



Analisis Hubungan Faktor Kepuasan Pasien dengan *Response Time* di Instalasi Gawat Darurat : *Literature Review*

Alfina Arista Rahmawati^{1*}, Inge Dhamanti²

^{1,2} Fakultas Kesehatan Masyarakat, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Indonesia

Email: alfina.arista.rahmawati-2022@fkm.unair.ac.id^{1*}, inge-d@fkm.unair.ac.id²

Penulis Korespondensi: alfina.arista.rahmawati-2022@fkm.unair.ac.id*

Abstract. Background: Response time is a key quality indicator in Emergency Departments (ED) as it directly impacts patient safety and satisfaction. Delays in response time can lead to negative perceptions of hospital services, even when appropriate medical interventions are provided. A study by Wahyuni et al. (2021) in a regional hospital in Central Java reported that the average response time for high-priority cases was 16 minutes, which is far from ideal. The main contributing factors identified were limited healthcare personnel, suboptimal triage systems, and complex administrative processes. **Objective:** To identify and analyze the factors influencing response time on patient satisfaction in the ED through a literature review. **Methods:** A literature search was conducted using Google Scholar, PubMed, and ScienceDirect with the keywords "response time," "patient satisfaction," and "emergency department." From a total of 14,078 articles, eight articles were selected based on predefined inclusion criteria. **Results:** The review found that faster response times (<5 minutes) significantly increased patient satisfaction in the ED. The influencing factors included individual aspects (healthcare personnel readiness and skills), organizational factors (triage systems and resource availability), and regulatory support (clear policies and standards for ED services). **Conclusion:** Efforts to improve the quality of ED services should focus on optimizing healthcare personnel capacity, enhancing triage systems, and strengthening clear and measurable service policies to ensure prompt response times and improve patient satisfaction.

Keywords: Emergency room; Patient satisfaction; Quality of service; Response time; Waiting time

Abstrak. Latar Belakang: Response time merupakan salah satu indikator mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) karena berkaitan langsung dengan keselamatan dan kepuasan pasien. Waktu tanggap yang lambat dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan rumah sakit, meskipun tindakan medis yang diberikan sudah tepat. Penelitian oleh Wahyuni et al. (2021) sebuah rumah sakit daerah di Jawa Tengah melaporkan rata-rata response time untuk kasus prioritas tinggi mencapai 16 menit, jauh dari ideal. Faktor penyebab utama meliputi keterbatasan tenaga kesehatan, sistem triase yang belum optimal, serta proses administrasi yang kompleks. **Tujuan:** Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi respon time terhadap kepuasan pasien di IGD melalui kajian literatur. **Metode:** Penelusuran artikel dilakukan melalui Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect dengan kata kunci "response time", "patient satisfaction", dan "emergency department". Dari 14.078 artikel yang ditemukan, delapan artikel dipilih berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. **Hasil:** Hasil kajian menunjukkan bahwa response time cepat (<5 menit) secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien di IGD. Faktor-faktor yang mempengaruhi meliputi aspek individu (kesiapsiagaan dan keterampilan tenaga kesehatan), aspek organisasi (sistem triase dan ketersediaan sumber daya), serta dukungan regulasi (kebijakan dan standar pelayanan IGD yang jelas). **Simpulan:** Upaya peningkatan mutu pelayanan IGD perlu difokuskan pada optimalisasi kapasitas tenaga kesehatan, perbaikan sistem triase, serta penguatan kebijakan pelayanan yang jelas dan terukur untuk memastikan response time yang cepat dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: IGD; Kepuasan pasien; Mutu pelayanan; Respon time; Waktu tunggu

1. LATAR BELAKANG

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit krusial dalam pelayanan rumah sakit yang berfungsi memberikan penanganan medis segera kepada pasien dengan kondisi darurat. Dalam konteks ini, kecepatan pelayanan atau *response time* menjadi indikator utama mutu dan keselamatan pasien. Hidayat *et al.* (2020), mendefinisikan *response time* di IGD sebagai waktu yang dibutuhkan sejak pasien tiba hingga mendapatkan tindakan medis awal oleh tenaga kesehatan. Kecepatan ini sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan, terlebih saat pasien dalam kondisi kritis dan penuh tekanan emosional.

