

JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

Hubungan Waktu Tanggap dan Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat: Tinjauan Sistematis

The Corelation of Response and Waiting Time on Patient Satisfaction in the Emergency Department: A Systematic Review

Ade Yoska Tilla Serihati¹, Muhammad Fadhlán La Tabari², Denny Susanto³, Andi Nasir⁴, Agustiawan⁵

¹ Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Pertahanan Republik Indonesia, Bogor, Indonesia

² Fakultas Kedokteran Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe, Aceh, Indonesia

³ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bala Keselamatan Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia

⁴ Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Mamuju, Sulawesi Barat, Indonesia

⁵ Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Article Info

Article History

Received: 18 Jul 2025

Revised: 28 Jul 2025

Accepted: 07 Agu 2025

ABSTRACT / ABSTRAK

Emergency departments (ED) play a crucial role in delivering immediate care for patients in critical conditions. Patient satisfaction has become a key indicator of healthcare quality and is closely influenced by waiting time and response time. This study aimed to systematically review original research articles investigating the impact of response and waiting time on patient satisfaction in emergency departments. The literature search was conducted through Google Scholar, PubMed, and SagePub, using keywords related to emergency care, response time, waiting time, and patient satisfaction. Articles were selected based on inclusion criteria such as being published from 2015 onward, conducted in the ED setting, and using original research designs like cross-sectional, cohort, or randomized controlled trials. A total of 12 studies were included in the final analysis. Nine studies indicated a significant relationship between shorter waiting or response times and higher levels of patient satisfaction. However, a few studies reported no significant association. These variations may be influenced by methodological differences and local healthcare system capacities. In conclusion, both waiting time and response time are important determinants of patient satisfaction in ED settings and should be prioritized in efforts to improve the quality of emergency care services.

Keywords: response time, waiting time, patient satisfaction, emergency department

Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan medis segera bagi pasien dalam kondisi kritis. Kepuasan pasien telah menjadi indikator utama mutu layanan kesehatan dan sangat dipengaruhi oleh waktu tunggu serta waktu tanggap petugas. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau secara sistematis artikel penelitian asli yang mengkaji pengaruh waktu tanggap dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di IGD. Pencarian literatur dilakukan melalui basis data Google Scholar, PubMed, dan SagePub dengan kata kunci terkait layanan darurat, waktu tanggap, waktu tunggu, dan kepuasan pasien. Artikel yang disertakan merupakan studi asli yang dipublikasikan sejak tahun 2015, dilakukan di lingkungan IGD, serta menggunakan desain penelitian seperti potong lintang, kohort, atau uji klinis acak. Sebanyak 12 studi memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis lebih lanjut. Sembilan studi menunjukkan adanya hubungan signifikan antara waktu pelayanan yang lebih cepat dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, meskipun beberapa studi melaporkan hasil yang tidak signifikan. Perbedaan ini kemungkinan disebabkan oleh variasi metodologi dan kapasitas sistem kesehatan lokal. Simpulan dari tinjauan ini menegaskan bahwa waktu tanggap dan waktu tunggu merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan pasien dan perlu menjadi fokus utama dalam peningkatan mutu layanan IGD.

Kata kunci: waktu tanggap, waktu tunggu, kepuasan pasien, instalasi gawat darurat

Corresponding Author:

Name : Ade Yoska Tilla Serihati

Affiliate : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (FKIK) Universitas Pertahanan Republik Indonesia, Bogor, Indonesia

Address : Kampus Unhan, Kawasan IPSC Sentul, Sukahati, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, 16810, Indonesia

Email : yoskatillaade@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Rumah sakit (RS) merupakan institusi layanan kesehatan yang menyediakan pelayanan secara komprehensif, meliputi rawat jalan (IRJA), rawat inap (IRNA), serta instalasi gawat darurat (IGD) (UU No. 17, 2023). Individu yang mengakses layanan RS umumnya sedang menghadapi permasalahan kesehatan, baik sebagai pribadi, bagian dari keluarga, maupun sebagai anggota masyarakat. Sistem layanan kesehatan di masa lampau lebih berorientasi pada tindakan kuratif, dimana petugas kesehatan serta fasilitas medis menanti pasien yang datang dalam kondisi sakit. Mereka memberikan terapi sampai pasien dinyatakan sembuh dan dapat dipulangkan atau bahkan dalam beberapa kasus meninggal (Huang CH et al., 2019). Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi tuntutan utama dalam sistem pelayanan modern yang berorientasi pada keselamatan dan kenyamanan pasien (Reddy JR et al., 2017).

