

THE RELATIONSHIP BETWEEN RESPONSE TIME AND SERVICE QUALITY AT THE EMERGENCY DEPARTMENT OF LABUANG BAJI HOSPITAL, MAKASSAR

¹²³Sintia M. Rahmola¹, Habibi², Evi Sri Dahrianti³

¹²Program Studi Sarjana Keperawatan¹, STIKES Gunung Sari Makassar²

*Corresponding Author: sintiarahmola8@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan yang cepat dan tepat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan penentu utama keselamatan pasien dan kualitas layanan rumah sakit. Keterlambatan waktu tanggap (*response time*) tenaga medis dapat berakibat fatal pada kondisi klinis pasien serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *response time* dengan kualitas pelayanan di IGD Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar tahun 2026. Metode: Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 83 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian meliputi lembar observasi untuk mengukur *response time* dan kuesioner untuk menilai kualitas pelayanan. Data dianalisis secara statistik menggunakan uji *Chi-Square* ($\alpha=0,05$). Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menerima *response time* dalam kategori cepat (71,1%) dan memberikan penilaian kualitas pelayanan dalam kategori baik (62,7%). Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *response time* dengan kualitas pelayanan dengan nilai *p-value* = 0,000 ($p<0,05$). Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan kualitas pelayanan di IGD RS Labuang Baji. Semakin cepat waktu tanggap yang diberikan oleh petugas medis, maka semakin tinggi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Kata Kunci: *Response Time*, Kualitas Pelayanan, Instalasi Gawat Darurat.

ABSTRACT

Background: Fast and appropriate service in the Emergency Department (ED) is a primary determinant of patient safety and hospital service quality. Delays in medical personnel's response time can have fatal consequences on a patient's clinical condition and reduce public trust in the quality of healthcare. Objective: This study aims to analyze the relationship between response time and service quality in the ED of Labuang Baji Hospital, Makassar City, in 2026. Methods: This type of research is quantitative with a cross-sectional design. The research sample consisted of 83 respondents selected using the accidental sampling technique. Research instruments included observation sheets to measure response time and questionnaires to assess service quality. Data were statistically analyzed using the Chi-Square test ($\alpha=0.05$). Results: The results showed that the majority of respondents received response times in the fast category (71.1%) and rated service quality in the good category (62.7%). Bivariate analysis showed a significant relationship between response time and service quality with a *p-value* = 0.000 ($p<0.05$). Conclusion: There is a significant relationship between nurse response time and service quality in the ED of Labuang Baji Hospital. The faster the response time provided by medical personnel, the higher the patient's perception of the quality of service received.

Keywords: *Response Time, Service Quality, Emergency Department.*

1. PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu gerbang utama dalam sistem pelayanan rumah sakit yang berfungsi menangani kasus kegawatdaruratan medis. Keberhasilan penanganan di unit ini sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan tindakan yang diberikan oleh tenaga medis. Kecepatan waktu tanggap, atau yang dikenal sebagai *response time*, merupakan indikator kualitas pelayanan yang paling krusial karena berkaitan langsung dengan angka keselamatan pasien (*patient safety*). Berdasarkan standar Kementerian Kesehatan RI, *response time* yang ideal di IGD adalah ≤ 5 menit. Keterlambatan dalam hitungan detik sekalipun dapat berakibat fatal pada kondisi klinis pasien, yang pada akhirnya akan membentuk persepsi negatif terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Secara global, World Health Organization (WHO) melaporkan bahwa jutaan kematian terjadi akibat buruknya sistem waktu tanggap di fasilitas kesehatan, terutama di negara berkembang. Di Indonesia, tantangan utama yang dihadapi oleh IGD adalah fenomena kepadatan pasien (*overcrowding*) dan keterbatasan sumber daya manusia. Fenomena ini juga teramati di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar, yang merupakan salah satu rumah sakit rujukan dengan volume kunjungan pasien yang tinggi. Data awal menunjukkan bahwa fluktuasi jumlah pasien sering kali tidak sebanding dengan jumlah perawat yang bertugas, di mana terdapat hanya 16 perawat yang terbagi dalam tiga sif untuk melayani ribuan pasien per tahun. Kondisi ketidakseimbangan rasio ini berpotensi memicu terjadinya *delay* atau keterlambatan dalam proses triase dan tindakan awal medis.