Dalam regulasi terbaru, Permenkes RI No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis dan peraturan pelengkap lainnya, rumah sakit diwajibkan memiliki standar waktu pelayanan termasuk pada unit gawat darurat. Meski tidak merinci menit per kasus, standar triase gawat darurat seperti *Emergency Severity Index (ESI)* yang mengkategorikan pasien berdasarkan tingkat urgensi dengan waktu tanggap ideal dari segera (0 menit) hingga maksimal 2 jam, tergantung tingkat keparahan. Standar tersebut menjadi acuan dalam menyusun alur pelayanan di IGD. Namun, pasien masih menghadapi berbagai tantangan di IGD. Salah satunya adalah waktu tunggu yang panjang sebelum mendapatkan penanganan awal yang tidak jarang disebabkan oleh prosedur administratif, keterbatasan tenaga kesehatan, atau kurangnya sistem triase yang efektif.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa *response time* masih tinggi di berbagai rumah sakit. Studi oleh Wahyuni *et al.* (2021) di sebuah RSUD di Jawa Tengah menemukan bahwa rata-rata *response time* mencapai 16 menit untuk kasus prioritas tinggi. Faktor penyebab utama adalah keterbatasan tenaga kesehatan, sistem triase yang belum optimal, proses administratif yang kompleks dan mengindikasikan bahwa 31,6% pasien merasa waktu tunggu di IGD masih terlalu lama dan menimbulkan kecemasan yang tinggi.

Kepuasan pasien di IGD tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pengobatan, tetapi sangat ditentukan oleh pengalaman selama proses pelayanan, termasuk *response time*, komunikasi petugas, hingga kejelasan informasi. Pasien yang merasa ditelantarkan atau kurang mendapatkan penjelasan saat menunggu cenderung memberikan penilaian negatif terhadap layanan, bahkan bila tindakan medis yang diberikan sesuai standar klinis.

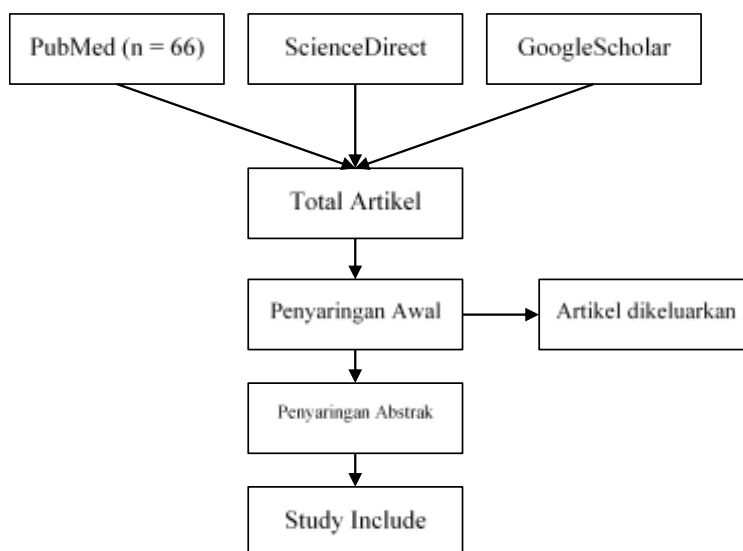
Dengan demikian, tujuan literatur ini untuk mengetahui dan menganalisis faktor pengaruh *response time* terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD rumah sakit. *Literature review* ini disusun untuk memberikan pemahaman tentang faktor *response time* dalam pelayanan IGD serta hubungannya terhadap kepuasan pasien.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini yaitu *literature review* dengan tipe *narrative review* untuk mengumpulkan, mengolah, dan menginterpretasikan berbagai literatur yang membahas pengaruh *response time* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit. Data yang dianalisis berasal dari tiga sumber sekunder yang diperoleh melalui pencarian di beberapa basis data seperti Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect. Proses pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan dua bahasa Inggris dan Indonesia kata kunci yaitu: “*response time*” OR “*waiting time*” AND “*patient satisfaction*” AND “*emergency department*” OR “*emergency room*” AND “*hospital*” Dalam pencarian artikel dibatasi dengan tahun publikasi 5 tahun terakhir (2021 hingga 2025). Artikel yang digunakan dalam bentuk *free full text* dan *open access*.

