikan Terakhir	87.5%	12.5%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	15.2%	5.3%	12.3%
		% of Total	10.8%	1.5%	12.3%
	SLTP/Sederajat	Count	3	2	5
		% within Pendidikan Terakhir	60.0%	40.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	6.5%	10.5%	7.7%
		% of Total	4.6%	3.1%	7.7%
	SLTA/Sederajat	Count	17	9	26
		% within Pendidikan Terakhir	65.4%	34.6%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	37.0%	47.4%	40.0%
		% of Total	26.2%	13.8%	40.0%
	Diploma	Count	4	0	4
		% within Pendidikan Terakhir	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	8.7%	0.0%	6.2%
		% of Total	6.2%	0.0%	6.2%
Sarjana	Count	15	7	22	
	% within Pendidikan Terakhir	68.2%	31.8%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	32.6%	36.8%	33.8%	
	% of Total	23.1%	10.8%	33.8%	
Total	Count	46	19	65	
	% within Pendidikan Terakhir	70.8%	29.2%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	70.8%	29.2%	100.0%	

Pekerjaan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

Pekerjaan			Kepuasan Pasien		Total	
			Puas	Kurang Puas		
PNS/TNI/POLRI	Count		7	1	8	
		% within Pekerjaan	87.5%	12.5%	100.0%	
		% within Kepuasan Pasien	15.2%	5.3%	12.3%	
		% of Total	10.8%	1.5%	12.3%	
	Wiraswasta	Count		15	5	20
			% within Pekerjaan	75.0%	25.0%	100.0%
			% within Kepuasan Pasien	32.6%	26.3%	30.8%
			% of Total	23.1%	7.7%	30.8%
	Buruh/Tani/Nelayan	Count		10	5	15
			% within Pekerjaan	66.7%	33.3%	100.0%
			% within Kepuasan Pasien	21.7%	26.3%	23.1%
			% of Total	15.4%	7.7%	23.1%
Ibu Rumah Tangga	Count		1	2	3	
		% within Pekerjaan	33.3%	66.7%	100.0%	
		% within Kepuasan Pasien	2.2%	10.5%	4.6%	
		% of Total	1.5%	3.1%	4.6%	
Pelajar/Mahasiswa	Count		1	2	3	
		% within Pekerjaan	33.3%	66.7%	100.0%	
		% within Kepuasan Pasien	2.2%	10.5%	4.6%	
		% of Total	1.5%	3.1%	4.6%	
Karyawan Swasta	Count		9	3	12	
		% within Pekerjaan	75.0%	25.0%	100.0%	
		% within Kepuasan Pasien	19.6%	15.8%	18.5%	
		% of Total	13.8%	4.6%	18.5%	
Lainnya	Count		3	1	4	
		% within Pekerjaan	75.0%	25.0%	100.0%	
		% within Kepuasan Pasien	6.5%	5.3%	6.2%	
		% of Total	4.6%	1.5%	6.2%	
Total	Count		46	19	65	
		% within Pekerjaan	70.8%	29.2%	100.0%	
		% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
		% of Total	70.8%	29.2%	100.0%	

Jaminan Kesehatan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Jaminan Kesehatan	BPJS/JKN	Count	36	13	49
		% within Jaminan Kesehatan	73.5%	26.5%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	78.3%	68.4%	75.4%
		% of Total	55.4%	20.0%	75.4%
	BPJS Ketenagakerjaan	Count	3	2	5
		% within Jaminan Kesehatan	60.0%	40.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	6.5%	10.5%	7.7%
	Tanpa Asuransi/Umum	Count	7	4	11
		% within Jaminan Kesehatan	63.6%	36.4%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	15.2%	21.1%	16.9%
	Total	Count	46	19	65
		% within Jaminan Kesehatan	70.8%	29.2%	100.0%
% within Kepuasan Pasien		100.0%	100.0%	100.0%	
% of Total		70.8%	29.2%	100.0%	

