

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit paling kompleks di rumah sakit karena beroperasi selama 24 jam setiap harinya dengan fungsi sebagai pusat layanan keperawatan gawat darurat dengan kondisi kritis atau mengancam nyawa. IGD berperan sebagai pintu masuk utama dalam menangani kasus kegawatdaruratan yang memerlukan tindakan cepat dan tepat. Pelayanan di IGD memiliki peran yang sangat penting dalam menyelamatkan nyawa pasien, sehingga efisiensi dan kecepatan pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas layanan kesehatan (Kumaladewi et al., 2021).

Frekuensi kedatangan pasien ke IGD setiap harinya bervariasi dengan jumlah yang relatif tinggi dan berbagai jenis kasus yang membutuhkan penanganan segera. Oleh karena itu, diperlukan sistem pelayanan yang cepat, tepat, dan komprehensif sebagai tindakan awal dalam menangani pasien (Musliha, 2010 dalam Akhirul & Fitriana, 2020). Salah satu aspek penting dalam pelayanan IGD adalah *response time*, yaitu waktu yang dibutuhkan tenaga kesehatan untuk merespons pasien sejak tiba di IGD sampai dilakukan triase sebagai pemberian tindakan awal (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Kecepatan dan ketepatan respons tenaga kesehatan terhadap

pasien dengan berbagai tingkat kegawatdaruratan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarganya (Musliha, 2010 dalam Akhirul & Fitriana, 2020).

Di banyak rumah sakit, masih ditemukan keterlambatan dalam *response time*, terutama pada pasien dengan kategori triase kuning. Triase kuning menandakan bahwa pasien memerlukan perhatian medis segera, namun tidak dalam keadaan yang mengancam nyawa secara langsung. Pasien dalam kategori ini biasanya mengalami cedera atau kondisi medis yang membutuhkan intervensi dalam batas waktu ≤ 10 menit hingga maksimal 60 menit untuk mencegah perburukan kondisi (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Namun, dalam praktiknya, banyak rumah sakit yang belum mampu memenuhi standar tersebut (Musliha, 2010 dalam Akhirul & Fitriana, 2020).

Seperti pada hasil studi pendahuluan Andila et al. (2018) terhadap lima responden triase kuning, dua responden memperoleh waktu respons ≥ 5 menit dikarenakan kekosongan ruang triase, satu responden harus menunggu dikarenakan petugas kesehatan masih menangani pasien lain, serta dua keluarga pasien mengeluhkan ketidakpuasan waktu respons yang lama karena pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 126 responden keluarga pasien triase kuning, terdapat 91 (72,2%) responden yang mendapatkan *response time* cepat (< 5 menit), sementara 35 (27,8%) responden mengalami *response time* lambat (> 5 menit). Data ini mengindikasikan bahwa meskipun mayoritas pasien telah mendapatkan pelayanan yang cepat sesuai dengan standar pelayanan gawat darurat, namun

masih terdapat sejumlah kasus (27,8%) di mana *response time* tenaga kesehatan masih melebihi batas yang direkomendasikan, sehingga bisa meningkatkan risiko perburukan kondisi pasien.

Data dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan *response time* di IGD masih menjadi masalah global. Keterlambatan *response time* tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti beban kerja tenaga kesehatan, ketersediaan sumber daya, sistem triase, serta jumlah pasien yang harus ditangani dalam satu waktu. Berdasarkan observasi di lapangan, pada jam-jam sibuk atau saat lonjakan pasien terjadi, tenaga kesehatan sering kali mengalami kesulitan dalam mempertahankan *response time* yang optimal. Hal ini sesuai dengan penelitian Darma et al. (2021) yang menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja tenaga kesehatan di IGD berhubungan dengan keterlambatan *response time*, terutama saat jumlah pasien melebihi kapasitas tenaga medis yang bertugas.

Berdasarkan data dari WHO (2022), pada tahun 2020, jumlah kunjungan IGD secara global mencapai 27.251.031 jiwa, yang merupakan 18,1% dari total kunjungan rumah sakit. Pada tahun 2021, angka ini meningkat menjadi 31.241.031 jiwa (21,1% dari total kunjungan). Menurut data Kemenkes RI (2022), pada tahun 2020, Indonesia tercatat sebanyak 8.597.000 kunjungan ke IGD, yang merupakan 15,5% dari total kunjungan rumah sakit di negara ini. Data Rekam Medis RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya menunjukkan bahwa jumlah kunjungan IGD di rumah sakit ini selama tahun 2024 mencapai 17.923 pasien. Tingginya angka kunjungan ini menekankan pentingnya respons yang

cepat dari tenaga kesehatan IGD untuk menjamin keselamatan pasien serta kepuasan pasien juga keluarga.

Salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan IGD adalah kepuasan keluarga pasien. Kepuasan keluarga pasien diartikan sebagai suatu perasaan yang muncul setelah pasien dan keluarga membandingkan kinerja layanan kesehatan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan (Soumokil et al., 2021). Keluarga pasien memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan pelayanan di IGD, terutama karena situasi gawat yang dapat menimbulkan kecemasan serta ketidakpastian.

Dari penelitian Virgo (2018) yang meneliti 80 responden dari seluruh kategori triase, ditemukan bahwa mayoritas *response time* berada pada kategori lambat (63,8%) dan mayoritas kepuasan berada pada kategori tidak puas (58,8%). Hasil tersebut memperkuat penelitian bahwa *response time* yang lambat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan. Sejalan dengan penelitian Andila et al. (2018), bahwa dari 126 responden keluarga pasien triase kuning, sebanyak 41 responden merasa sangat puas dengan *response time* cepat, dan sebanyak 15 responden merasa puas dengan *response time* lambat. Uji statistik Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,016$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien triase kuning di IGD RSUD Bangil Pasuruan.

Menurut penelitian Hania et al. (2020), pasien dan keluarga lebih puas ketika tenaga kesehatan merespons dalam waktu yang lebih cepat, terlepas dari hasil akhir pengobatan. Artinya, meskipun *outcome* klinis pasien belum bisa

langsung terlihat, pelayanan yang cepat dan tanggap tetap memberikan kesan positif bagi keluarga pasien. Sebaliknya, *response time* yang lambat dapat menimbulkan keluhan, stres, dan bahkan komplain terhadap layanan kesehatan.

Selain untuk melihat secara spesifik terhadap salah satu kategori triase, pemilihan kategori triase kuning sebagai fokus penelitian ini didasarkan pada karakteristik uniknya. Pasien triase merah memerlukan tindakan segera dalam waktu < 5 menit, sehingga *response time* yang diberikan cenderung seragam dan kurang variatif. Sedangkan pasien triase kuning memiliki rentang waktu respons yang lebih luas ($\leq 10-60$ menit), yang memungkinkan adanya variasi dalam *response time* yang dapat diukur dan dianalisis terhadap kepuasan keluarga pasien. Hal ini membuat analisis lebih bermakna dibandingkan dengan pasien triase merah yang hampir selalu mendapatkan prioritas utama dalam pelayanan IGD.

Pada kategori triase kuning, keluarga masih memiliki waktu untuk mengamati dan mengevaluasi pelayanan tenaga kesehatan secara adil karena tidak berada dalam situasi yang sangat kritis. Sementara pada kategori triase merah, perhatian utama keluarga terfokus pada keselamatan pasien, sehingga dapat menimbulkan kepanikan dan distress emosional yang menyulitkan mereka untuk memberikan penilaian yang adil terhadap pelayanan.

Melihat urgensi permasalahan ini, penting bagi rumah sakit untuk memenuhi indikator evaluasi kepuasan dengan meningkatkan efisiensi *response time* di IGD, termasuk bagi pasien triase kuning (Soumokil et al., 2021). Pendekatan berbasis *Evidence-Based Nursing* (EBN) menjadi salah satu solusi