Dari hasil pencarian awal, ditemukan 14.078 artikel dengan sebanyak 66 artikel dari PubMed, 1.140 artikel dari Google Scholar, dan 12.872 artikel dari ScienceDirect. Setelah dilakukan penyaringan berdasarkan judul, tahun dan kesesuaian dengan topik pembahasan, jumlah artikel yang relevan disaring menjadi 24 artikel dari PubMed, 703 artikel dari Google Scholar, dan 4.578 artikel dari ScienceDirect. Proses selanjutnya dilakukan melalui peninjauan abstrak untuk mengevaluasi relevansi isi masing-masing artikel terhadap fokus kajian. Penyaringan lanjutan dilakukan dengan membaca abstrak artikel guna memastikan kesesuaian dengan kriteria inklusi, yaitu artikel yang merupakan hasil penelitian asli (*original research*), membahas secara khusus hubungan antara *response time* dan kepuasan pasien di IGD, tersedia secara terbuka (*open access*), dan dapat diakses secara penuh (*full text*). Artikel yang tidak relevan, tidak memenuhi kriteria, atau tidak dapat diakses secara lengkap, dikeluarkan dari kajian.

Dari hasil akhir proses seleksi, terpilih sebanyak delapan artikel yang memenuhi seluruh kriteria dan digunakan dalam analisis. Delapan artikel tersebut terdiri atas empat artikel dari Google Scholar, tiga artikel dari PubMed, dan satu artikel dari ScienceDirect. Seluruh artikel yang terpilih dianalisis secara deskriptif untuk mengevaluasi dan membandingkan temuan terkait pengaruh faktor *response time* terhadap kepuasan pasien di IGD.



Gambar 1. Langkah-langkah pencarian artikel dengan Diagram Prisma

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelusuran, diperoleh delapan studi yang meneliti hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD), baik di rumah sakit di Indonesia maupun luar negeri. Studi-studi tersebut dilakukan di berbagai lokasi, dengan karakteristik metode dan populasi yang beragam. Lima penelitian berasal dari Indonesia, sedangkan tiga lainnya dari Amerika Serikat, Arab Saudi, dan Ethiopia. Terdapat variasi desain metode yang digunakan, yaitu cross-sectional kuantitatif (n=6), korelasional (n=1), dan randomized controlled trial (n=1). Hasil penelusuran ini disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Rangkuman Hasil Penelusuran

Peneliti	Tujuan	Desain Penelitian	Sampel Penelitian	Lokasi Penelitian	Hasil
Andriani <i>et al</i> (2023)	Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara <i>response time</i> (kecepatan waktu tanggap tenaga medis) dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi.	Deskriptif kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i> .	97 pasien IGD yang dipilih melalui simple random sampling di RSUD Sekarwangi Sukabumi.	IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi, Indonesia	a. Terdapat hubungan signifikan (p=0,000) antara <i>response time</i> cepat (<5 menit, 71,1%) dengan kepuasan pasien (77,3% sangat puas). b. Faktor utama: kecepatan tanggap tenaga medis meningkatkan kepuasan pasien.
Munkhofid <i>et al</i> (2024)	Untuk mengetahui hubungan antara <i>response time</i> pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.	desain survei analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	176 pasien IGD yang dipilih dari 317 populasi menggunakan accidental sampling	IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.	a. Response time cepat (80%) terkait dengan kepuasan pasien (41% puas). P-value=0,000 menunjukkan hubungan signifikan. b. Faktor utama: kecepatan tanggap perawat

memenuhi harapan pasien meningkatkan kepuasan.