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan rujukan memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan yang komprehensif, salah satunya melalui Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang menangani pasien dengan kondisi akut dan mengancam nyawa (Huang CH et al., 2019). Instalasi gawat darurat berperan sebagai penyedia layanan emergensi awal untuk pasien yang mengalami kondisi kritis atau cedera serius yang berisiko fatal, menimbulkan disabilitas, atau memerlukan intervensi medis segera (Permenkes 47, 2018; Putri et al., 2017). Kualitas pelayanan menjadi elemen fundamental dalam operasional rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya. Oleh karena itu, penerapan standar pelayanan yang tepat serta efisiensi dalam tindakan medis menjadi prioritas. Interaksi yang harmonis antara pasien dan tenaga kesehatan, serta keberhasilan dalam penanganan, akan meningkatkan ekspektasi dan pengalaman pasien (Juhana D et al., 2015). Kepuasan pengguna layanan menjadi indikator utama tercapainya mutu pelayanan yang diharapkan (Reddy JR et al., 2017).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan dan mencerminkan keberhasilan sistem pelayanan kesehatan dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Kepuasan pasien mencerminkan reaksi emosional terhadap pelayanan yang diterima, berdasarkan perbandingan antara harapan awal dan kenyataan yang dialami. Apabila kualitas layanan sejalan atau melebihi ekspektasi, pasien cenderung merasa puas; sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan akan menimbulkan kekecewaan (Wulandari et al., 2020). Kepuasan terbentuk dari interaksi antara harapan awal dan pengalaman aktual selama menerima layanan. Apabila layanan melebihi ekspektasi, maka pasien akan merasa puas; sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan akan menimbulkan kekecewaan (Wulandari et al., 2020). Dua aspek pelayanan yang sering menjadi sorotan di IGD adalah kecepatan respons petugas medis (*response time*) dan lama waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan (*waiting time*) (Alrasheedi et al., 2019).

Keduanya dinilai sebagai indikator langsung dari efektivitas, efisiensi, dan kesiapan sistem rumah sakit dalam menangani kegawatdaruratan (Alrasheedi et al., 2019). Waktu tanggap dan waktu tunggu di IGD merujuk pada durasi sejak pasien pertama kali dilayani hingga ditentukan status lanjutannya, apakah rawat inap, rawat jalan, atau rujukan, termasuk juga waktu pemindahan ke ruang perawatan (Kristiani et al., 2015). Kedua parameter ini menjadi tolok ukur penting mutu pelayanan di IGD. Jika terjadi keterlambatan, hal tersebut dapat menimbulkan gangguan dalam proses perawatan dan memperpanjang waktu tunggu bagi pasien lainnya (Zephan N, 2018).

Fenomena penumpukan pasien yang menyebabkan waktu tunggu menjadi panjang merupakan tantangan yang dihadapi banyak negara. Berdasarkan standar operasional, pasien seharusnya telah dipindahkan ke ruang rawat dalam waktu maksimal enam jam sejak tiba di IGD. Apabila batas ini terlampaui, maka perlu dilakukan konsultasi untuk mempercepat proses pemindahan (RUSD dr. Iskak Tulungagung, 2021). Tingkat kepuasan pasien memiliki korelasi erat dengan loyalitas mereka, yang akan berdampak pada keinginan untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dan memberi rekomendasi kepada orang lain, sehingga turut meningkatkan daya saing serta citra rumah sakit (Delinda et al., 2021). Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan, termasuk di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang menjadi pintu masuk utama pasien dalam kondisi akut. Berbagai studi telah mengkaji kepuasan pasien dalam konteks rumah sakit secara umum, namun kajian yang secara khusus dan sistematis menelaah keterkaitan antara waktu tanggap, waktu tunggu, dan tingkat kepuasan pasien di layanan IGD masih terbatas. Padahal, efisiensi waktu di IGD sangat krusial karena berpengaruh langsung terhadap persepsi kualitas layanan dan keselamatan pasien.

