

Analysis of the Relationship Between Emergency Department Response Time and Patient Family Satisfaction at the Emergency Department of Syekh Yusuf Gowa Regional General Hospital

Informasi Naskah

Anna Maria Daud¹, Andi Mu'tiah Sari², Shulystiawaty Desy Resky³, Sulfianti Fakhruddin⁴, Yulfira Palebangan⁵, Irwan⁶

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Institut Teknologi dan Kesehatan Tritunas Nasional Makassar, Indonesia^{1,2,3,4,6}

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Persada Nabire, Indonesia⁵

anna.maria@tritunas.ac.id¹,
ams@tritunas.ac.id²,
shulystiawatydesy@gmail.com³,
sulfianti.f28@gmail.com⁴,
vhyrapalebangan@gmail.com⁵,
irwankajang2025@gmail.com⁶

Abstrak

Response time merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang berperan penting dalam membentuk kepuasan keluarga pasien. Pelayanan yang cepat diharapkan dapat meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan rumah sakit. Tujuan: Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan response time pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa. Metode: Penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional dilakukan pada 50 keluarga pasien yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Hasil: Sebanyak 30 responden (60,0%) menilai response time pelayanan berada pada kategori cepat, sedangkan 20 responden (40,0%) menilai lambat. Tingkat kepuasan menunjukkan 22 responden (44,0%) puas dan 28 responden (56,0%) tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara response time pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien ($p = 0,001$). Kesimpulan: Response time pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan keluarga pasien. Upaya peningkatan pelayanan di IGD perlu difokuskan pada optimalisasi response time, penguatan komunikasi yang efektif, peningkatan profesionalisme tenaga kesehatan, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci:

Response Time, Kepuasan Keluarga Pasien, Instalasi Gawat Darurat, Kualitas Pelayanan.

Abstract

Response time is an important indicator of service quality in Emergency Department (ED) services and plays a key role in shaping patient family satisfaction. Timely emergency care is expected to improve families' perceptions of healthcare services. Objective: This study aimed to analyze the relationship between service response time and patient family satisfaction in the Emergency Department of Syekh Yusuf Regional General Hospital, Gowa. Methods: A quantitative study with a cross-sectional design was conducted among 50 patient family members selected using accidental sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-square test. Results: Of the respondents, 30 (60.0%) perceived the response time as fast, while 20 (40.0%) perceived it as slow. Family satisfaction showed that 22 respondents (44.0%) were satisfied and 28 (56.0%) were dissatisfied. Chi-square analysis demonstrated a significant relationship between service response time and family satisfaction ($p = 0.001$). Conclusion: Service response time was significantly associated with patient family satisfaction. Improving emergency department services requires optimizing response time, strengthening effective communication, enhancing healthcare professionalism, and continuously evaluating service performance.

Key Word:

Response Time, Family Satisfaction, Emergency Department, Service Quality.

Information Production:

© 2026 by the authors of this article. This work is licensed under an Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)



PENDAHULUAN

Pelayanan kegawatdaruratan merupakan salah satu komponen yang paling penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena berhubungan langsung dengan penyelamatan jiwa, pencegahan kecacatan, serta penurunan angka morbiditas dan mortalitas. Instalasi Gawat Darurat (IGD) berfungsi sebagai pintu masuk utama bagi pasien dengan kondisi akut maupun kritis sehingga dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Organisasi Kesehatan Dunia (World Health Organization/WHO) menegaskan bahwa pelayanan kegawatdaruratan merupakan bagian integral dari sistem kesehatan yang harus mampu memberikan pelayanan yang *time-sensitive*, karena keterlambatan penanganan akan meningkatkan risiko komplikasi, kecacatan, bahkan kematian (World Health Organization, 2023). Sistem pelayanan emergensi yang efektif harus mampu menjamin akses yang cepat terhadap pelayanan medis sejak

pasien pertama kali tiba di fasilitas kesehatan sehingga proses triase, diagnosis awal, dan tindakan medis dapat dilakukan secara tepat waktu.

Kecepatan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat diukur melalui indikator *response time*, yaitu rentang waktu sejak pasien datang hingga memperoleh penanganan awal sesuai tingkat kegawatannya. Response time merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang menggambarkan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pasien. WHO menjelaskan bahwa sebagian besar kematian akibat kondisi akut sebenarnya dapat dicegah melalui sistem pelayanan emergensi yang mampu memberikan tindakan cepat dan tepat sesuai kebutuhan klinis pasien (World Health Organization, 2023).