Arya <i>et al</i> (2023)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan respon time dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara.	Metode penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Analisis data untuk melihat keterkaitan hubungan menggunakan uji statistik uji <i>chi-square</i> .	62 pasien IGD yang dipilih dengan accidental sampling di RS Bhayangkara.	Penelitian ini dilakukan pada pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara.	<p>a. Response time cepat pada 51,6% pasien dengan kepuasan 53,2%. Terdapat hubungan signifikan ($p=0,001$).</p> <p>b. Faktor utama: kecepatan penanganan pasien di IGD mempengaruhi kepuasan.</p>
Hariyanto <i>et al</i> (2024)	Untuk mengetahui adanya hubungan antara <i>response time</i> perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Al-Ittihad Blitar. Hal ini penting untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama pada situasi darurat yang memerlukan kecepatan dan ketepatan tindakan medis.	Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> .	30 pasien IGD	IGD RSUD Al-Ittihad Blitar.	<p>a. Hubungan signifikan negatif ($p=0,000$, $r=-0,694$): semakin cepat response time, semakin tinggi kepuasan pasien.</p> <p>b. Faktor-faktornya 67% puas dengan: aspek assurance (90%), empathy (83%), responsiveness (80%) berkontribusi besar, sedangkan fasilitas fisik (43%) terendah.</p>
Reznek <i>et al</i> (2021)	Mengidentifikasi faktor operasional yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UGD berdasarkan data nasional rumah sakit akademik di AS.	Penelitian ini menggunakan Studi retrospektif <i>cross-sectional</i> .	78 unit gawat darurat rumah sakit akademik di Amerika Serikat berdasarkan data survei AAAEM/AACEM tahun 2019	78 UGD yang berada di Amerika Serikat.	<p>a. Faktor utama penurunan kepuasan: waktu tunggu pasien (LOS) >4 jam, boarding >2,5 jam, penggunaan ruang lorong, jam klinis dokter >1.500 jam/tahun.</p> <p>b. Faktor utama peningkatan kepuasan: response time cepat secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan lebih tinggi.</p>
Almulhim <i>et al</i> (2025)	Tujuan penelitian ini adalah untuk Menilai pengaruh pemberian estimasi waktu tunggu terhadap kepuasan pasien UGD di King Fahad Hofuf Hospital (KFHH), Provinsi Timur, Arab Saudi, serta mengeksplorasi pengaruh kategori triase, keparahan gejala, dan tingkat kekhawatiran pasien terhadap kesediaan menunggu dan preferensi terhadap	Penelitian ini menggunakan desain uji coba terkontrol secara acak (randomized controlled trial) yang dilakukan selama November 2023 di UGD King Fahad Hofuf Hospital, Arab Saudi. Data dikumpulkan melalui dua kuesioner, dan dianalisis menggunakan uji	190 pasien dewasa (≥ 18 tahun) di UGD, diklasifikasikan dalam triase CTAS 3–5, dibagi ke dalam kelompok intervensi dan kontrol	Penelitian ini dilakukan di UGD King Fahad Hofuf Hospital (KFHH), Provinsi Timur, Arab Saudi.	<p>a. Tidak terdapat perbedaan signifikan tingkat kepuasan antara pasien yang diberi estimasi waktu tunggu dan tidak ($p=0,962$).</p> <p>b. Faktor utama : pasien lebih puas jika waktu tunggu dirasa lebih singkat dari ekspektasi, bukan estimasi itu sendiri.</p>

	informasi waktu tunggu.	estimasi	<i>Fisher's exact dan Mann-Whitney U test.</i>		
Takele <i>et al</i> (2021)	Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan gawat darurat dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di Ayder Comprehensive Specialized Hospital, Ethiopia.	Metode yang digunakan untuk penelitian ini studi <i>cross-sectional</i> menggunakan kuesioner Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale (BEDPS), analisis statistik dengan SPSS, regresi logistik untuk identifikasi faktor determinan.	299 pasien IGD di Ayder Comprehensive Specialized Hospital, Ethiopia	Penelitian ini dilakukan di UGD Ayder Comprehensive Specialized Hospital, Ethiopia.	<ul style="list-style-type: none"> a. 81,9% pasien puas, Faktor-faktornya: keramahan staf (80,3%) dan pelayanan dokter (75,9%). Faktor yang meningkatkan kepuasan: datang shift pagi (AOR=4,8). b. Faktor yang menurunkan: Faktor pendidikan rendah (AOR=0,12) c. Faktor waktu tunggu lama untuk dokter (rata-rata 43 menit). Setiap 1 menit pengurangan waktu tunggu meningkatkan kepuasan 1,3 kali (AOR=1,3).
Mosleh <i>et al</i> (2025)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu di UGD dengan kepuasan pasien serta faktor-faktor yang mempengaruhinya di rumah sakit wilayah Northern Emirates, UEA.	Metode penelitian ini menggunakan studi deskriptif kuantitatif dengan desain potong lintang (cross-sectional) yang dilakukan secara retrospektif melalui survei daring kepada pasien yang pernah berkunjung ke unit gawat darurat (UGD) rumah sakit umum dan swasta di wilayah Northern Emirates, Uni Emirat Arab. Data dikumpulkan menggunakan tiga kuesioner terstruktur yaitu kuesioner sosiodemografi, <i>Waiting Time Questionnaire</i> (WTQ) untuk mengukur persepsi waktu tunggu, dan <i>ED-CAHPS</i> untuk menilai kepuasan pasien terhadap layanan UGD. Selain itu,	394 pasien dewasa (≥ 18 tahun) yang mengunjungi UGD rumah sakit umum dan swasta di UEA, dipilih melalui <i>convenience sampling</i> via survei daring	Penelitian ini dilakukan di UGD rumah sakit umum dan rumah sakit swasta di wilayah Northern Emirates, Uni Emirat Arab.	<ul style="list-style-type: none"> a. Tingkat kepuasan rata-rata 6,82/10, kepuasan tertinggi pada informasi obat (78,6%) terendah pada waktu tunggu (63,3% tidak puas). b. Faktor Kepuasan: 57,6% pasien dilayani perawat <15 menit, 52,5% diperiksa dokter <30 menit terkait kepuasan tinggi. c. Faktor keterlambatan sarana prasarana: Penggunaan sistem komputer (46%), Kepadatan ruang tunggu (42,7%), Terbatasnya ruang konsultasi (37,3%). d. Kekurangan tenaga medis (38,1%)