dalam meningkatkan *response time* dan kepuasan keluarga pasien. EBN memungkinkan pengambilan keputusan klinis berdasarkan bukti ilmiah yang telah teruji efektivitasnya. Beberapa strategi yang dapat diterapkan berdasarkan EBN menurut Nursalam (2015) dan Darma et al. (2021) antara lain peningkatan pelatihan triase bagi tenaga kesehatan, optimalisasi jumlah tenaga medis sesuai dengan beban kerja, serta pemanfaatan teknologi digital dalam pencatatan dan pemantauan *response time*. Selain itu, beberapa rumah sakit telah menerapkan sistem triase berbasis teknologi yang memungkinkan tenaga kesehatan memantau antrian pasien dan waktu respons secara *real-time*. Studi oleh Darma et al. (2021) menunjukkan bahwa penggunaan sistem triase digital dapat menurunkan *response time* secara signifikan dan meningkatkan kepuasan pasien serta keluarga.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan di IGD RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya pada Februari 2025, menurut data rekam medis RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, jumlah kunjungan pasien IGD selama tahun 2024 mencapai 17.923 pasien, pada bulan Desember 2024 sebanyak 1221 pasien, dan estimasi pasien triase kuning di bulan Desember 2024 sebanyak 456 pasien. Hasil wawancara dengan Kepala Ruangan IGD yaitu standar *response time* tenaga kesehatan yang ditetapkan di IGD RSUD dr. Soekardjo untuk setiap triase sudah sesuai dengan kriteria standar dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2009), yaitu pelayanan pada triase merah ≤ 5 menit, pelayanan pada triase kuning ≤ 10 menit hingga maksimal 60 menit, dan pelayanan pada triase

hijau > 60 menit, juga sumber daya sudah memenuhi, yaitu sebanyak 20 perawat dan 4 dokter jaga.

Hasil observasi yang dilakukan pada lima pasien triase kuning di IGD RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya menunjukkan bahwa tiga pasien mendapatkan *response time* > 15 menit, satu pasien mendapatkan *response time* sebesar 8 menit, dan satu pasien lainnya mendapatkan *response time* < 5 menit. Temuan ini menggambarkan adanya ketidakkonsistenan dalam kecepatan respons tenaga kesehatan terhadap pasien triase kuning, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien. Selain itu, hasil wawancara dengan lima keluarga pasien triase kuning yang telah berada di ruangan IGD selama lebih dari 30 menit mengungkapkan bahwa dua dari mereka merasa puas karena penanganan yang cepat serta ketercukupan informasi yang diberikan selama proses perawatan berlangsung. Sementara itu, tiga orang lainnya merasa kurang puas karena merasa adanya keterlambatan penanganan, kurangnya komunikasi dari tenaga kesehatan, dan minimnya penjelasan mengenai prosedur yang dilakukan. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi kepuasan keluarga pasien sangat dipengaruhi oleh kecepatan layanan, kualitas interaksi petugas, serta transparansi informasi yang diberikan selama pelayanan di IGD.

Temuan ini menunjukkan adanya hubungan potensial antara *response time* dan tingkat kepuasan keluarga pasien triase kuning. Namun, penelitian yang secara khusus meneliti hubungan antara *response time* dan kepuasan keluarga pasien triase kuning masih terbatas. Umumnya penelitian sebelumnya lebih berfokus pada keseluruhan pasien IGD tanpa membedakan kategori triase

secara spesifik, atau lebih banyak meneliti pasien triase merah yang dianggap lebih kritis. Padahal, pasien triase kuning juga memerlukan perhatian khusus karena keterlambatan penanganan dapat menyebabkan perburukan kondisi yang signifikan.

Selain itu, penelitian terdahulu umumnya hanya mengukur *response time* dari sudut pandang tenaga kesehatan, tanpa mempertimbangkan persepsi keluarga pasien sebagai pihak yang juga mengalami dampak langsung dari keterlambatan pelayanan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian sebelumnya sering kali bersifat umum dan belum secara khusus menyesuaikan dengan aspek kepuasan keluarga pasien triase kuning. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dalam hal fokus pada pasien triase kuning, menggunakan instrumen kepuasan berbasis model *Servqual* yang telah dimodifikasi, serta menerapkan uji *Spearman-Rank* untuk menganalisis hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien, menentukan kekuatan hubungan, serta arah hubungan antara dua variabel.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut terkait “Hubungan *Response Time* dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Triase Kuning di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk perbaikan kualitas pelayanan di IGD, khususnya dalam meningkatkan efisiensi *response time* bagi pasien triase kuning guna meningkatkan kepuasan keluarga pasien dan mutu layanan kesehatan di rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Mengingat fenomena latar belakang yang diuraikan peneliti, penelitian ini memiliki rumusan masalah berupa “Apakah terdapat hubungan antara *response time* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien triase kuning di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara *response time* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien triase kuning di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, hubungan dengan pasien)
- b. Mengidentifikasi *response time* tenaga kesehatan terhadap pasien triase kuning di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pasien triase kuning terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya.¹
- d. Menganalisis hubungan antara *response time* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien triase kuning di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Subjek Penelitian

Penelitian ini memberikan informasi kepada keluarga pasien mengenai sejauh mana kecepatan respons tenaga kesehatan (*response time*) di IGD memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan mereka. Manfaatnya adalah meningkatkan pemahaman keluarga pasien tentang pentingnya pelayanan yang cepat dan tepat dalam situasi gawat darurat, sehingga mereka dapat memiliki ekspektasi yang realistis terhadap sistem triase dan pelayanan IGD.

2. Bagi Layanan Kesehatan dan Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi tenaga kesehatan, khususnya perawat dan dokter di IGD, untuk meninjau kembali efektivitas waktu pelayanan yang diberikan. Selain itu, dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan dan perbaikan mutu pelayanan, termasuk pengembangan sistem triase dan pengaturan beban kerja tenaga kesehatan. Penelitian ini juga dapat dijadikan acuan dalam penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait waktu respons ideal untuk pasien triase kuning guna memastikan *response time* yang ideal.

3. Bagi Pengembangan Ilmu Keperawatan

Penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya referensi ilmiah di bidang keperawatan gawat darurat, khususnya mengenai hubungan antara *response time* tenaga kesehatan dan tingkat kepuasan keluarga pasien.

Manfaatnya tidak hanya sebagai acuan teori, tetapi juga sebagai dasar untuk menyusun SOP berbasis hasil penelitian . Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pijakan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan studi serupa dengan mengeksplorasi faktor-faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan di IGD ataupun menguji pengaruh atau efektivitas SOP terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul, Penulis & Tahun Terbit	Keterangan	Hasil	Perbedaan
1.	“Hubungan <i>Response Time</i> dengan Kepuasan Keluarga pada Pasien Prioritas II Non Trauma di IGD RSUD Bangil Pasuruan” (Andila et al., 2018)	Jumlah sampel : 126 responden dengan teknik <i>random sampling</i> Variabel bebas : <i>Response Time</i> Variabel terikat : Kepuasan Keluarga Pasien Prioritas II Metode Penelitian : Survey analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Analisis Bivariat : Uji Chi-Square	“Berdasarkan hasil uji Chi-Square, didapatkan nilai ρ - <i>value</i> = 0,016 ($\rho < 0,05$), yang berarti ada hubungan antara <i>responsse time</i> dengan kepuasan keluarga pada pasien prioritas II non trauma di IGD RSUD Bangil Pasuruan.”	Teknik sampling, metode penelitian, instrument <i>response time</i> , uji analisis bivariat, waktu dan tempat penelitian.
2.	“Hubungan <i>Response Time</i> dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat pada Triase Merah di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado” (Purba et al., 2015)	Jumlah sampel : 30 responden dengan teknik <i>accidental sampling</i> Variabel bebas : <i>Response Time</i> Variabel terikat : Kepuasan Keluarga Pasien Triase Merah Metode Penelitian : Survey analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Analisis Bivariat : Uji Chi-Square	“Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square didapatkan nilai ρ = 0,017 ($p < 0,05$), artinya ada hubungan <i>response time</i> dengan kepuasan keluarga pasien.”	Subjek, teknik sampling, metode penelitian, instrument <i>response time</i> , uji analisis bivariat, waktu dan tempat penelitian.
3.	“Hubungan <i>Response Time</i> Pelayanan	Jumlah sampel : 80 responden dengan teknik <i>accidental sampling</i>	“Berdasarkan uji Chi-Square,	Subjek, teknik sampling, metode

No	Judul, Penulis & Tahun Terbit	Keterangan	Hasil	Perbedaan
	Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinang Tahun 2018” (Virgo, 2018)	Variabel bebas : <i>Response Time</i> Variabel terikat : Tingkat Kepuasan Pasien Metode Penelitian : Analitik dengan rancangan <i>cross-sectional</i> . Analisis Bivariat : Uji Chi-Square	diperoleh nilai $\rho = 0,002$ ($p < 0,05$), artinya ada hubungan <i>response time</i> dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Bangkinang.”	penelitian, instrument <i>response time</i> , uji analisis bivariat, waktu dan tempat penelitian.
4.	“Hubungan Respon <i>Time</i> dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara” (Della Arya et al., 2023)	Jumlah sampel : 62 responden dengan teknik <i>accidental sampling</i> Variabel bebas : <i>Respon Time</i> Variabel terikat : Kepuasan Pasien Metode Penelitian : Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> Analisis Bivariat : Uji Chi-Square	“Berdasarkan hasil uji statistik Uji Chi-Square didapatkan $\rho\text{-value} = 0,001 \leq 0,05$, artinya ada hubungan antara respon <i>time</i> dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M. Hasan Palembang Tahun 2022.”	Subjek, teknik sampling, metode penelitian, instrument <i>response time</i> , uji analisis bivariat, waktu dan tempat penelitian.
5.	“Hubungan Respon <i>Time</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi Tahun 2022” (Andriani et al., 2023)	Jumlah sampel : 97 responden dengan teknik <i>simple random sampling</i> . Variabel bebas : <i>Respon Time</i> Variabel terikat : Tingkat Kepuasan Pasien Metode Penelitian : Analisis deskriptif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Analisis Bivariat : Uji Chi-Square	“Berdasarkan hasil uji statistik Uji Chi-Square didapatkan $\rho\text{-value} = 0,000 (< 0,05)$, artinya ada hubungan respon <i>time</i> dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukabumi Tahun 2022.”	Subjek, teknik sampling, instrument <i>response time</i> , uji analisis bivariat, waktu dan tempat penelitian.
6.	“Hubungan Respon <i>Time</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Daerah Sanana	Jumlah sampel : 38 responden dengan teknik <i>total sampling</i> Variabel bebas : <i>Respon Time</i> Variabel terikat : Kepuasan Pasien Metode Penelitian : Deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> Analisis Bivariat :	“Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan Chi-Square, didapatkan $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, artinya terdapat hubungan antara respon <i>time</i> dengan tingkat di IGD Rumah Sakit	Subjek, teknik sampling, instrument <i>response time</i> , uji analisis bivariat, waktu dan tempat penelitian.

No	Judul, Penulis & Tahun Terbit	Keterangan	Hasil	Perbedaan
	Kabupaten Kepulauan Sula” (Karama & Husain, 2019)	Uji Chi-Square	Daerah Kabupaten Kepulauan Sula.”	Sanana
7.	“Hubungan <i>Response Time</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial <i>Hospital</i> Medan” (Gaol & Hasibuan, 2024)	Jumlah sampel : 92 responden yang diambil menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> Variabel bebas : <i>Response Time</i> Variabel terikat : Tingkat Kepuasan Pasien Metode Penelitian : Studi korelasi dengan pendekatan <i>cross-</i> <i>sectional</i> . Analisis Bivariat : Uji Spearman-Rank	“Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan Uji Spearman-Rank, didapatkan <i>p-value</i> = 0,000 < 0,05 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,521, artinya ada hubungan yang sedang antara <i>response time</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Medan tahun 2022.”	Subjek, teknik sampling, metode penelitian, instrument <i>response time</i> , uji analisis bivariat, waktu dan tempat penelitian.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, terdapat beberapa perbedaan yang signifikan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu dari segi subjek, metode, teknik sampling, waktu, serta tempat penelitian. Fokus utama penelitian ini adalah keluarga pasien triase kuning yang berbeda dengan penelitian terdahulu, cenderung melibatkan pasien dengan seluruh kategori triase atau hanya fokus pada keluarga pasien triase merah. Pemilihan subjek ini bertujuan untuk menggambarkan secara spesifik persepsi dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan pada kondisi gawat tidak darurat yang sering kali mengalami keterlambatan penanganan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive* sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan peneliti sebelumnya.

Instrument kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner berdasarkan teori Parasuraman (2001), yaitu model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan lima dimensi kepuasan dan pernyataan positif yang dimodifikasi serta telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif analitik untuk menggambarkan dan menganalisis hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien triase kuning. Instrumen *response time* dalam penelitian ini menggunakan lembar wawancara berdasarkan informasi dari keluarga pasien triase kuning untuk mencatat waktu awal, waktu respons, serta perhitungan selisih waktu (*response time*) tenaga kesehatan yang dilakukan oleh peneliti. Uji analisis bivariat yang digunakan