Di Indonesia, peningkatan jumlah kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat terus mengalami tren meningkat seiring bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya penyakit tidak menular, kecelakaan lalu lintas, serta berbagai kondisi kegawatdaruratan lainnya. Kondisi tersebut menuntut rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek kecepatan pelayanan, efektivitas sistem triase, serta koordinasi antarprofesi. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan bahwa pelayanan pasien gawat darurat harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal sebagai bagian dari indikator mutu pelayanan rumah sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Dalam perspektif manajemen mutu pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan keberhasilan tindakan medis, tetapi juga berdasarkan pengalaman pasien (*patient experience*) dan kepuasan pengguna layanan. Pada pelayanan kegawatdaruratan, keluarga pasien memiliki peran penting karena menjadi pihak yang mendampingi pasien, memberikan informasi kepada tenaga kesehatan, mengambil keputusan medis tertentu, serta menilai kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, kepuasan keluarga pasien merupakan salah satu indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan rumah sakit. Persepsi keluarga pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kecepatan pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, empati petugas, kenyamanan fasilitas, serta kepastian informasi mengenai kondisi pasien (Haruna et al., 2022; Ferrand et al., 2022).

Model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dibentuk oleh lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Di antara kelima dimensi tersebut, *responsiveness* menjadi salah satu aspek yang paling dominan pada pelayanan kegawatdaruratan karena menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Penelitian Haruna et al. (2022) menunjukkan bahwa kecepatan respons tenaga kesehatan merupakan salah satu determinan utama kepuasan pasien di unit gawat darurat, sedangkan Ferrand et al. (2022) melaporkan bahwa pengalaman pelayanan pasien di IGD sangat dipengaruhi oleh ketepatan waktu pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, serta koordinasi tim medis.

Penelitian-penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa *response time* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien maupun keluarga pasien. Penelitian Suyatno dan Kusnanto (2024) menemukan bahwa pasien yang memperoleh pelayanan dengan *response time* sesuai standar memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang mengalami keterlambatan pelayanan. Hasil serupa dilaporkan oleh Raya, Ginting, dan Tresnajaya (2024) yang menunjukkan bahwa semakin cepat tenaga kesehatan memberikan pelayanan awal, semakin baik persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Selain itu, penelitian Meri et al. (2025) menunjukkan bahwa *response time* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien pada rumah sakit Islam, sedangkan Muzamil et al. (2025) menemukan bahwa keterlambatan pelayanan meningkatkan risiko ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat.

Meskipun demikian, berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan. Penelitian Al-Nusair et al. (2023) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif, respons terhadap panggilan pasien, dan interaksi perawat dengan pasien berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan. Penelitian Huabbangyang et al. (2022) juga melaporkan bahwa keluarga pasien lebih mudah menerima waktu tunggu apabila tenaga kesehatan mampu memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi pasien dan estimasi waktu pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa *response time* merupakan faktor penting, namun bekerja secara simultan dengan dimensi kualitas pelayanan lainnya.

RSUD Syekh Yusuf Gowa merupakan rumah sakit rujukan milik Pemerintah Kabupaten Gowa yang menyelenggarakan pelayanan kegawatdaruratan selama 24 jam. Sebagai rumah sakit rujukan regional, RSUD Syekh Yusuf Gowa menerima pasien dengan tingkat kegawatan yang beragam sehingga menghadapi tantangan dalam mempertahankan mutu pelayanan, khususnya pada aspek *response time*. Tingginya jumlah kunjungan pasien, variasi tingkat kegawatan, serta kebutuhan koordinasi lintas profesi berpotensi memengaruhi kecepatan pelayanan apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan sumber daya yang optimal.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien telah memperoleh pelayanan sesuai standar waktu tanggap, masih terdapat keluhan dari keluarga pasien mengenai lamanya waktu

menunggu tindakan, kurangnya informasi mengenai kondisi pasien, serta persepsi terhadap lambatnya respons petugas pada situasi tertentu. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa persepsi keluarga pasien terhadap mutu pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek klinis, tetapi juga oleh pengalaman mereka selama mendampingi pasien di Instalasi Gawat Darurat.

Penelitian mengenai hubungan response time dengan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, namun sebagian besar penelitian masih berfokus pada kepuasan pasien sebagai responden utama. Penelitian yang secara khusus mengevaluasi hubungan response time dengan kepuasan keluarga pasien pada rumah sakit rujukan pemerintah daerah masih relatif terbatas. Selain itu, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan variasi yang dipengaruhi oleh karakteristik rumah sakit, sistem triase, jumlah tenaga kesehatan, beban kunjungan pasien, dan budaya organisasi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada analisis hubungan response time pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien menggunakan pendekatan kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL pada rumah sakit rujukan pemerintah daerah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak mengevaluasi kepuasan pasien, penelitian ini menempatkan keluarga pasien sebagai subjek utama karena keluarga merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan tenaga kesehatan selama proses pelayanan dan memiliki peran penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *response time* pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan melalui optimalisasi response time, penguatan sistem triase, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, perbaikan komunikasi terapeutik, serta pengembangan pelayanan yang berorientasi pada pasien dan keluarga (patient- and family-centered care). (Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2022; World Health Organization, 2024).