digunakan pula kuesioner tambahan untuk mengevaluasi persepsi pasien terhadap penyebab keterlambatan layanan. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 21 dengan uji korelasi Pearson, uji t-independen, dan ANOVA, dengan tingkat signifikansi ditetapkan pada $p < 0,05$.

Hasil dari seluruh studi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* yang cepat dengan peningkatan tingkat kepuasan pasien. Studi yang dilakukan oleh Andriani *et al.* (2023), Munkhofid *et al.* (2024), dan Della Arya *et al.* (2023) menunjukkan bahwa pasien yang mendapat pelayanan dengan waktu tanggap < 5 menit menunjukkan tingkat kepuasan tinggi secara signifikan (nilai $p < 0,05$). Studi korelasional oleh Hariyanto *et al.* (2024) menemukan adanya korelasi negatif yang kuat antara waktu tanggap perawat dan kepuasan pasien ($r = -0,694$; $p = 0,000$), menunjukkan bahwa semakin cepat pelayanan diberikan, maka kepuasan pasien cenderung meningkat. Temuan ini diperkuat oleh dimensi pasien, di mana aspek empathy dan responsiveness mendapatkan skor kepuasan tertinggi ($> 80\%$).

Sementara itu, studi oleh Reznek *et al.* (2021) di Amerika Serikat mengidentifikasi *length of stay* (LOS) dan waktu boarding sebagai faktor operasional yang paling menurunkan skor kepuasan pasien bila melebihi ambang waktu 4 jam. Sebaliknya, pasien yang menerima pelayanan cepat mencatat skor kepuasan lebih tinggi, menunjukkan bahwa *response time* merupakan salah satu faktor paling kuat dalam persepsi mutu layanan gawat darurat dan Studi Almulhim *et al.* (2025) menunjukkan bahwa pemberian estimasi waktu tunggu tidak secara signifikan meningkatkan skor kepuasan ($p = 0,962$). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh waktu tunggu aktual dibandingkan ekspektasi atau informasi yang diberikan sebelumnya. Hasil studi oleh Takele *et al.* (2021) juga menekankan bahwa waktu tunggu rata-rata 43 menit untuk bertemu dokter menurunkan kepuasan, dan setiap pengurangan satu menit waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan sebesar 1,3 kali.

Berdasarkan tinjauan lebih lanjut dari tabel 1, faktor diperoleh bahwa *response time* merupakan salah satu indikator utama yang mempengaruhi kepuasan pasien di IGD. Cepat atau lambatnya tenaga kesehatan dalam merespons kedatangan pasien darurat tidak hanya berdampak pada keselamatan klinis pasien, tetapi juga secara langsung menentukan persepsi mutu layanan hingga kepuasan pasien. Dari hasil kajian, faktor-faktor yang memengaruhi *response time* dapat dikelompokkan menjadi dua kategori besar, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Hasil pengelompokkan dapat dilihat dalam tabel 2.

Tabel 2. pengelompokkan faktor pengaruh *response time* terhadap kepuasan pasien IGD

Faktor Internal		Faktor Eksternal (Regulasi, Kebijakan, SOP)
Sub Faktor Individu	Sub Faktor Organisasi	
a. Kecepatan waktu tanggap dengan respon cepat <5 menit (Andriani <i>et al.</i> 2023; Munkhofid <i>et al.</i> 2024).	a. Struktur manajemen IGD dan sistem triase (Mosleh <i>et al.</i> 2025; Almulhim <i>et al.</i> 2025).	a. Regulasi dan kebijakan pelayanan kesehatan (Reznek <i>et al.</i> 2021).
b. Kesiapsiagaan, keterampilan dan empati tenaga medis kepada pasien (Andriani <i>et al.</i> 2023).	b. Padatnya ruang tunggu dan keterbatasan SDM (Mosleh <i>et al.</i> 2025).	b. Waktu tunggu (LOS) >4 jam (Reznek <i>et al.</i> 2021).
c. Beban kerja tinggi dan kelelahan akibat jam kerja panjang (Reznek <i>et al.</i> 2021).	c. Manajemen waktu tunggu dan antrian berbasis prioritas (Mosleh <i>et al.</i> 2025).	c. Standar waktu pelayanan respon awal (Reznek <i>et al.</i> 2021)
d. Kondisi dan sistem <i>shift</i> kerja (Takele <i>et al.</i> 2021)	d. Estimasi waktu tunggu dan kepuasan pasien (Almulhim <i>et al.</i> 2025).	d. Tidak adanya kebijakan baku menyebabkan variasi waktu tunggu (Takele <i>et al.</i> 2021; Almulhim <i>et al.</i> 2025).
	e. Budaya kerja cepat dan pelatihan rutin (Munkhofid <i>et al.</i> 2024).	e. SOP Triase dan pengawasan indikator mutu (Almulhim <i>et al.</i> 2025).

Pembahasan

Faktor Internal

Sub Faktor Individu

Tenaga medis sebagai pelaku utama pelayanan IGD memainkan peran penting dalam menentukan cepat atau lambatnya waktu tanggap. Studi oleh Andriani *et al.* (2023) dan Munkhofid *et al.* (2024) menunjukkan bahwa responden yang mendapat pelayanan <5 menit merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kecepatan respon tenaga kesehatan, khususnya perawat dan dokter jaga, mencerminkan kesiapsiagaan, keterampilan, dan empati terhadap kondisi pasien gawat.

Beban kerja tinggi, kelelahan akibat jam kerja panjang, serta kurangnya pelatihan atau pengalaman dapat memperlambat *response time*. Reznek *et al.* (2021) menemukan bahwa jam kerja dokter yang melebihi 1.500 jam/tahun berkorelasi negatif dengan skor kepuasan pasien.

Faktor lainnya adalah kondisi shift kerja, di mana pasien yang datang pada pagi hari cenderung mendapat pelayanan lebih cepat dibanding malam hari (Takele *et al.*, 2021).

Sub Faktor Organisasi

Dari sisi organisasi, struktur manajemen IGD, sistem triase, dan ketersediaan sumber daya sangat menentukan efisiensi waktu tanggap. Mosleh *et al.* (2025) menyebutkan bahwa padatnya ruang tunggu, keterbatasan SDM, serta keterlambatan komunikasi antar-unit menjadi hambatan utama dalam mempercepat pelayanan. Rumah sakit yang belum memiliki SOP triase yang baik atau tidak menggunakan sistem antrian berbasis prioritas cenderung menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lama.

Almulhim *et al.* (2025) menunjukkan bahwa walaupun estimasi waktu tunggu diberikan, ketidaksesuaian antara estimasi dan kenyataan dapat menyebabkan penurunan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menyediakan sistem pendukung yang mendukung triase cepat dan pelayanan berbasis waktu. Peran manajerial dalam mendukung budaya kerja cepat dan tanggap juga penting. Rumah sakit yang aktif melakukan pelatihan rutin, simulasi keadaan darurat, serta memberikan umpan balik terhadap performa *response time* cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Faktor Eksternal

Faktor eksternal mencakup regulasi, kebijakan pelayanan kesehatan, dan pedoman standar waktu pelayanan IGD. Keberadaan kebijakan nasional yang menetapkan standar *response time* sangat berpengaruh terhadap konsistensi pelayanan di berbagai fasilitas kesehatan.