Tinjauan sistematis ini disusun untuk mengevaluasi secara komprehensif hubungan antara waktu tanggap dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien berdasarkan studi-studi terkini yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat. Kajian ini diharapkan dapat memberikan dasar ilmiah bagi pengambil kebijakan dan manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan, khususnya dalam konteks efisiensi waktu dan pengalaman pasien di layanan gawat darurat.

METODE

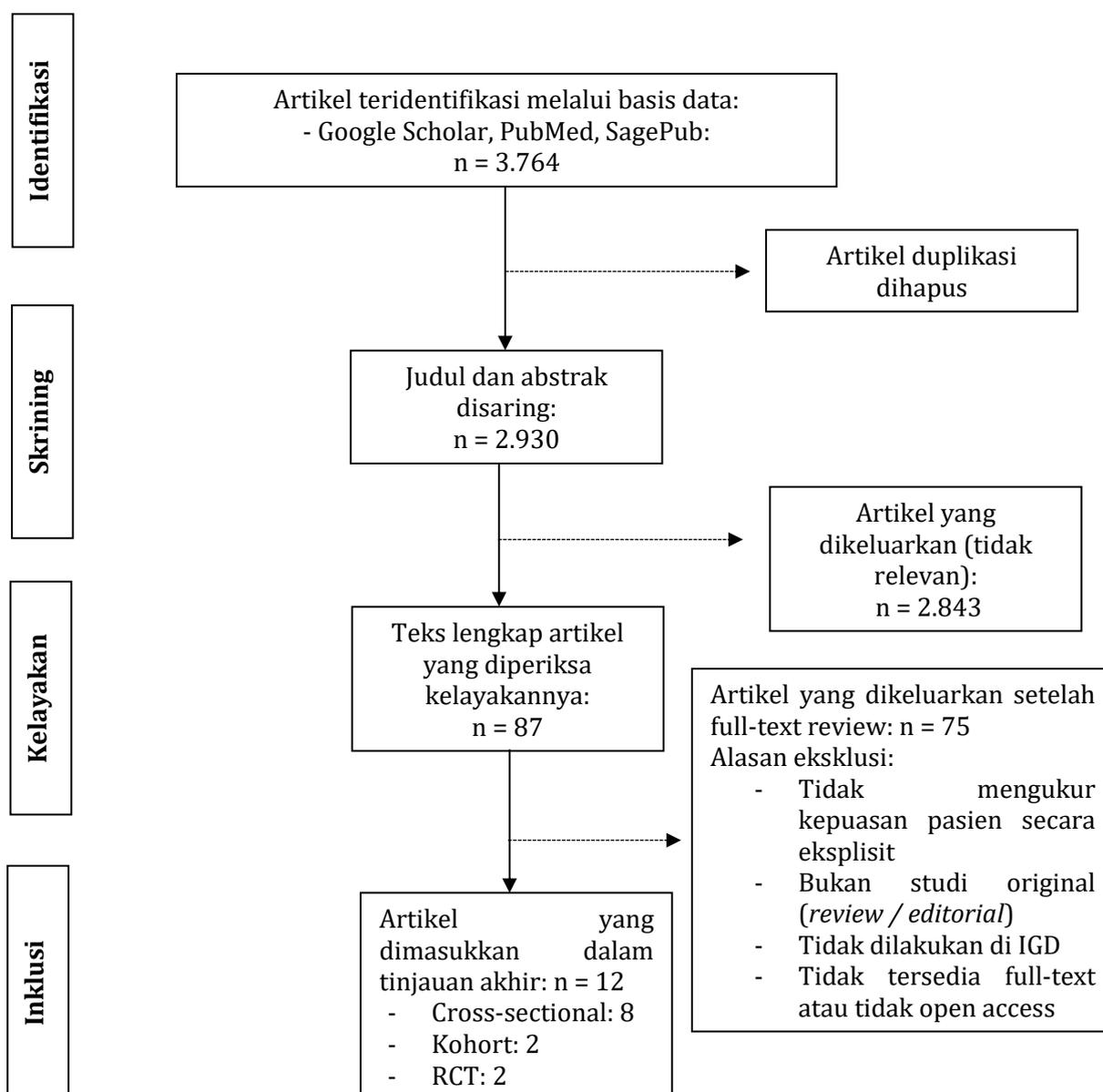
Penulisan artikel ini dilakukan dalam bentuk *systematic review* yang disusun secara ketat berdasarkan pedoman PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*), guna memastikan transparansi dan ketelusuran dalam proses pelaporan serta seleksi studi yang relevan. Fokus utama dari tinjauan ini adalah untuk menelaah secara komprehensif bagaimana pengaruh waktu tanggap (*response time*) dan waktu tunggu (*waiting time*) dalam layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tinjauan ini dilandasi oleh pentingnya waktu sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan, khususnya dalam konteks kegawatdaruratan medis.