Naskah ini merupakan artikel penelitian asli (Original Research Article) yang menyajikan hasil penelitian empiris mengenai hubungan response time pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara variabel independen, yaitu response time pelayanan, dan variabel dependen, yaitu kepuasan keluarga pasien. Pengumpulan data dilakukan secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian, kemudian dianalisis menggunakan uji statistik Chi-Square untuk mengetahui signifikansi hubungan antarvariabel. Seluruh tahapan penelitian, mulai dari perumusan masalah, penyusunan metodologi, pengumpulan dan analisis data, hingga interpretasi hasil penelitian disusun secara sistematis sesuai dengan kaidah penulisan artikel ilmiah. Oleh karena itu, berdasarkan karakteristik, metode, dan struktur penyajiannya, naskah ini termasuk dalam kategori Artikel Penelitian Asli (Original Research Article) yang memberikan kontribusi ilmiah berupa temuan empiris mengenai pentingnya response time sebagai salah satu indikator mutu pelayanan dalam meningkatkan kepuasan keluarga pasien pada pelayanan kegawatdaruratan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik observasional melalui rancangan cross-sectional, yaitu pengukuran variabel independen dan variabel dependen dilakukan pada waktu yang sama untuk mengetahui hubungan antara response time pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Syekh Yusuf Gowa. Desain cross-sectional dipilih karena mampu menggambarkan hubungan antarvariabel secara efisien pada satu periode pengamatan tanpa melakukan tindak lanjut terhadap responden (Setia, 2016).

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan pada bulan April-Mei 2026. Lokasi penelitian dipilih karena RSUD Syekh Yusuf Gowa merupakan rumah sakit rujukan milik pemerintah daerah yang memiliki volume kunjungan pasien kegawatdaruratan cukup tinggi sehingga sesuai untuk mengkaji hubungan response time dengan kepuasan keluarga pasien.

Populasi penelitian adalah seluruh keluarga pasien yang mendampingi pasien selama memperoleh pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa pada periode penelitian. Sampel penelitian berjumlah 50 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2022).

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) anggota keluarga pasien yang berusia minimal 18 tahun; (2) mendampingi pasien selama proses pelayanan di Instalasi Gawat Darurat; (3) mampu membaca dan

berkomunikasi dengan baik; (4) bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar persetujuan (informed consent). Adapun kriteria eksklusi meliputi keluarga pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner secara lengkap atau menolak melanjutkan keikutsertaan selama proses penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah response time pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan keluarga pasien. Response time didefinisikan sebagai rentang waktu sejak pasien tiba di Instalasi Gawat Darurat hingga memperoleh tindakan awal oleh tenaga kesehatan sesuai tingkat kegawatannya.

Kepuasan keluarga pasien diukur menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang meliputi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Seluruh item diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu skor 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (cukup puas), 4 (puas), dan 5 (sangat puas). Nilai total kemudian dikategorikan menjadi dua kelompok, yaitu puas dan tidak puas berdasarkan nilai median skor keseluruhan.

Sebelum digunakan sebagai instrumen penelitian, kuesioner dilakukan uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Setiap butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar daripada nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dengan nilai $\alpha \geq 0,70$ sebagai indikator bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang baik dan layak digunakan dalam penelitian (Hair et al., 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap waktu pelayanan pasien di Instalasi Gawat Darurat serta penyebaran kuesioner kepada keluarga pasien setelah pasien memperoleh pelayanan awal. Sebelum pengisian kuesioner, seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerahasiaan data, serta hak responden untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memengaruhi pelayanan kesehatan yang diterima.

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, distribusi response time, serta tingkat kepuasan keluarga pasien dalam bentuk frekuensi, persentase, nilai rata-rata, dan simpangan baku apabila diperlukan. Selanjutnya dilakukan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square (χ^2) untuk mengetahui hubungan antara response time pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien. Hubungan antarvariabel dinyatakan bermakna apabila diperoleh nilai $p < 0,05$ dengan tingkat kepercayaan 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Karakteristik 50 responden penelitian disajikan pada Tabel 1. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 26 orang (52%), sedangkan laki-laki berjumlah 24 orang (48%). Dari segi pendidikan ayah, sebagian besar responden berasal dari keluarga dengan latar belakang pendidikan menengah (SMA) sebanyak 33 orang (66%), diikuti pendidikan tinggi D3/S1/S2/S3 sebanyak 11 orang (22%), dan SMP sebanyak 6 orang (12%). Adapun dari sisi pekerjaan orang tua, profesi wiraswasta mendominasi dengan 19 orang (38%), pegawai swasta 14 orang (28%), tidak bekerja/ibu rumah tangga 13 orang (26%), dan PNS 4 orang (8%).

Tabel 1. Karakteristik Responden di IGD RSUD Syekh Yusuf Gowa (n = 50)

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	48,0
	Perempuan	26	52,0
Pendidikan Terakhir	SMP	6	12,0
	SMA	33	66,0
	Diploma/S1/S2/S3	11	22,0
Pekerjaan	PNS	4	8,0
	Pegawai Swasta	14	28,0
	Wiraswasta	19	38,0
	Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga (IRT)	13	26,0

Sumber: Data Primer, 2026

Karakteristik demografis di atas menggambarkan bahwa responden umumnya berasal dari keluarga dengan tingkat pendidikan menengah dan mata pencaharian di sektor informal atau swasta. Kondisi ini relevan untuk memahami konteks sosial-ekonomi yang dapat memengaruhi persepsi dan ekspektasi keluarga pasien terhadap kecepatan dan kualitas pelayanan IGD.

