

**HUBUNGAN WAKTU TANGGAP KEGAWATDARURATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
PUSKESMAS BATURITI 1**



SKRIPSI

NI KOMANG AYU MIRAH PRASASTI

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI**

2021

**HUBUNGAN WAKTU TANGGAP KEGAWATDARURATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
PUSKESMAS BATURITI 1**

SKRIPSI

Oleh :

**NI KOMANG AYU MIRAH PRASASTI
NIM. C1117029**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN WAKTU TANGGAP KEGAWATDARURATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
PUSKESMAS BATURITI 1**

Diajukan oleh :

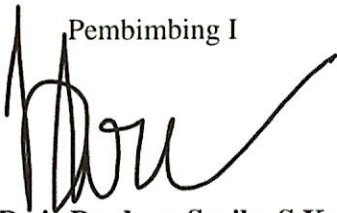
NI KOMANG AYU MIRAH PRASASTI

NIM. C1117029

Mangupura, 13 Juli 2021

Telah disetujui oleh dosen pembimbing

Pembimbing I



Ns. I Made Dwie Pradnya Susila, S.Kep.,M.Kes

NIDN : 0813068801

Pembimbing II



Ni Putu Mirah Yuhita Udayani, SST., M.Keb

NIDN : 0806068701

Mengetahui,
Program Studi S1 Keperawatan
Ketua




Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep.,M.Kep
NIDN : 0821058603

HALAMAN PENGESAHAN

**SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN
DIDEPAN DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN**

BINA USADA BALI

Tanggal : 2 Agustus 2021

Yang terdiri dari :

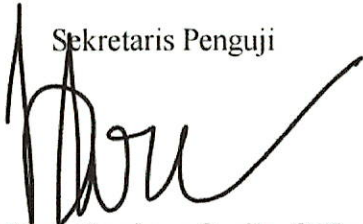
Ketua Penguji



Ns. Putu Ari Sukriyanti, S.Kep., M.Kep

NIDK : 8933400020

Sekretaris Penguji



Ns. I Made Dwie Pradnya Susila, S.Kep., M.Kes

NIDN : 0813068801

Anggota Penguji

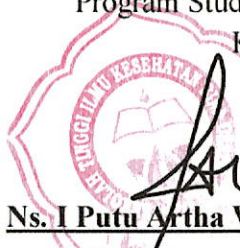
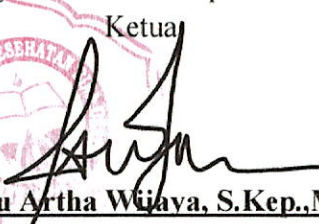


Ni Putu Mirah Yunita Udayani, SST., M.Keb

NIDN : 0806068701

Mengetahui,
Program Studi S1 Keperawatan

Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep

NIDN : 0821058603

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

Skripsi, Juli 2021

Ni Komang Ayu Mirah Prasasti

Hubungan Waktu Tanggap Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Puskesmas Baturiti 1

xv + 60 + 7 tabel + 2 gambar+ 19lampiran

ABSTRAK

Waktu tanggap adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan penyakitnya sejak memasuki pintu IGD sampai mendapatkan tanggapan atau respon dari petugas yaitu ≤ 5 menit. Pelayanan gawat darurat yang kurang cepat atau waktu tanggap yang menurut pasien dirasa lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Adanya ketidakpuasan terhadap waktu tanggap di Puskesmas Baturiti 1 menyebabkan hal ini perlu mendapat perhatian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tanggap kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Puskesmas Baturiti 1. Jenis penelitian yaitu kuantitatif dengan menggunakan metode desain *deskriptif korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke instalasi gawat darurat (IGD) Puskesmas Baturiti I sebanyak 263 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 73 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan lembar observasi. Hasil uji *Lambda* didapatkan hasil nilai $p = 0,003$ ($p < 0,05$) maka H_0 ditolak yang berarti terdapat hubungan antara waktu tanggap kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Puskesmas Baturiti 1. Keeratan hubungan antar variabel dapat dilihat dari nilai $r = 0,375$ yang menunjukkan korelasi sedang.

Kata Kunci: Waktu Tanggap, Tingkat Kepuasan

Daftar Pustaka: 40 (2010-2021)

**HEALTH INSTITUTION OF BINA USADA BALI
BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM**

Undergraduate Thesis, July 2021

Ni Komang Ayu Mirah Prasasti

The Relationship between Emergency Response Time and Patient Satisfaction Levels in the Emergency Room (IGD) Puskesmas Baturiti 1

xv + 60 + 7 tables + 2 pictures + 19 appendixes

ABSTRACT

Response time is the time it takes the patient to get help in accordance with the emergency of his illness from entering the emergency room door until he gets a response or response from the officer, which is 5 minutes. Emergency services that are not fast enough or response times that patients feel are long can cause patient dissatisfaction with emergency services. Satisfaction is the level of one's feelings after comparing the perceived performance or results with what he expected. The dissatisfaction with the response time in Puskesmas Baturiti 1 causes this to require attention. This study aims to determine the relationship between emergency response time and the level of patient satisfaction in the Emergency Installation (IGD) Baturiti Health Center 1. The type of research is quantitative using a descriptive correlation design method with a cross sectional approach. The population in this study were 263 patients who came to the emergency department (IGD) at Baturiti I Health Center. The sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling technique with a total sample of 73 respondents. Data collection using questionnaires and observation sheets. Lambda test results obtained p value = 0.003 ($p < 0.05$) then H_0 is rejected which means that there is a relationship between emergency response time and patient satisfaction level in the Emergency Installation (IGD) Baturiti Health Center 1. The close relationship between variables can be seen from the value $r=0.375$ which indicates a moderate correlation.

Keywords: Response Time, Satisfaction Rate

Bibliography: 40 (2010-2021)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Komang Ayu Mirah Prasasti

NIM : C1117029

Jurusan : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tanggap Kegawatdaruratan Dengan Tingkat
Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Puskesmas
Baturiti 1

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangapura, 19 Juli 2021



Ni Komang Ayu Mirah Prasasti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Waktu Tanggap Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Puskesmas Baturiti 1” tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. I Putu Santika, SE.,MM selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep.,M.Kep selaku Kepala Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali, serta dosen yang telah memberikan kesempatan dan dorongan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Ns. I Made Dwie Pradnya Susila, S.Kep.,M.Kes selaku pembimbing utama yang telah membimbing penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Ni Putu Mirah Yunita Udayani, SST., M.Keb selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

5. Keluarga serta teman-teman (Dian Nanda Pratiwi, Sri Suganti, Putri Dewi, Wina, Dewi Risma, Rahayu, Paramita dan Ayu Dewi) yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis baik dari segi material maupun spiritual dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari keterbatasan kemampuan dan kesempatan dalam menyusun tugas akhir ini, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Mangupura, Juli 2021

Ni Komang Ayu Mirah Prasasti

DAFTAR ISI

HALAMAAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan.....	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Waktu Tanggap Kegawatdaruratan.....	9

1. Definisi.....	9
2. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tanggap	10
3. Metode Pengukuran Waktu Tanggap.....	11
B. Tingkat Kepuasan Pasien	12
1. Definisi.....	12
2. Indikator Untuk Mengukur Kepuasan.....	13
3. Strategi Meningkatkan Kepuasan	18
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	20
C. Hubungan Waktu Tanggap Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	20
D. Kerangka Teori.....	22
 BAB III : KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISIOPERASIONAL	
A. Kerangka Konsep	23
B. Hipotesis.....	24
C. Definisi Operasional.....	24
 BAB IV : METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	26
B. Populasi Dan Sampel	26
1. Populasi.....	26
2. Sampel.....	27
3. Teknik Pengambilan Sampel	28

C. Tempat Penelitian.....	30
D. Waktu Penelitian	30
E. Etika Penelitian	30
F. Alat Pengumpulan Data	32
1. Instrumen Penelitian	32
2. Validitas Dan Reliabilitas	33
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	35
1. Prosedur Administrasi.....	35
2. Prosedur Teknis.....	35
H. Pengelolaan Data.....	36
I. Rencana Analisis Data	38
1. Analisis Univariat	38
2. Analisis Bivariat.....	39
 BAB V : HASIL	
A. Tempat dan waktu penelitian	40
B. Analisis univariat	40
C. Analisis bivariat	43
 BAB VI : PEMBAHASAN	
A. Interpretasi penelitian.....	45
B. Keterbatasan penelitian	58
C. Implikasi terhadap pelayanan, pendidikan dan penelitian	58

BAB VII : PENUTUP

A. Simpulan	59
B. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan Waktu Tanggap Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Puskesmas Baturiti 1	24
Tabel 5.1 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Puskesmas Baturiti I.....	40
Tabel 5.2 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Baturiti I.....	40
Tabel 5.3 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Baturiti I.....	41
Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Waktu Tanggap Perawat di IGD Puskesmas Baturiti I.....	41
Tabel 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Baturiti I.....	42
Tabel 5.6 Analisis Bivariat Hubungan Hubungan Waktu Tanggap Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat IGD Puskesmas Baturiti I.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Hubungan Waktu Tanggap Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	22
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Hubungan Waktu Tanggap Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Puskesmas Baturiti 1	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 2. Surat Balasan Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3. Surat keterangan etik
- Lampiran 4. Surat Permohonan Uji Validitas Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 5. Surat Balasan Permohonan Uji Validitas Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 6. Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 7. Surat Balasan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali
- Lampiran 8. Surat Balasan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tabanan
- Lampiran 9. Surat Balasan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan
- Lampiran 10. Surat Balasan dari UPTD Puskesmas Baturiti 1
- Lampiran 11. Jadwal Penelitian
- Lampiran 12. Surat Pengantar Kuesioner
- Lampiran 13. Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 14. Kuesioner
- Lampiran 15. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 16. Hasil Analisis Data
- Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 18. Dokumentasi
- Lampiran 19. Lembar Bimbingan