Proses penelusuran literatur dilakukan secara sistematis dan terstruktur dengan mengakses tiga pangkalan data daring, yaitu Google Scholar, PubMed, dan SagePub. Ketiga basis data tersebut dipilih karena mewakili cakupan literatur ilmiah yang luas serta mencakup artikel terkini dari jurnal nasional maupun internasional. Pencarian dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci yang disusun secara spesifik untuk menangkap studi yang relevan, yakni: "*waiting time*", "*response time*", "*patient satisfaction*", dan "*emergency department*". Untuk mempersempit hasil pencarian dan meningkatkan relevansi studi yang diperoleh, penelusuran difokuskan pada artikel yang terbit dalam rentang waktu sepuluh tahun terakhir, yaitu sejak tahun 2015 hingga 2025.

Kriteria inklusi ditetapkan untuk menyaring artikel yang layak dianalisis. Kriteria tersebut meliputi: (1) artikel ilmiah yang secara eksplisit meneliti variabel waktu tunggu dan/atau waktu tanggap serta mengaitkannya dengan variabel kepuasan pasien; (2) penelitian yang memberikan definisi operasional atau batasan konseptual yang jelas terkait waktu

pelayanan yang dimaksud; (3) konteks penelitian berada dalam pelayanan di IGD atau unit emergensi rumah sakit; (4) artikel ditulis dalam bahasa Indonesia atau Inggris; serta (5) artikel tersedia secara *open access*, memiliki teks lengkap (*full text*), serta diterbitkan di jurnal bereputasi yang memiliki identifikasi resmi berupa ISSN dan DOI yang valid.

Beberapa kriteria eksklusi ditetapkan untuk meningkatkan ketepatan hasil telaah. Artikel akan dikeluarkan apabila: (a) tidak meneliti populasi pasien di IGD secara langsung; (b) memfokuskan konteks pada pasien rawat inap intensif atau unit non-gawat darurat; dan/atau (c) tidak menyertakan data atau analisis terkait kepuasan pasien secara eksplisit dalam hasil atau pembahasannya.



Gambar 1. Diagram Alir PRISMA

Proses skrining dan seleksi awal dilakukan secara mandiri oleh dua peneliti (MFLT dan AY), dimulai dari peninjauan judul dan abstrak hingga ke evaluasi isi penuh artikel. Untuk menjaga objektivitas dan menghindari bias seleksi, apabila terjadi ketidaksesuaian pendapat dalam menentukan kelayakan suatu studi, maka dilakukan diskusi bersama hingga tercapai kesepakatan kolektif oleh seluruh tim penulis. Artikel yang telah memenuhi semua kriteria seleksi kemudian dianalisis secara deskriptif dan naratif, dengan menyoroti metode penelitian, karakteristik responden, batas waktu tanggap atau waktu tunggu yang diteliti, serta hubungan atau signifikansi antara waktu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.

HASIL

Hasil pencarian literatur yang dilakukan pada tiga basis data elektronik (Google Scholar, PubMed, dan SagePub) mendapatkan total 3.764 artikel. Kami mendapatkan 87 artikel yang diseleksi untuk ditinjau secara *full-text* setelah proses mengeklusi artikel duplikasi dan skrining awal terhadap judul dan abstrak. Berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan, sebanyak 12 artikel penelitian dimasukkan untuk dianalisis lebih lanjut. Diagram alur seleksi studi ditampilkan pada Gambar 1 (PRISMA Flow Diagram).