Distribusi Respon Time dan Kepuasan Keluarga Pasien

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 50 responden, sebanyak 30 orang (60%) menilai respon time perawat tergolong cepat, sedangkan 20 orang (40%) menilai lambat. Pada variabel kepuasan, sebanyak 28 responden (56%) menyatakan tidak puas, sementara hanya 22 responden (44%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima (Tabel 2).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Response Time dan Kepuasan Keluarga Pasien

Variabel	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Response Time	Cepat (≤ 5 menit)	30	60,0
	Lambat (> 5 menit)	20	40,0
Kepuasan Keluarga Pasien	Puas	22	44,0
	Tidak Puas	28	56,0

Sumber: Data Primer, 2026

Ketidaksesuaian antara proporsi respon time yang cepat (60%) dengan proporsi kepuasan yang justru lebih rendah (44% puas) mengindikasikan bahwa kepuasan keluarga pasien tidak semata-mata ditentukan oleh kecepatan pelayanan. Faktor lain seperti kualitas komunikasi, sikap petugas, efektivitas penanganan, dan kenyamanan fasilitas turut berkontribusi terhadap penilaian keluarga pasien atas mutu layanan IGD secara keseluruhan.

Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Keluarga Pasien

Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa dari 30 keluarga pasien yang menilai respon time cepat, sebanyak 19 orang (63,3%) merasa puas dan 11 orang (36,7%) merasa tidak puas. Sebaliknya, dari 20 keluarga pasien yang menilai respon time lambat, hanya 3 orang (15,0%) yang merasa puas, sedangkan mayoritas yaitu 17 orang (85,0%) menyatakan tidak puas (Tabel 3).

Tabel 3. Analisis Hubungan Response Time Pelayanan dengan Kepuasan Keluarga Pasien

Response Time	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	Total n (%)	p-value
Cepat	19 (63,3)	11 (36,7)	30 (100,0)	0,001
Lambat	3 (15,0)	17 (85,0)	20 (100,0)	
Total	28 (56,0)	22 (44,0)	50 (100,0)	

Sumber: Data Primer, 2026

Hasil uji Chi-Square memperoleh nilai signifikansi $p = 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara respon time perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Syekh Yusuf Gowa. Temuan ini menegaskan bahwa semakin cepat respon time yang diberikan perawat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa 60% responden menilai response time pelayanan di IGD berada dalam kategori cepat, sedangkan 40% menilai masih lambat. Di sisi lain, 56% responden menyatakan belum puas terhadap pelayanan yang diterima. Meskipun demikian, analisis hubungan memperlihatkan bahwa response time memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan keluarga pasien. Responden yang memperoleh pelayanan lebih cepat cenderung memberikan penilaian kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang mengalami keterlambatan pelayanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa peningkatan kecepatan pelayanan merupakan salah satu strategi penting untuk meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa.

Pembahasan

Response Time Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa

Persentase response time yang tergolong cepat menunjukkan bahwa sistem pelayanan di IGD RSUD Syekh Yusuf Gowa telah menerapkan prinsip pelayanan kegawatdaruratan yang berorientasi pada keselamatan pasien (patient safety). Dalam pelayanan gawat darurat, waktu merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan penanganan karena setiap keterlambatan berpotensi meningkatkan risiko komplikasi, kecacatan, bahkan kematian. Oleh karena itu, kecepatan tenaga kesehatan dalam melakukan triase, asesmen awal, dan pemberian tindakan medis menjadi salah satu indikator utama mutu pelayanan rumah sakit (World Health Organization, 2023).

Meskipun demikian, masih terdapat 40% responden yang menilai response time pelayanan tergolong lambat. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kegawatdaruratan belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh keluarga pasien. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingginya jumlah kunjungan pasien pada waktu tertentu, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan yang bertugas, kompleksitas

kasus yang harus diprioritaskan berdasarkan sistem triase, maupun keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Pada situasi ketika beberapa pasien dengan tingkat kegawatan tinggi datang secara bersamaan, tenaga kesehatan harus mendahulukan pasien dengan kondisi yang mengancam jiwa sehingga pasien dengan prioritas lebih rendah berpotensi mengalami waktu tunggu yang lebih lama. Hal ini merupakan bagian dari penerapan prinsip triase yang bertujuan mengoptimalkan keselamatan pasien berdasarkan tingkat urgensi klinis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ariyanti, Prahmawati, dan Subekti (2024) yang melaporkan bahwa sebagian besar keluarga pasien menilai response time perawat berada pada kategori cepat, namun masih terdapat kelompok responden yang merasakan keterlambatan pelayanan akibat meningkatnya beban kerja tenaga kesehatan di Instalasi Gawat Darurat. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kecepatan pelayanan dipengaruhi oleh efektivitas pelaksanaan triase, kesiapan tenaga kesehatan, serta koordinasi antarprofesi dalam memberikan pelayanan awal kepada pasien. Demikian pula, Parahita (2024) melalui kajian literatur menyimpulkan bahwa response time merupakan indikator mutu pelayanan yang sangat sensitif terhadap perubahan jumlah kunjungan pasien, rasio tenaga kesehatan, serta efektivitas sistem pelayanan di rumah sakit. Rumah sakit yang mampu mempertahankan waktu tanggap sesuai standar cenderung memiliki mutu pelayanan yang lebih baik dibandingkan rumah sakit dengan waktu tanggap yang lebih lama.