Kasus * Kepuasan Pasien Crosstabulation

Kasus	Corpus	Count	Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Kasus	Corpus	Count	15	7	22
	Alienum	% within Kasus	68.2%	31.8%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	32.6%	36.8%	33.8%
		% of Total	23.1%	10.8%	33.8%
	Iritasi	Count	10	3	13
		% within Kasus	76.9%	23.1%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	21.7%	15.8%	20.0%
	Trauma Okuli	% of Total	15.4%	4.6%	20.0%
		Count	10	5	15
		% within Kasus	66.7%	33.3%	100.0%
	Trauma Kimia	% within Kepuasan Pasien	21.7%	26.3%	23.1%
		% of Total	15.4%	7.7%	23.1%
Count		1	2	3	
Ulkus	% within Kasus	33.3%	66.7%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	2.2%	10.5%	4.6%	
	% of Total	1.5%	3.1%	4.6%	
Erosi Kornea	Count	1	1	2	
	% within Kasus	50.0%	50.0%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	2.2%	5.3%	3.1%	
Lainnya	% of Total	1.5%	1.5%	3.1%	
	Count	2	0	2	
	% within Kasus	100.0%	0.0%	100.0%	
Lainnya	% within Kepuasan Pasien	4.3%	0.0%	3.1%	
	% of Total	3.1%	0.0%	3.1%	
	Count	7	1	8	
Total	% within Kasus	87.5%	12.5%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	15.2%	5.3%	12.3%	
	% of Total	10.8%	1.5%	12.3%	
Total	Count	46	19	65	
	% within Kasus	70.8%	29.2%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	70.8%	29.2%	100.0%	

Kriteria Triase * Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Kriteria Triase	Hijau	Count	42	16	58
		% within Kriteria Triase	72.4%	27.6%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	91.3%	84.2%	89.2%
		% of Total	64.6%	24.6%	89.2%
	Kuning	Count	4	3	7
		% within Kriteria Triase	57.1%	42.9%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	8.7%	15.8%	10.8%
		% of Total	6.2%	4.6%	10.8%
Total	Count	46	19	65	
	% within Kriteria Triase	70.8%	29.2%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	70.8%	29.2%	100.0%	

ANALISIS BIVARIAT

RESPONSE TIME DENGAN KEPUASAN PASIEN

Response Time * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Response Time	Cepat	Count	44	19	63
		% within Response Time	69.8%	30.2%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	95.7%	100.0%	96.9%
		% of Total	67.7%	29.2%	96.9%
	Lambat	Count	2	0	2
		% within Response Time	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	4.3%	0.0%	3.1%
		% of Total	3.1%	0.0%	3.1%
Total	Count	46	19	65	
	% within Response Time	70.8%	29.2%	100.0%	
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	70.8%	29.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.852 ^a	1	.356		
Continuity Correction ^b	.018	1	.894		
Likelihood Ratio	1.409	1	.235		
Fisher's Exact Test				1.000	.498
Linear-by-Linear Association	.839	1	.360		
N of Valid Cases	65				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .58.

b. Computed only for a 2x2 table

KORELASI PEARSON *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN

Correlations

		Response Time (detik)	TOT_Kepuasan Pasien
Response Time (detik)	Pearson Correlation	1	.117
	Sig. (2-tailed)		.354
	N	65	65
TOT_KepuasanPasien	Pearson Correlation	.117	1
	Sig. (2-tailed)	.354	
	N	65	65

RESPONSE TIME DENGAN *RELIABILITY* (KEANDALAN)

Crosstab

		Reliability (Keandalan)		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Response Time	Cepat	Count	54	9	63
		% within Response Time	85.7%	14.3%	100.0%
		% within Reliability (Keandalan)	96.4%	100.0%	96.9%
		% of Total	83.1%	13.8%	96.9%
	Lambat	Count	2	0	2
		% within Response Time	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Reliability (Keandalan)	3.6%	0.0%	3.1%
		% of Total	3.1%	0.0%	3.1%
Total	Count	56	9	65	
	% within Response Time	86.2%	13.8%	100.0%	
	% within Reliability (Keandalan)	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	86.2%	13.8%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.332 ^a	1	.565		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.606	1	.436		
Fisher's Exact Test				1.000	.740
Linear-by-Linear Association	.327	1	.568		
N of Valid Cases	65				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .28.