Tabel 1. Ekstraksi Studi

Penulis, tahun	Asal negara	Metode	Jumlah sampel	Waktu tanggap optimal	Waktu tunggu optimal	Hubungan terhadap kepuasan pasien
Mosleh, 2025	Uni Emirate Arab	Potong lintang	394	-	<60 menit	Waktu tunggu berbanding negatif dengan kepuasan (signifikan)
Seif, 2025	Kenya	Potong lintang	941	-	<60 menit	Lama waktu tunggu berpengaruh signifikan pada kepuasan & rekomendasi
Almulhim, 2024	Arab Saudi	<i>Randomized controlled trial</i> (RCT)	190	-	<60 menit	p = 0.962 (tidak signifikan)
Manyering, 2023	Indonesia	Potong lintang	62	-	<60 menit	p = 0.626; tidak signifikan
Rudiyanto, 2023	Indonesia	Potong lintang	90	<5 menit	-	p = 0,001, signifikan

Widhawati, 2021	Indonesia	Potong lintang	103	-	<60 menit	p = 0,001, signifikan
Bidari, 2021	Iran	RCT	236 pasien (118 intervensi vs kontrol)	-	Intervensi 15 menit vs 27 menit	Penurunan waktu tunggu meningkatkan kepuasan ($r \approx -0,46$ hingga $-0,57$; $p < 0,001$)
Akhirul, 2020	Indonesia	Potong lintang	94	<5 menit	<60 menit	p = 0,001; r = 0,654 (korelasi kuat)
Islam, 2020	Bangladesh	Potong lintang	175	<5 menit	-	p = 0,001, signifikan
Alrasheedi, 2019	Arab Saudi	Potong lintang	620	21 menit	-	p=0,002, signifikan
Maghfiroh, 2019	Indonesia	Potong lintang	60	“cepat” dan “lambat”	“cepat” dan “lambat”	Hubungan positif yang signifikan antara waktu tanggap dan kepuasan pasien (r = 0,666, p < 0,001), hubungan yang lebih lemah tapi signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien (r = 0,350, p = 0,006)
Laeliyah, 2017	Indonesia	Potong lintang	Tidak disebut eksplisit, purposive sampling	-	<60 menit	p = 0,042 ($\chi^2 = 4,135$) – hubungan signifikan antara waktu tunggu lama (> 60 menit) dan kepuasan pasien

Sebanyak 8 dari 12 studi yang dianalisis dengan desain potong lintang (*cross-sectional*), dua studi kohort, dan dua uji klinis terkontrol secara acak (*randomized controlled trial/RCT*). Tiga studi berasal dari Indonesia, sedangkan sembilan lainnya berasal dari berbagai negara

termasuk Amerika Serikat, Arab Saudi, Mesir, Iran, dan India. Jumlah sampel pada masing-masing studi bervariasi, mulai dari 97 hingga 1.280 responden. Sebagian besar penelitian mengukur waktu tunggu pasien sejak kedatangan di IGD hingga pertama kali mendapatkan pelayanan medis, serta waktu tanggap tenaga kesehatan sejak dilakukan triase hingga dilakukan intervensi awal atau tindakan. Rentang waktu tunggu yang dilaporkan bervariasi antara 5 menit hingga lebih dari 180 menit, dengan waktu respon petugas berkisar antara <5 menit hingga 30 menit.

Sebanyak 10 dari 12 studi melaporkan bahwa waktu tunggu yang lebih singkat secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, baik secara langsung ($p < 0,05$) maupun melalui korelasi positif dengan skor kepuasan. Studi oleh Alrasheedi et al. (2020) di Arab Saudi menunjukkan bahwa pasien yang menunggu <30 menit memiliki tingkat kepuasan dua kali lebih tinggi dibandingkan pasien dengan waktu tunggu >60 menit. Demikian pula, penelitian oleh Wulandari et al. (2020) di Indonesia menunjukkan hubungan bermakna antara waktu tunggu yang sesuai standar (<30 menit) dan peningkatan kepuasan pasien ($p = 0,042$). Pengaruh waktu tanggap terhadap kepuasan pasien dilaporkan secara signifikan dalam 9 studi. Pasien yang ditangani lebih cepat setelah triase merasa lebih dihargai dan aman, yang tercermin dalam peningkatan skor kepuasan.

Salah satu studi RCT yang dilakukan oleh Seif et al. (2025) menunjukkan bahwa implementasi protokol percepatan triase dan tindakan awal secara signifikan memperpendek waktu tanggap dan berdampak pada peningkatan skor kepuasan pasien IGD secara keseluruhan. Namun demikian, dua studi melaporkan hasil yang tidak signifikan. Hal ini ditemukan pada rumah sakit dengan volume pasien sangat tinggi dan keterbatasan sumber daya, yang menyebabkan waktu pelayanan sulit dipersingkat secara sistematis. Variabilitas metode pengukuran kepuasan, alat ukur yang digunakan, dan perbedaan definisi waktu pelayanan menjadi salah satu penyebab inkonsistensi hasil antar studi. Secara umum, hasil review ini menunjukkan bahwa baik waktu tunggu maupun waktu tanggap memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan pasien di IGD.

PEMBAHASAN

Hasil telaah sistematis ini menunjukkan bahwa waktu tanggap dan waktu tunggu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Mayoritas studi yang direview menyimpulkan bahwa semakin cepat pasien dilayani, baik dalam konteks tanggapan awal tenaga kesehatan maupun lamanya waktu menunggu tindakan, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat secara bermakna. Temuan ini konsisten dengan konsep dasar pelayanan kesehatan yang menempatkan waktu sebagai dimensi kritical dalam mutu layanan, terutama pada lingkungan yang penuh tekanan seperti IGD.

Waktu tunggu dan waktu tanggap adalah komponen esensial dalam penilaian mutu pelayanan IGD. Hal ini disebabkan oleh karena berkaitan secara langsung dengan persepsi pasien terhadap efisiensi, kesiapsiagaan, dan kepedulian tenaga kesehatan. Durasi tunggu yang panjang cenderung menimbulkan ketidaknyamanan, kecemasan, dan perasaan diabaikan, terutama pada pasien yang datang dalam kondisi darurat atau dengan keluhan nyeri hebat (Seif et al., 2025). Apabila pasien merasa bahwa kebutuhan medisnya tidak segera ditangani, maka persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan akan muncul, yang pada akhirnya menurunkan

tingkat kepuasan secara keseluruhan. Waktu tanggap yang cepat mencerminkan profesionalisme dan ketepatan dalam penanganan kegawatdaruratan. Respons yang sigap dari tenaga medis menciptakan rasa aman dan membentuk kepercayaan terhadap sistem pelayanan yang ada (Bidari et al., 2021).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini tercermin dari sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan pasien (Mosleh et al., 2025; Widhawati, 2021). Apabila pelayanan memenuhi ekspektasi, pasien cenderung merasa puas, sementara ketidaksesuaian antara harapan dan realitas pelayanan dapat menimbulkan kekecewaan. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa responsivitas petugas atau waktu tanggap memiliki hubungan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, sedangkan durasi waktu tunggu belum tentu memberikan dampak yang bermakna (Seif et al., 2025; Wulandari et al., 2020). Studi di Bandar Lampung melaporkan bahwa sebanyak 93,5% partisipan mengalami waktu tunggu yang tergolong lama. Namun, hasil penelitian tersebut juga mengindikasikan bahwa baik waktu tunggu maupun waktu tanggap tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Manyering et al., 2023).

Sebuah kajian sistematis melaporkan bahwa sekitar 80% dari artikel yang dianalisis menunjukkan adanya korelasi positif antara kecepatan waktu tanggap dengan kepuasan pasien (Kumaladewi et al., 2021; Rudiyanto et al., 2023). Studi di Arab Saudi yang melibatkan 620 responden menemukan tingkat respons sebesar 72,94% dan mengonfirmasi adanya hubungan positif antara waktu tanggap dan kepuasan pasien (Alrasheedi et al., 2019). Studi yang dilakukan di IGD RSUD Jombang menunjukkan korelasi yang kuat antara waktu tunggu dan kepuasan pasien, dengan nilai korelasi $r = 0,666$ dan $p < 0,000$ (Maghfiroh et al., 2019). Sementara itu, penelitian lain di RSUD Haji Surabaya juga mengindikasikan adanya hubungan antara durasi waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien, meskipun dengan tingkat signifikansi $p = 0,058$ (Hasanah, 2018). Studi di RSUD Kabupaten Indramayu menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan nilai $p = 0,042$ (Laeliah & Subekti, 2017).

Sebagian besar studi memang menunjukkan hubungan positif yang kuat antara waktu pelayanan dan kepuasan pasien, terdapat beberapa penelitian yang melaporkan hasil tidak signifikan (Almulhim et al., 2025; Manyering et al., 2023). Ketidakkonsistenan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain perbedaan standar waktu antar negara, volume pasien yang sangat tinggi, keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur, serta variasi dalam alat ukur kepuasan. Selain itu, persepsi kepuasan juga dapat dipengaruhi oleh faktor subjektif seperti harapan awal pasien, jenis keluhan, atau pengalaman sebelumnya terhadap layanan medis. Penting untuk dicatat bahwa pengurangan waktu tunggu dan waktu tanggap tidak serta-merta menjamin kepuasan jika tidak diikuti dengan kualitas komunikasi dan empati dari petugas kesehatan.

Waktu tunggu sering kali menjadi salah satu sumber utama ketidakpuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan, karena mencerminkan bagaimana layanan dikelola dalam menyesuaikan antara kapasitas sistem dengan kebutuhan serta ekspektasi pasien (McIntyre & Chow, 2020). Waktu tanggap yang lambat dalam pelayanan gawat darurat sering dikaitkan dengan ketidakpuasan pasien, sedangkan respons yang cepat terbukti dapat meningkatkan kepuasan hingga 5-8 kali lipat di lingkungan Instalasi Gawat Darurat (Bidari et al., 2021). Hal

ini menunjukkan bahwa rumah sakit secara berkala harus menilai performa sistem kegawatdaruratannya, khususnya dalam hal kecepatan respons terhadap pasien (Akhirul & Fitriana, 2020).

Durasi menunggu yang panjang sering kali dianggap sebagai hambatan dalam mengakses pelayanan medis, yang tidak hanya menimbulkan ketegangan psikologis bagi pasien, tetapi juga berdampak pada beban kerja tenaga kesehatan dan dokter. Waktu tunggu dipandang sebagai indikator yang esensial. Dalam sistem pelayanan yang semakin kompetitif, efisiensi waktu tunggu menjadi elemen penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Oleh sebab itu, strategi perbaikan tidak hanya perlu difokuskan pada pemangkasan durasi tunggu, tetapi juga pada peningkatan efisiensi dan produktivitas layanan, guna menjamin bahwa pasien memperoleh penanganan secara tepat waktu tanpa keterlambatan yang tidak perlu (Manyering et al., 2023). Upaya peningkatan mutu dapat dilakukan melalui pelatihan rutin bagi tenaga keperawatan dalam menangani kondisi kritis, serta melalui penyediaan fasilitas penunjang yang memadai (Kade, 2022).

Penelitian ini memiliki beberapa kekurangan. Pertama, penelitian yang ditinjau memiliki variasi metode yang tinggi, sehingga menyulitkan untuk melakukan meta-analisis atau membandingkan hasil secara kuantitatif. Tidak semua studi menyebutkan secara eksplisit definisi waktu tunggu dan waktu tanggap dalam penelitian mereka. Sebagian besar artikel berasal dari negara berkembang, sehingga generalisasi ke sistem kesehatan di negara maju mungkin terbatas. Hampir semua studi merupakan potong lintang, sehingga hanya menggambarkan hubungan sesaat dan tidak dapat menunjukkan hubungan kausal secara kuat. Secara keseluruhan, hasil tinjauan ini memperkuat pemahaman bahwa waktu pelayanan adalah aspek kunci dalam membentuk pengalaman pasien di IGD. Rumah sakit perlu menyeimbangkan antara kecepatan dan kualitas interpersonal dalam memberikan layanan. Pendekatan sistematis melalui manajemen beban kerja, pelatihan komunikasi, dan optimalisasi sistem triase sangat diperlukan untuk menjaga efisiensi sekaligus kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagian besar studi menemukan adanya hubungan yang signifikan antara waktu pelayanan yang lebih cepat dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, terutama pada parameter waktu tanggap. Temuan ini memperkuat pentingnya evaluasi berkala terhadap sistem manajemen IGD serta perlunya pelatihan peningkatan kapasitas tenaga kesehatan dalam merespons pasien secara cepat dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan response time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
- Almulhim, K. N., AlMudayris, L. A., Alshehri, Z. K., Alnawah, A. K., Aljeri, D. A., & Hadadi, A. S. (2025). Effect of the provision of estimated waiting time on patient satisfaction with the Emergency Department: A randomized controlled trial. *Journal of Family and Community Medicine*, 32(1).
https://journals.lww.com/jfcm/fulltext/2025/01000/effect_of_the_provision_of_estimated_waiting_time.5.aspx

- Alrasheedi, K. F., Al-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). The association between wait times and patient satisfaction: findings from primary health centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health services research and managerial epidemiology*, 6, 2333392819861246.
- Bidari, A., Jafarnejad, S., & Faradonbeh, N. A. (2021). Effect of queue management system on patient satisfaction in emergency department; a randomized controlled trial. *Archives of academic emergency medicine*, 9(1), e59.
- Delinda, N., Halimuddin, H., & Nurhidayah, I. (2021). Length of Stay Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 5(1).
- Hasanah, U. (2018). Hubungan Waktu Tunggu Pasien Transfer IGD Ke Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Repository Unusa*.
- Huang CH, Wu HH, Lee YC, & Li L. (2019). What Role Does Patient Gratitude Play in the Relationship Between Relationship Quality and Patient Loyalty? *Inquiry: a Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing*, 56(3).
- Juhana D, Manik E, Febrinella C, & Sidharta I. (2015). Empirical Study on Patient Satisfaction and Patient Loyalty on Public Hospital in Bandung, Indonesia. *IJABER*, 13(6), 4305-4326.
- Kade, K. (2022). *Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat*. Universitas dr. SOEBANDI.
- Kristiani, Y., Sutriningsih, A., & Ardhiyani, V. M. (2015). Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di instalasi gawat darurat rs waluya sawahan malang. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 3(1), 33-38.
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal EDUNursing*, 5(1), 62-76.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
- Maghfiroh, S., Priyanti, R. P., & Mubarrok, A. S. (2019). Hubungan waktu tunggu dan length of stay (LOS) Dengan kepuasan pasien di instalasi Gawat darurat rsud jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(1).
- Manyering, G. G., Wartiningsih, M., Messakh, B. D., & Silitonga, H. T. H. (2023). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(2), 93-100.
- McIntyre, D., & Chow, C. K. (2020). Waiting time as an indicator for health services under strain: a narrative review. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 57, 0046958020910305.
- Mosleh, S. M., Alsereidi, A. R., Aldhanhani, A. A., Alnaqbi, H. M., Alhouti, R. S., & Alshehhi, S. S. (2025). A descriptive study on patient satisfaction with waiting time in emergency departments: Insights from hospitals in the Northern Emirates. *International Emergency Nursing*, 78, 101564.
- Permenkes 47. (2018). *Permenkes 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*.
- Putri, O., Hussin, T., & Kasjono, H. (2017). Analisis risiko keselamatan dan kesehatan kerja pada petugas kesehatan instalasi gawat darurat rumah sakit akademik UGD. *Jurnal Kesehatan*, 10(1), 1-12.
- Reddy JR, Pravallika TS, Maddela J, & Akula S. (2017). Health Information in Hospital Waiting

Rooms, Can it Act as a Vector in Health Promotion? Survey among Patients Attending Medical and Dental Hospitals. *Journal of Dental Res and Rev*, 4(4), 97-100.

- Rudiyanto, A., Marwiati, M., & Fahrurrozi, M. (2023). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Response Time Pasien IGD: Analysis Of Factors Affecting Patient Satisfaction With Response Time Patient Emergency Room. *Binawan Student Journal*, 5(3), 32-37.
- RUSD dr. Iskak Tulungagung. (2021). *Alur Pelayanan IGD RSUD dr. Iskak Tulung Agung*. <https://rsud.tulungagung.go.id/inilah-alur-pelayanan-rawat-inap-melalui-igd-yang-perlu-diketahui/#:~:text=Standar pelayanan di IGD maksimal,dipindah ke ruang rawat inap>.
- Seif, S., Shah, J., Chandani, A., & Ali, S. K. (2025). The Perception of Waiting Times on Patient Satisfaction and Patient Care: A Cross-Sectional Study at a Tertiary Health Care Institution in Kenya. *PLoS One*, 20(5), e0322015.
- UU No. 17. (2023). *Undang-Undang RI No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.
- Widhawati, R. (2021). Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, 4(1), 15-21.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265-269.
- Zephan N. (2018). Relationship Between Customer Satisfaction And Customer Loyalty. *Centria*, 36-39.