Dalam perspektif manajemen pelayanan rumah sakit, response time tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi individu tenaga kesehatan, tetapi juga merupakan hasil dari efektivitas sistem organisasi. Kecepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dokter dan perawat, kelancaran proses registrasi pasien, kesiapan ruang tindakan, ketersediaan alat kesehatan, sistem komunikasi antarunit, hingga dukungan teknologi informasi melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Apabila salah satu komponen tersebut mengalami hambatan, maka waktu tanggap pelayanan akan ikut meningkat sehingga dapat memengaruhi persepsi keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari perspektif teori SERVQUAL, response time merupakan bagian dari dimensi responsiveness, yaitu kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan bersedia membantu pasien ketika membutuhkan pelayanan. Dimensi ini menjadi salah satu komponen kualitas pelayanan yang paling mudah dirasakan oleh pasien maupun keluarga karena berkaitan langsung dengan pengalaman pertama mereka ketika memasuki Instalasi Gawat Darurat. Pelayanan yang cepat mencerminkan kesiapan organisasi dalam memberikan pelayanan yang responsif, sedangkan keterlambatan sering kali diinterpretasikan sebagai rendahnya perhatian rumah sakit terhadap kebutuhan pasien. Oleh karena itu, dimensi responsiveness menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi awal terhadap mutu pelayanan kesehatan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Selain dimensi responsiveness, kecepatan pelayanan juga berkaitan dengan dimensi reliability, yaitu kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan secara konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan. Rumah sakit yang mampu mempertahankan response time sesuai Standar Pelayanan Minimal akan memperoleh tingkat kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi karena dianggap mampu memberikan pelayanan secara profesional. Sebaliknya, variasi waktu tanggap yang terlalu besar akan menimbulkan persepsi bahwa kualitas pelayanan belum konsisten sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen RSUD Syekh Yusuf Gowa. Meskipun sebagian besar response time telah berada pada kategori cepat, masih tingginya proporsi responden yang menilai pelayanan lambat menunjukkan perlunya upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan. Strategi yang dapat dilakukan meliputi evaluasi berkala terhadap indikator response time, penyesuaian jumlah tenaga kesehatan pada jam-jam dengan kunjungan tinggi, penguatan sistem triase sesuai tingkat kegawatan pasien, optimalisasi koordinasi antarunit pelayanan, serta pemanfaatan SIMRS untuk memantau waktu tanggap secara real-time. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan konsistensi pelayanan sehingga seluruh pasien memperoleh pelayanan yang cepat, aman, dan sesuai dengan standar pelayanan kegawatdaruratan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa response time di IGD RSUD Syekh Yusuf Gowa telah memenuhi harapan sebagian besar keluarga pasien, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Peningkatan kualitas response time tidak hanya penting dalam mendukung keselamatan pasien, tetapi juga menjadi dasar dalam membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, serta mendukung pencapaian indikator mutu pelayanan sesuai standar nasional dan internasional.

Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa

Secara konseptual, kepuasan keluarga pasien merupakan hasil evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan sebelum memperoleh pelayanan dengan pengalaman nyata yang dirasakan selama proses pelayanan

kesehatan. Semakin kecil kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah ekspektasi keluarga pasien, maka akan muncul persepsi negatif yang berujung pada ketidakpuasan. Dalam konteks pelayanan kegawatdaruratan, keluarga pasien umumnya memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kecepatan tindakan, ketepatan diagnosis, komunikasi yang jelas, serta perhatian dari tenaga kesehatan karena kondisi pasien sering kali berada dalam situasi yang mengancam keselamatan jiwa.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa masih dominannya responden yang merasa tidak puas dapat disebabkan oleh adanya kesenjangan antara harapan keluarga pasien dengan pelayanan yang diterima. Meskipun tindakan medis telah diberikan sesuai prosedur, keluarga pasien dapat tetap merasa tidak puas apabila mereka tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai kondisi pasien, estimasi waktu tindakan, maupun alasan dilakukannya prioritas pelayanan berdasarkan sistem triase. Situasi tersebut sering terjadi pada pelayanan kegawatdaruratan karena keluarga pasien lebih berfokus pada kondisi anggota keluarganya dibandingkan memahami prosedur pelayanan yang sedang berlangsung.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Haruna et al. (2022) yang mengembangkan Emergency Nursing Care Patient Satisfaction Scale (ENPSS) dan menunjukkan bahwa kepuasan pasien maupun keluarga tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan komunikasi yang efektif, perhatian yang tulus, rasa aman, serta dukungan emosional selama proses pelayanan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pelayanan yang cepat belum tentu menghasilkan kepuasan apabila tidak disertai dengan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan keluarga pasien.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Ferrand et al. (2022) yang menjelaskan bahwa pengalaman pelayanan di Instalasi Gawat Darurat dibentuk oleh kombinasi berbagai dimensi kualitas pelayanan. Selain kecepatan pelayanan, kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh keramahan petugas, koordinasi pelayanan, kejelasan informasi mengenai kondisi pasien, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengembangkan pendekatan pelayanan yang lebih berorientasi pada pengalaman pasien dan keluarga (patient and family experience) sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan.