b. Computed only for a 2x2 table

RESPONSE TIME DENGAN ASSURANCE (JAMINAN)

Crosstab

			Assurance (Jaminan)		Total
			Puas	Kurang Puas	
Response Time	Cepat	Count	48	15	63
		% within Response Time	76.2%	23.8%	100.0%
		% within Assurance (Jaminan)	96.0%	100.0%	96.9%
		% of Total	73.8%	23.1%	96.9%
	Lambat	Count	2	0	2
		% within Response Time	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Assurance (Jaminan)	4.0%	0.0%	3.1%
		% of Total	3.1%	0.0%	3.1%
Total	Count	50	15	65	
	% within Response Time	76.9%	23.1%	100.0%	
	% within Assurance (Jaminan)	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	76.9%	23.1%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.619 ^a	1	.431		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	1.068	1	.301		
Fisher's Exact Test				1.000	.589
Linear-by-Linear Association	.610	1	.435		
N of Valid Cases	65				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .46.

b. Computed only for a 2x2 table

RESPONSE TIME DENGAN TANGIBLE (BUKTI FISIK)

Crosstab

			Tangible (Bukti Fisik)		Total
			Puas	Kurang Puas	
Response Time	Cepat	Count	44	19	63
		% within Response Time	69.8%	30.2%	100.0%
		% within Tangible (Bukti Fisik)	95.7%	100.0%	96.9%
		% of Total	67.7%	29.2%	96.9%
	Lambat	Count	2	0	2
		% within Response Time	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Tangible (Bukti Fisik)	4.3%	0.0%	3.1%
		% of Total	3.1%	0.0%	3.1%
Total	Count	46	19	65	
	% within Response Time	70.8%	29.2%	100.0%	
	% within Tangible (Bukti Fisik)	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	70.8%	29.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.852 ^a	1	.356		
Continuity Correction ^b	.018	1	.894		
Likelihood Ratio	1.409	1	.235		
Fisher's Exact Test				1.000	.498
Linear-by-Linear Association	.839	1	.360		
N of Valid Cases	65				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .58.

b. Computed only for a 2x2 table

RESPONSE TIME DENGAN EMPATHY (EMPATI)

Crosstab

			Empathy (Empati)		Total
			Puas	Kurang Puas	
Response Time	Cepat	Count	52	11	63
		% within Response Time	82.5%	17.5%	100.0%
		% within Empathy (Empati)	96.3%	100.0%	96.9%
		% of Total	80.0%	16.9%	96.9%
	Lambat	Count	2	0	2
		% within Response Time	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Empathy (Empati)	3.7%	0.0%	3.1%
		% of Total	3.1%	0.0%	3.1%
Total	Count	54	11	65	
	% within Response Time	83.1%	16.9%	100.0%	
	% within Empathy (Empati)	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	83.1%	16.9%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.420 ^a	1	.517		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.754	1	.385		
Fisher's Exact Test				1.000	.688
Linear-by-Linear Association	.414	1	.520		
N of Valid Cases	65				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .34.

b. Computed only for a 2x2 table

RESPONSE TIME DENGAN RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)

Crosstab

		Responsiveness (Daya Tanggap)			
		Puas	Kurang Puas	Total	
Response Time	Cepat	Count	49	14	63
		% within Response Time	77.8%	22.2%	100.0%
		% within Responsiveness (Daya Tanggap)	96.1%	100.0%	96.9%
		% of Total	75.4%	21.5%	96.9%
	Lambat	Count	2	0	2
		% within Response Time	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Responsiveness (Daya Tanggap)	3.9%	0.0%	3.1%
		% of Total	3.1%	0.0%	3.1%
Total	Count	51	14	65	
	% within Response Time	78.5%	21.5%	100.0%	
	% within Responsiveness (Daya Tanggap)	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	78.5%	21.5%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.566 ^a	1	.452		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.988	1	.320		
Fisher's Exact Test				1.000	.613
Linear-by-Linear Association	.558	1	.455		
N of Valid Cases	65				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .43.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian

