



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT PADA TRIASE DENGAN
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA TAHUN 2021**

NASKAH PUBLIKASI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Keperawatan**

ROSMAWATI HIO

1702072

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA TAHUN 2021**

NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT PADA TRIASE DENGAN
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA TAHUN 2021

Disusun oleh:

ROSMAWATI HIO

1702072

Telah melalui Sidang Skripsi pada: 31 Agustus 2021

Ketua Penguji

Penguji I

Penguji II


I Wayan Sudarta, S. Kep.,
Ns., M. Kep

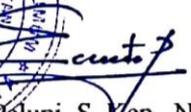

Diah Pujiastuti, S.
Kep., Ns., M. Kep


Isnanto, S. Kep.,
Ns., MAN

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan
Bethesda Yakkum Yogyakarta




Ethic Palupi, S. Kep., Ns., MNS

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE'S RESPONSE TIME IN TRIAGE
WITH PATIENT FAMILY SATISFACTION LEVEL IN EMERGENCY
ROOM OF BETHESDA HOSPITAL
YOGYAKARTA IN 2021**

Rosmawati Hio¹, Isnanto², I Wayan Sudarta³, Diah Pujiastuti⁴

ABSTRACT

ROSMAWATI HIO: "The Relationship between Nurse's Response Time in Triage with Patient Family Satisfaction Level in Emergency Room of Bethesda Hospital Yogyakarta in 2021"

Background: Patient visits in Emergency Room (ER) are increasing every year, in all ER of world hospitals is 30%, while in General Hospital Indonesian is 4,402,205 patients (13.3%). The increase often affects nurse's response time in providing the service, some patient's family said they were not satisfied because they waited when the action was taken while others said the services provided were not in accordance with what was expected because it was quite long.

Objective: This study aims to know the relationship between nurse's response time in triage with level of satisfaction of patient's family in ER of Bethesda Hospital Yogyakarta in 2021.

Method: This was a quantitative corelative study with cross sectional approach. The population was patient's family in ER of Bethesda Hospital Yogyakarta as many as 125 respondents. Accidental sampling technique was employed. The measuring instrument was observation sheet measured with stopwatch and family satisfaction questionnaire with Fisher statistical test.

Result: Fisher's test result revealed $p\text{-value}=0,000<0,05$. It means there is a relationship between nurse's response time and family satisfaction.

Conclusion: There is a relationship between the nurse's response time in triage with satisfaction level of patient's family in ER of Bethesda Hospital in 2021.

Suggestion: The next researcher can examine other factors that affect the response time and satisfaction level of patient's family in ER.

Keywords: Response Time, Family Satisfaction, Emergency Room

xv + 139 pages + 9 tables + 2 schemas + 18 appendices

Bibliography: 40, 2011 - 2020

¹Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

²Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

³Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

⁴Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT PADA TRIASE DENGAN
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA TAHUN 2021**

Rosmawati Hio¹, Isnanto², I Wayan Sudarta³, Diah Pujiastuti⁴

ABSTRAK

ROSMAWATI HIO. “Hubungan *Response Time* Perawat Pada Triase Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2021”.

Latar Belakang: Kunjungan pasien di IGD bertambah disetiap tahunnya, Peningkatan terjadi 30% diseluruh IGD Rumah Sakit Dunia, peningkatan kunjungan Indonesia sebanyak 4.402.205 pasien (13,3%) seluruh RSU. Peningkatan pasien seringkali mempengaruhi *response time* perawat dalam pelayanan, beberapa keluarga pasien mengatakan tidak puas dengan pelayan yang diberikan karena menunggu pada saat dilakukan tindakan dan keluarga lainnya mengatakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena pelayanan di IGD cukup lama

Tujuan: Mengetahui hubungan *response time* perawat pada triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2021

Metode Penelitian: Desain penelitian studi korelatif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dengan jumlah 125 responden. Menggunakan teknik *accidental sampling*. Alat ukur lembar observasi diukur dengan *stopwatch* dan kuesioner kepuasan keluarga dengan uji statistik *fisher*.

Hasil: Uji *fisher* didapatkan $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$. Menunjukkan ada hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga

Kesimpulan: Ada hubungan antara *response time* perawat pada triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2021.

Saran: Peneliti selanjutnya dapat meneliti mengenai faktor lain yang mempengaruhi *response time* dan juga tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD

Kata Kunci: Response Time, Kepuasan Keluarga, IGD

xv + 136 hal + 9 tabel + 2 skema + 18 lampiran

Kepustakaan: 40, 2011-2020

¹Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

²Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

³Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

⁴Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

PENDAHULUAN

Manajemen pelayanan yang diberikan pada keadaan gawat darurat sampai pada saat ini belum maksimal, banyak kasus kematian yang dapat dicegah apabila ditangani dengan cepat¹. Keberhasilan dalam penanganan gawat darurat sangat dipengaruhi oleh *response time* atau waktu tanggap sangat bergantung pada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menghindari kecacatan pada organ serta kematian². Kunjungan pasien di IGD terus bertambah disetiap tahunnya³. Data kunjungan pasien di intalasi gawat darurat (IGD) diseluruh Indonesia sebanyak 4.402.205 pasien (13,3%) dari total seluruh kunjungan di RSUD, dengan jumlah kunjungan 12% dari kunjungan IGD berasal dari rujukan (Kemenkes RI, 2014) dalam penelitian dilakukan oleh Anatolia K. Doondori, dkk tahun 2019 dengan judul *response time nurse in providing services with patient satisfaction installed emergency department* menjelaskan bahwa salah satu yang menjadi faktor resiko terhadap rasa puas dalam pelayanan di IGD adalah *response time* pada saat pasien datang dan waktu pelayanan sampai selesai dilakukan di IGD¹. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 29 Maret 2021 di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta didapatkan jumlah kunjungan 1.386 orang perbulan. Peneliti juga melakukan pengukuran *response time* pada lima perawat yang menangani pasien dan wawancara pada lima keluarga pasien, dari lima perawat didapatkan dua perawat yang menangani pasien dengan triase hijau memiliki *response time* lebih dari 5 menit dan satu perawat yang menangani pasien dengan triase merah memiliki *response time* lebih dari 5 menit dan dua orang lainnya perawat memiliki *response time* kurang dari 5 menit dan hasil dari wawancara keluarga pasien mengenai kepuasan didapatkan hasil dua keluarga pasien mengatakan menunggu pada saat akan dilakukan tindakan karena perawat masih menangani pasien yang lain, pada keluarga pasien dengan triase hijau mengatakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena menurutnya pelayanan di IGD cukup lama dan dua keluarga pasien dengan triase hijau mengatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi korelatif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta pada tanggal 06 Agustus sampai dengan 11 Agustus tahun 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* sebanyak 125 responden. Penelitian ini menggunakan lembar observasi dan kuesioner kepuasan keluarga sebagai alat ukur. Uji statistik yang digunakan adalah uji *fisher*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Karakteristik responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Usia		
	a. 17 – 25	25	20,0
	b. 26 – 35	28	22,4
	c. 36 – 45	34	27,2
	d. 45 – 55	38	30,4
	Jumlah	125	100
2.	Pendidikan		
	a. Pendidikan rendah	43	34,4
	b. Pendidikan menengah	55	44,0
	c. Pendidikan tinggi	27	21,6
	Jumlah	125	100
3.	Pekerjaan		
	a. Tidak Bekerja	31	24,8
	b. PNS	27	21,6
	c. Pegawai Swasta	8	6,4
	d. Wiraswasta	44	35,2
	e. Mahasiswa	15	12,0
	Jumlah	125	100
4.	Hubungan dengan Pasien		
	a. Orang Tua	26	20,8
	b. Suami/Istri	52	41,6
	c. Anak	47	37,6
	Jumlah	35	100

Sumber : *Data Primer, 2021*

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia paling banyak adalah usia 45-55 tahun dengan jumlah 38 (30,4%) orang, sedangkan usia responden yang paling sedikit berusia 17-25 tahun dengan jumlah 25 (20,0%) orang. Berdasarkan tingkat pendidikan responden paling banyak memiliki tingkat pendidikan menengah dengan jumlah 55 (44,0%) orang, sedangkan yang paling sedikit dengan tingkat pendidikan tinggi dengan jumlah 27 (21,6%) orang. Berdasarkan pekerjaan responden paling banyak bekerja sebagai wiraswasta dengan jumlah 44 (35,2%) orang, sedangkan yang paling sedikit bekerja sebagai pegawai swasta dengan jumlah 8 (6,4%) orang. Berdasarkan hubungan dengan pasien paling banyak pasien didampingi oleh suami/istri dengan jumlah 52 (41,6%), sedangkan yang paling sedikit pasien didampingi oleh orang tua dengan jumlah 26 (20,8%).

2. Analisis univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan *Response time* dan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

Variabel Penelitian		Frekuensi	Persentase (%)
<i>Response time</i>	Cepat	98	78,4
	Lambat	27	21,6
Tingkat Kepuasan	Puas	97	77,6
	Tidak puas	28	22,4
Jumlah		125	100

Sumber : *Data Primer, 2021*

Tabel 2 menunjukkan bahwa *response time* perawat yang cepat (≤ 5 menit) berjumlah 98 orang (74,8%), sedangkan *response time* perawat yang lambat (> 5 menit) berjumlah 27 orang (21,6%). Sebagian besar responden merasa puas dengan jumlah 97 orang (77,6%), sedangkan sebagian kecil responden yang merasa tidak puas berjumlah 28 orang (22,4%).

3. Analisis bivariat

Tabel 3. Hubungan *Response Time* dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

Tingkat Kepuasan	<i>Response Time</i>			<i>p-value</i>	CI
	Cepat	Lambat	Total		
Puas	88	9	97	0,000	0,487
Tidak Puas	10	18	28		
Total	98	27	125		

Sumber : *Data Primer, 2021*

Hasil analisis bivariat sebelumnya menggunakan uji *chi square* tetapi tidak memenuhi syarat dan peneliti memilih menggunakan uji *fisher* sebagai uji alternatif dengan $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$, yang berarti *p-value* lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *response time* perawat pada triase dengan kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2021. Tingkat keerratan dalam penelitian ini didapatkan nilai CI = 0,487 yang berarti tingkat keerratan sedang.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Hasil karakteristik responden berdasarkan usia diketahui responden terbanyak berusia 46-55 tahun sebanyak 30,4%. Hasil ini didukung oleh penelitian Purba *et al.*, (2015) menunjukkan bawah terbanyak responden berusia 46-55 tahun sebanyak 30,3%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata keluarga pasien berada pada masa lansia awal¹. Usia dapat mempengaruhi kepuasan dari keluarga pasien atau pasien itu sendiri. Ketika seseorang berada pada masa lansia awal mereka cenderung merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya⁴. Pasien maupun keluarga pasien yang datang untuk melakukan perawatan menginginkan perhatian, kasih sayang dan setiap keluhannya ingin didengarkan hal inilah yang sering mempengaruhi kepuasan keluarga pasien maupun

pasien⁷. Usia lansia awal pada umumnya lebih ingin diperhatikan dan didengarkan mengenai setiap keluhan kesehatan yang dirasakan⁵. Berdasarkan Pendidikan diketahui responden terbanyak memiliki tingkat pendidikan menengah 44,0%. Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat Pendidikan maka semakin tinggi pemahaman seorang dan semakin kritis dalam menilai suatu produk atau jasa pelayanan kesehatan⁴. Berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa responden terbanyak adalah wiraswasta 35,2%. Responden yang memiliki pekerjaan berpengaruh lebih tinggi harapannya dibandingkan responden yang tidak bekerja⁷. Berdasarkan hubungan keluarga dengan pasien diketahui responden terbanyak adalah suami/istri sebanyak 41,6%. Suami adalah orang yang paling dekat dengan istri dan begitupun sebaliknya, dukungan keluarga adalah dukungan yang didapatkan dari keluarga ke anggota keluarga lain, dengan adanya dukungan dari setiap keluarga maka anggota keluarga akan merasa diperhatikan³.

2. *Response time*

Hasil analisis *response time* perawat dalam melakukan pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memilih *response time* cepat sebanyak 78,4%. *Response time* dalam kategori lambat sebanyak 21,6%. *Response time* yang lambat dikarenakan berbagai macam faktor seperti, masa kerja dan beban kerja, keterbatasan jumlah perawat dengan jumlah pasien yang masuk, pergantian shif jaga dan prasarana yang kurang memadai dengan jumlah pasien yang masuk, serta pasien yang tiba secara bersamaan di IGD sehingga dalam hal ini membuat perawat gawat darurat memprioritaskan masalah pasien yang paling darurat dengan melakukan triase untuk mencegah terjadinya kecacatan dan kematian⁷.

3. Tingkat Kepuasan

Hasil analisis tingkat kepuasan keluarga pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas sebanyak 77,6%. Responden yang tidak puas sebanyak 22,4%. Tingkat kepuasan keluarga pasien dalam penelitian

ini menyatakan bahwa secara umum responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di IGD. Dimana perawat di IGD memberikan tindakan sesuai dengan faktor yang memberikan kepuasan keluarga seperti ketepatan pelayanan, komunikasi, daya tanggap, empati, memahami kebutuhan pasien dan keluarga. Kepuasan dirasakan sejak pertama kali pasien datang sampai dengan mendapatkan pelayanan atau tindakan awal dengan menggunakan prinsip, kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan petugas, empati, komunikasi dan kenyamanan pelayanan. Kecepatan dan ketepatan, perilaku perawat merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan keperawatan yang profesional dan memuaskan bagi penerima jasa⁷.

4. Hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD
Hasil penelitian hubungan *response time* perawat pada triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di instalasi Gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah perawat yang melakukan *response time* cepat ≤ 5 menit sebanyak 78,4% dan keluarga pasien yang merasa puas sebanyak 77,6% dan *response time* yang lambat > 5 menit sebanyak 21,6% dan keluarga pasien yang merasa tidak puas sebanyak 22,4%. Analisis penelitian ini menggunakan Komputer dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ diperoleh hasil $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$. maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *response time* perawat pada triase dengan kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2021 dengan tingkat keeratan 0,487 yang berarti keeratan sedang. Hasil penelitian yang dilakukan *response time* perawat di IGD Rumah Sakit Bethesda dalam memberikan pelayanan sebagian besar dianggap cepat sebanyak 88 responden dan responden yang merasa puas sebanyak 97 responden. Sebagian *response time* perawat lambat sebanyak 9 responden dan responden yang merasa puas sebanyak 28 responden sedangkan ada beberapa responden dengan *response time* cepat tetapi keluarga merasa tidak puas sebanyak 10

responden dan *response time* yang lambat dan keluarga yang merasa tidak puas sebanyak 18 responden. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, perawat yang merespon pasien lambat, keterbatasan perawat dan keterbatasan sarana dan prasarana serta jumlah pasien yang datang secara bersamaan sehingga perawat harus memprioritaskan masalah yang paling darurat, sehingga pelayanan yang diterima menjadi lambat karena harus menunggu lama dan menyebabkan ketidakpuasan dalam pelayanan di IGD.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa karakteristik responden berdasarkan usia terbanyak berusia 46-55 tahun, berdasarkan pendidikan terbanyak responden berpendidikan menengah, berdasarkan pekerjaan terbanyak response bekerja sebagai wiraswasta, dan berdasarkan hubungan dengan pasien terbanyak adalah suami/istri. Hasil analisis uji *fisher* dengan nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ yang artinya ada hubungan antara *response time* perawat pada triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2021. Tingkat keceratan didapatkan nilai $CI = 0,487$ yang berarti tingkat keceratan sedang.

B. Saran

1. Bagi Peneliti Lainnya

Bagi Peneliti Lainnya dapat digunakan sebagai informasi meneliti tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *response time* dan juga tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Dokter Purwoadi Sujatno, Sp. PD, FINASIM, MPH., selaku Direktur Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
2. Ibu Vivi Retno Intening, S. Kep., Ns., MAN., selaku Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

3. Bapak Masyanta, Amd. Kep, selaku Kepala Ruang IGD dan keluarga besar Perawat IGD Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta
4. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S. Kep., Ns., M. Kep., Sp. Kep.MB., selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
5. Ibu Ethic Palupi, S. Kep., Ns., MNS., selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
6. Bapak Isnanto, S. Kep., Ns., MAN., selaku dosen pembimbing
7. Bapak I Wayan Sudarta, S. Kep., Ns., M. Kep dan Ibu Diah Pujiastuti, S.kep., Ns., M.kep selaku ketua penguji dan penguji I
8. Seluruh Civitas Akademik dan Pihak perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

DAFTAR PUSTAKA

1. Doondori, A. K., Sekunda, M., Cahyani, S. L., & Kurnia, T. A. (2019). *Jurnal Kesehatan Primer* Website : <http://jurnal.poltekeskupang.ac.id/index.php/jkp> *response time nurses in providing services with patient satisfaction installed emergency department response time perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien* . 4(2), 82–89.
2. Rembet, M., Mulyadi, N., & Malara, R. (2015). Hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien pada triase kuning (Urgent) Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2), 105854.
3. Fadhillah, 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. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 4(1), 195–201.
4. Purba, D., Kumaat, L., & Mulyadi, N. (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.
5. Nilaiika, N. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo
6. Hidayanti, A. N., Survati, C., & Sriatmi, A. (2014) Analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan rawat jalan semarang eye center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2 (1), 9-14
7. Pisu, H. D., Rompas, S., & Malara, R (2015). Hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat darurat RSUP. PROF. Dr. Kandou. Manado, 3(2)