Apabila dianalisis menggunakan teori SERVQUAL, rendahnya tingkat kepuasan keluarga pasien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan responden. Dimensi responsiveness berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Meskipun sebagian besar responden menilai response time telah cepat, persepsi terhadap ketanggapan petugas juga dipengaruhi oleh kesediaan tenaga kesehatan memberikan informasi dan merespons pertanyaan keluarga pasien selama proses pelayanan berlangsung.

Dimensi assurance juga memiliki kontribusi yang besar terhadap pembentukan kepuasan keluarga pasien. Dalam situasi kegawatdaruratan, keluarga pasien membutuhkan keyakinan bahwa tenaga kesehatan memiliki kompetensi, kemampuan klinis, serta profesionalisme dalam menangani pasien. Penjelasan yang jelas mengenai kondisi pasien, prosedur tindakan, serta perkembangan klinis akan meningkatkan rasa percaya keluarga terhadap pelayanan rumah sakit. Sebaliknya, komunikasi yang terbatas dapat menimbulkan kecemasan dan menurunkan tingkat kepuasan meskipun pelayanan medis telah dilakukan sesuai standar.

Selain itu, dimensi empathy menjadi aspek yang sangat penting dalam pelayanan kegawatdaruratan. Kondisi psikologis keluarga pasien yang sedang menghadapi situasi darurat menyebabkan mereka membutuhkan perhatian, dukungan emosional, dan komunikasi yang bersifat empatik dari tenaga kesehatan. Menurut Nursalam (2020), komunikasi terapeutik yang dilakukan secara efektif mampu meningkatkan rasa percaya, mengurangi kecemasan, serta memperbaiki persepsi pasien dan keluarga terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, kepuasan keluarga pasien tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan tindakan medis, tetapi juga oleh bagaimana tenaga kesehatan membangun hubungan interpersonal selama proses pelayanan.

Selanjutnya, dimensi tangibles juga berperan dalam membentuk persepsi keluarga pasien terhadap mutu pelayanan. Kebersihan ruang IGD, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas pendukung, kelengkapan peralatan medis, serta penampilan tenaga kesehatan merupakan komponen yang secara langsung diamati oleh keluarga pasien. Menurut Tjiptono (2022), bukti fisik pelayanan (physical evidence) menjadi salah satu indikator yang memperkuat persepsi masyarakat terhadap profesionalisme organisasi pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen RSUD Syekh Yusuf Gowa. Upaya peningkatan kepuasan keluarga pasien tidak cukup hanya melalui peningkatan kecepatan pelayanan, tetapi juga memerlukan strategi yang lebih komprehensif. Rumah sakit perlu memperkuat kompetensi komunikasi tenaga kesehatan melalui pelatihan komunikasi terapeutik, meningkatkan edukasi kepada keluarga pasien mengenai sistem triase, memperbaiki sistem penyampaian informasi perkembangan pasien, serta

meningkatkan kenyamanan lingkungan pelayanan. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memperkecil kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima sehingga tingkat kepuasan keluarga pasien dapat meningkat secara berkelanjutan.