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 1(September), 263–271.
- Anang, P. J. (2017). *Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun*.
- Andila, W. S., Ardiyani, V. M., & Yasin, D. D. F. (2018). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan. *Nursing News*, 3(3), 557–568.
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45.
- Dahlia, N., & Widaryanti. (2015). *Pasien Trauma Dan Non Trauma Di IGD RS PKU Muhammadiyah*. 1.
- Depkes RI. (2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*.
- Erwin Darma, Cicilia Windyaningsih, S. H. L. (2021). *Pengaruh Pengantar Pasien, Kondisi Pasien, Dan Beban Kerja Tenaga Kesehatan IGD Terhadap Waktu Tanggap Di IGD RSIA Bunda Aliyah Jakarta Tahun 2020*. 5(1), 6.
- Hartati, S. (2016). Response Time Perawat Di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan & Kebidanan - Stikes Dian Husada Mojokerto*, 4(3), 1–7.
- Irmawati, S. (2020). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*.
- Islamiyah, N., Andini, R., & Andini, R. (2018). *Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. 4.
- Kao, M. Y. (2018). Response Time. *Encyclopedia of Algorithms*, 56, 777–777.
- Kardina Hayat. (2020). *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed*. 2(2), 172–180.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar 2018*. 582.

- Mahrur, A., Yuniar, I., S. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lamanya Waktu Tanggap Dalam Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Soedirman Kebumen. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 12(1), 36–43.
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance*, 2(2), 203.
- Marsya, H. D. (2019). *Penerapan Response Time Perawat Dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawatdaruratan Jantung Di IGD RSUD. Prof. DR. MA. Hanafiah SM Batusangkar Tahun 2019.*
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novendra. (2010). Pengaruh Pemaparan Hasil Survey Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Cengkareng Tahun 2009. In *Tesis*. Depok: Universitas Indonesia.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. pendekatan praktis. jakarta: salemba medika.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43. (2019). *Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. (2017). *RSUD Kota Surakarta The Relationship Between Service Waiting Time On Patient Satisfaction Level In Obstetric And Gynecology Polyclinic Of Surakarta District General Hospital*. 14, 24–31.
- Program, D., Sarjana, S., Pahlawan, U., Tambusai, T., Ners, J., & Pahlawan, U. (2018). □ *Corresponding author : Address : Jl. Tuanku Tambusai No. 23 Bangkinang*. 2(23), 72–85.
- Purba, D. E., Kumaat, L. T., & Mulyadi. (2015). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di IGD RSUP PROF. DR. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2), 110925.

- Rahmawati, I. (2017). Respon Time (Waktu Tanggap) Perawat Dalam Penanganan Kegawatdaruratan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Muhammadiyah Di Kabupaten Kebumen. In *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombang.
- Riswanto. (2018). *Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawat Daruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Binangun*.
- Setiadi. (2013). *Konsep Dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan* (Graha Ilmu, ed.). Yogyakarta.
- Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., & Sari Dewi, R. I. (2019). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2), 127–132.
- Studi, P., Keperawatan, I., Ilmu, F., Universitas, K., Jl, G., No, H., ... No, K. (2015). *Respons time*. 06(November).
- Sugiyono. (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *CV Alfabeta*.
- Summarno, M. S. S., Ismanto, A. Y., & Batha, Y. (2017). Hubungan Ketepatan Pelaksanaan Triase Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado. *e-Jurnal Keperawatan*, 5(1), 1–6.
- Supriyono. (2014). *Seri Pendidikan Pengurangan Risiko Bencana Gempa Bumi*. Klaten.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246.
- Susanti, R. A., & Kusniawati. (2019). Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Igd Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. *Jurnal Medikes (Media Informasi Kesehatan)*, 6(2), 225–238.
- Syafrudin. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: CV. Trans Info Medika.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. (2009). *Rumah Sakit*. <https://doi.org/10.15957/j.cnki.jjdl.2009.07.004>

- Utari, Wulandari, I. S., & Suryandari, D. (2020). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kategori Australian Triage Scale (ATS) 5 di IGD Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta. *Naskah Publikasi Stikes Kusuma Husada Surakarta*, 2–13.
- Virgo, G. (2018). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners*, 2(23), 72–85.