Studi oleh Reznek *et al.* (2021) di Amerika Serikat menemukan bahwa rumah sakit dengan waktu tunggu (LOS) lebih dari 4 jam mengalami penurunan skor kepuasan pasien secara signifikan. Standar nasional di AS menetapkan waktu respons awal maksimal 30 menit dan boarding time <2,5 jam, sebagai indikator mutu IGD. Negara dengan kebijakan tegas terhadap *response time* cenderung memiliki kinerja IGD yang lebih optimal. Pada studi di Ethiopia oleh Takele *et al.* (2021), ketidakhadiran kebijakan baku menyebabkan variasi waktu tunggu yang besar dan berdampak pada rendahnya kepuasan pasien. Hal serupa terjadi di Arab Saudi (Almulhim *et al.*, 2025), dimana ketiadaan regulasi spesifik menyebabkan ketergantungan pelayanan pada faktor internal semata, tanpa dorongan sistemik dari otoritas kesehatan. Penerapan SOP berbasis sistem triase internasional seperti ESI (*Emergency Severity*

Index) atau CTAS (*Canadian Triage and Acuity Scale*) serta pengawasan berbasis indikator mutu dapat mendorong rumah sakit untuk lebih disiplin dalam mengelola waktu tanggap.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Response time yang cepat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan dalam waktu kurang dari lima menit umumnya menghasilkan kepuasan lebih tinggi, karena mencerminkan kesiapsiagaan dan empati tenaga kesehatan sedangkan waktu tanggap yang lambat menurunkan kepuasan dan dapat memicu persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* meliputi aspek internal baik dari individu maupun organisasi seperti beban kerja, jumlah tenaga medis, sistem triase, dan manajemen alur pelayanan, serta faktor eksternal seperti regulasi, SOP, dan kebijakan mutu. Ketidakteraturan dalam aspek-aspek ini menjadi penyebab utama ketidakpuasan pasien.

Oleh karena itu, perbaikan mutu pelayanan IGD perlu dilakukan secara menyeluruh melalui optimalisasi SDM, sistem triase yang efisien, dan dukungan kebijakan yang jelas. Pendekatan ini penting agar IGD dapat memberikan layanan yang cepat, aman, dan memuaskan bagi pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Almulhim, K. N., Alghamdi, S., & Alshaibani, S. (2025). Effect of the provision of estimated waiting time on patient satisfaction with the emergency department: A randomized controlled trial. *Saudi Medical Journal*, 46(1), 18–25. <https://smj.org.sa/content/46/1/18>
- 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(1), 77–83. <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.823>
- Arya, D., Widodo, H., & Puspitasari, A. (2023). Hubungan respon time dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 14(2), 50–57. <https://jurnal.stikesbhaktihusada.ac.id/index.php/JIKK/article/view/224>
- Hariyanto, S., & Wulandari, D. (2024). Hubungan response time dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar. *Jurnal Kesehatan*, 10(1), 14–22. <https://jurnalkesehatanpoltekkesblitar.ac.id/index.php/JK/article/view/321>
- Hidayat, A. A., Wahyuni, E. S., & Ardiansyah, A. (2020). Definisi dan indikator mutu pelayanan IGD. Dalam *Pengantar keperawatan gawat darurat*. Graha Ilmu.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2010). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang klasifikasi rumah sakit*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/117551/keputusan-menkeu-no-340menkesperiii2010>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/203342/permenkes-no-24-tahun-2022>
- Mosleh, S. M., Al-Hosani, F., & Al-Mansoori, H. (2025). A descriptive study on patient satisfaction with waiting time in emergency departments: Insights from hospitals in the Northern Emirates. *International Journal of Health Planning and Management*, 40(2), 112–123. <https://doi.org/10.1002/hpm.3456>
- Munkhofid, M., Khoiriyah, I., & Arifah, M. (2024). Respon time pelayanan IGD berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(1), 25–32. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2643>
- Rahmawati, A. A. (2025). *Analisis faktor response time terhadap kepuasan pasien dalam instalasi gawat darurat di rumah sakit: Literature review* (Unpublished manuscript). Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga.
- Reznek, M. A., Upadhye, V., & Walls, R. M. (2021). Operational factors associated with emergency department patient satisfaction: Analysis of the AAAEM/AACEM national survey. *Academic Emergency Medicine*, 28(4), 452–460. <https://doi.org/10.1111/acem.14215>
- Takele, G. M., Mekonnen, S. G., & Tesfaye, M. T. (2021). Assessment of patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder Comprehensive Specialized Hospital, Ethiopia. *BMC Emergency Medicine*, 21, Article 28. <https://bmccemergmed.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12873-021-00410-1>