Hubungan Response Time Pelayanan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa *response time* merupakan salah satu determinan penting dalam pembentukan persepsi keluarga pasien terhadap mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Dalam situasi kegawatdaruratan, keluarga pasien umumnya mengalami tekanan psikologis yang tinggi sehingga memiliki harapan besar agar pasien segera memperoleh pertolongan. Ketika tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan secara cepat sesuai tingkat kegawatan pasien, keluarga akan memperoleh rasa aman, percaya, dan yakin bahwa pasien mendapatkan penanganan yang tepat. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan sering kali diinterpretasikan sebagai rendahnya kesiapan rumah sakit dalam memberikan pelayanan, meskipun secara klinis keterlambatan tersebut dapat disebabkan oleh penerapan sistem triase yang memprioritaskan pasien dengan kondisi lebih kritis.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Akhirul dan Fitriana (2020) yang melaporkan bahwa pasien yang memperoleh pelayanan dengan waktu tanggap kurang dari lima menit memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang mengalami keterlambatan pelayanan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kecepatan pelayanan merupakan indikator mutu yang paling mudah dirasakan oleh pasien maupun keluarga karena berkaitan langsung dengan pengalaman pertama ketika memasuki Instalasi Gawat Darurat. Demikian pula, penelitian Muzamil, Sulistyaningsih, dan Melastuti (2025) menunjukkan bahwa keterlambatan *response time* meningkatkan risiko ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di IGD, terutama apabila keterlambatan tersebut tidak disertai dengan komunikasi yang memadai mengenai penyebab waktu tunggu.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Raya, Ginting, dan Tresnajaya (2024) yang menemukan bahwa semakin cepat tenaga kesehatan memberikan tindakan awal, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian tersebut menegaskan bahwa waktu tanggap merupakan indikator yang mencerminkan efektivitas sistem pelayanan rumah sakit, mulai dari proses triase, kesiapan tenaga kesehatan, hingga koordinasi antarprofesi dalam memberikan pelayanan kegawatdaruratan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kompetensi individu tenaga kesehatan, tetapi juga pada efektivitas sistem organisasi rumah sakit secara keseluruhan.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *response time* bukan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan keluarga pasien. Hal tersebut terlihat dari masih adanya keluarga pasien yang menyatakan tidak puas meskipun pelayanan diberikan dengan *response time* cepat. Sebaliknya, terdapat pula sebagian kecil responden yang tetap merasa puas meskipun mengalami waktu tanggap yang lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti kualitas komunikasi, empati petugas, kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan penjelasan mengenai kondisi pasien, kenyamanan fasilitas, serta profesionalisme selama proses pelayanan. Dengan kata lain, kecepatan pelayanan perlu diimbangi dengan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan keluarga pasien agar mampu menghasilkan pengalaman pelayanan yang positif.

Temuan tersebut sesuai dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dalam teori tersebut, kualitas pelayanan dibentuk oleh lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Response time* merupakan bagian dari dimensi *responsiveness*, yaitu kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Namun demikian, kepuasan pengguna layanan baru akan tercapai secara optimal apabila dimensi *responsiveness* didukung oleh keandalan pelayanan (*reliability*), kemampuan tenaga kesehatan memberikan rasa aman (*assurance*), kepedulian terhadap pasien dan keluarga (*empathy*), serta dukungan fasilitas fisik (*tangibles*). Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pelayanan saja belum cukup apabila tidak diikuti dengan peningkatan mutu pelayanan pada dimensi lainnya.

Penelitian Haruna et al. (2022) memperkuat hasil tersebut dengan menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat dipengaruhi secara simultan oleh kecepatan pelayanan, komunikasi terapeutik, perhatian tenaga kesehatan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan keluarga. Sementara itu, Ferrand et al. (2022) menjelaskan bahwa pengalaman pelayanan di Instalasi Gawat Darurat merupakan kombinasi antara kualitas klinis dan kualitas pelayanan (*patient experience*). Dengan demikian, keberhasilan rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan keluarga pasien tidak hanya

bergantung pada pencapaian target *response time*, tetapi juga pada kemampuan tenaga kesehatan membangun hubungan komunikasi yang efektif selama proses pelayanan berlangsung.

Dari perspektif manajemen rumah sakit, hasil penelitian ini memberikan implikasi yang penting bagi pengelolaan mutu pelayanan di IGD RSUD Syekh Yusuf Gowa. Manajemen rumah sakit perlu menjadikan *response time* sebagai salah satu indikator mutu utama yang dievaluasi secara berkala melalui audit internal dan pemantauan berbasis data. Evaluasi tersebut tidak hanya mencakup rata-rata waktu tanggap pelayanan, tetapi juga faktor-faktor yang memengaruhi keterlambatan, seperti beban kunjungan pasien, rasio tenaga kesehatan, efektivitas sistem triase, ketersediaan fasilitas medis, serta koordinasi antarunit pelayanan. Selain itu, penguatan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan triase, komunikasi terapeutik, manajemen kegawatdaruratan, dan simulasi penanganan kasus emergensi perlu dilakukan secara berkesinambungan agar pelayanan yang diberikan tetap cepat, tepat, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) juga perlu dioptimalkan untuk memantau *response time* secara real-time. Melalui sistem tersebut, rumah sakit dapat mengidentifikasi waktu tunggu pada setiap tahapan pelayanan, mulai dari registrasi, proses triase, pemeriksaan dokter, hingga tindakan medis. Data tersebut dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial untuk mengurangi hambatan pelayanan serta meningkatkan efisiensi operasional IGD.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa *response time* pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa. Kecepatan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi positif terhadap mutu pelayanan, namun peningkatan kepuasan keluarga pasien memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif melalui penguatan komunikasi, empati, profesionalisme tenaga kesehatan, serta perbaikan sistem pelayanan yang berorientasi pada *patient- and family-centered care*. Temuan ini memberikan dasar ilmiah bagi manajemen rumah sakit untuk menjadikan *response time* sebagai indikator strategis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kegawatdaruratan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar keluarga pasien menilai *response time* pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syekh Yusuf Gowa berada pada kategori cepat (60%), namun tingkat kepuasan keluarga pasien masih relatif rendah, di mana 56% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan yang telah dicapai belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien ($p = 0,001$). Keluarga pasien yang memperoleh pelayanan dengan waktu tanggap yang lebih cepat cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan keluarga pasien yang mengalami keterlambatan pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa *response time* merupakan salah satu indikator penting dalam mutu pelayanan kegawatdaruratan dan berkontribusi terhadap pembentukan persepsi keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD.

Meskipun demikian, kepuasan keluarga pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan. Faktor lain seperti efektivitas komunikasi tenaga kesehatan, profesionalisme, empati, penerapan sistem triase, serta ketersediaan fasilitas pelayanan juga berperan dalam membentuk pengalaman pelayanan keluarga pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat perlu dilakukan secara komprehensif melalui optimalisasi *response time* yang disertai dengan penguatan aspek komunikasi, pelayanan yang berpusat pada pasien dan keluarga (*patient- and family-centered care*), serta evaluasi mutu pelayanan secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(2), 208–214. <https://doi.org/10.30651/jkm.v0i0.5332>
- Al-Nusair, H., Alnjadat, R., Mukona, D. M., Fonbuena, M., Perinchery, S., & Perinchery, S. (2023). The effect of intentional nurse rounding and nurse prompt response time to call system on patient satisfaction, patient complaints, and patient clinical outcome: An audit trial. *Nursing and Midwifery Studies*, 12(3), 142–150. <https://doi.org/10.48307/NMS.2023.406538.1225>
- Ariyanti, A., Prahmawati, P., & Subekti, R. T. (2024). Hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat. *Scientific Journal of Nursing and Health*, 2(2), 115–123.

- Ferrand, Y. B., Fredendall, L. D., Siemens, J. C., Weathers, D., Pirrallo, R. G., & Bitner, M. D. (2022). Assessing patient satisfaction with emergency department care delivery using a patient experience framework. *International Emergency Nursing*, 61, 101148.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate data analysis* (9th ed.). Cengage Learning.
- Haruna, J., Minamoto, N., Shiromaru, M., Taguchi, Y., Makino, N., Kanda, N., & Uchida, H. (2022). Emergency nursing-care patient satisfaction scale (ENPSS): Development and validation of a patient satisfaction scale with emergency room nursing. *Healthcare*, 10(3), 518. <https://doi.org/10.3390/healthcare10030518>
- Huabbangyang, T., et al. (2022). Perception and satisfaction of patients' relatives regarding emergency medical service response times: A cross-sectional study. *Open Access Emergency Medicine*, 14, 155–163. <https://doi.org/10.2147/OAEM.S360114>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar pelayanan minimal rumah sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit. (2022). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1.1*. Komisi Akreditasi Rumah Sakit.
- Meri, M., et al. (2025). Response time and patient satisfaction in Islamic hospital: A cross sectional study. *Contagion: Scientific Periodical Journal of Public Health and Coastal Health*, 7(2), 174–182. <https://doi.org/10.30829/contagion.v7i2.25109>
- Muzamil, N., Sulistyaningsih, D. R., & Melastuti, E. (2025). Hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSU Islam Harapan Anda Kota Tegal. *Vitalitas Medis: Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*. <https://doi.org/10.62383/vimed.v2i4.2316>
- Nursalam. (2020). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (6th ed.). Salemba Medika.
- Parahita, A. M. (2024). Analisis *response time* terhadap kepuasan pasien pada instalasi gawat darurat: *Literature review*. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 4567–4576.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Raya, M. B., Ginting, M., & Tresnajaya, R. (2024). The relationship of nurse response time with patient satisfaction at the emergency department of Bayukarta Hospital Karawang. *Indonesian Journal of Health Research and Development*, 2(1). <https://doi.org/10.58723/ijhrd.v2i1.172>
- Setia, M. S. (2016). Methodology series module 3: Cross-sectional studies. *Indian Journal of Dermatology*, 61(3), 261–264. <https://doi.org/10.4103/0019-5154.182410>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Suyatno, S., & Kusnanto, K. (2024). The relationship of emergency installation service response time with patient satisfaction at Specialized Hospital Duren Sawit, East Jakarta. *Hearty*, 12(4), 720–726. <https://doi.org/10.32832/hearty.v12i4.16163>
- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi ke-4). Andi.
- World Health Organization. (2023). *Emergency care*. World Health Organization. <https://www.who.int/health-topics/emergency-care>
- World Health Organization. (2024). *Emergency care systems*. World Health Organization.
- Yuliana, W., & Zulichah, S. (2026). The relationship between nurses' response time and patient satisfaction in the emergency department of a private hospital in Surabaya, Indonesia. *Journal of Hospital Management and Services*, 8(1), 39–47. <https://doi.org/10.30994/jhms.v8i1.152>