Kualitas pelayanan kesehatan sendiri merupakan fenomena multidimensi yang mencakup dimensi struktur, proses, dan hasil. Dalam konteks IGD, dimensi proses khususnya daya tanggap (*responsiveness*) menjadi tolok ukur utama bagi pasien dan keluarga dalam menilai apakah pelayanan tersebut baik atau kurang baik. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan penanganan cepat cenderung merasa lebih aman dan puas, meskipun hasil akhir medisnya bervariasi. Sebaliknya, waktu tunggu yang lama sering kali menjadi sumber keluhan utama yang menurunkan kredibilitas instansi kesehatan di mata masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara mendalam hubungan antara *response time* perawat dengan kualitas pelayanan di IGD RS Labuang Baji Kota Makassar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi manajemen rumah sakit dalam melakukan evaluasi beban kerja perawat dan optimalisasi prosedur operasional standar (SOP) pelayanan gawat darurat, guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Kota Makassar.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar, yang berlangsung pada tanggal 22 Desember 2025 hingga 24 Januari 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berkunjung ke IGD RS Labuang Baji selama periode penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di lokasi penelitian saat pengumpulan data berlangsung. Berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, diperoleh total sampel sebanyak 83 responden.

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data terdiri dari dua bagian. Pertama, lembar observasi untuk mengukur variabel *response time* (waktu tanggap) petugas sejak pasien tiba hingga mendapatkan penanganan medis, dengan kategori "Cepat" jika ≤ 5 menit dan "Lambat" jika > 5 menit sesuai standar Kepmenkes RI. Kedua, kuesioner kualitas pelayanan yang dikembangkan berdasarkan teori Donabedian yang mencakup dimensi struktur, proses, dan hasil, dengan kategori penilaian "Baik" dan "Kurang Baik".

Data yang telah terkumpul kemudian diolah melalui tahap *editing, coding, entry, dan cleaning*. Analisis data dilakukan secara univariat untuk melihat gambaran distribusi frekuensi karakteristik responden, serta analisis bivariat menggunakan uji statistik *Chi-Square* pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) untuk menguji hubungan antara variabel *response time* dengan kualitas pelayanan.

3. HASIL

Penelitian yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Labuang Baji melibatkan 83 responden sebagai sampel penelitian. Berdasarkan karakteristik demografi, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 52 orang (62,7%), sedangkan laki-laki berjumlah 31 orang (37,3%). Ditinjau dari latar belakang pendidikan, lebih dari separuh responden merupakan lulusan SMA (54,2%), diikuti oleh lulusan Perguruan Tinggi (22,9%), SMP (13,3%), dan SD (9,6%). Sementara itu, berdasarkan aspek pekerjaan, kelompok Ibu Rumah Tangga (IRT) menjadi responden terbanyak dengan persentase 42,2%, disusul oleh karyawan swasta (21,7%), serta kelompok mahasiswa dan petani yang masing-masing sebesar 10,8%.

Hasil analisis univariat terhadap variabel penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan di IGD RS Labuang Baji secara umum telah berjalan dengan efektif. Hal ini dibuktikan dengan capaian *response time* petugas yang mayoritas berada dalam kategori cepat (≤ 5 menit) yaitu sebanyak 59 responden (71,1%), sementara responden yang mendapatkan pelayanan kategori lambat adalah sebanyak 24 orang (28,9%). Sejalan dengan kecepatan waktu tanggap tersebut, persepsi pasien terhadap mutu pelayanan juga menunjukkan tren positif, di mana 52 responden (62,7%) menyatakan

bahwa kualitas pelayanan masuk dalam kategori baik, dan 31 responden (37,3%) menilainya kurang baik.

Analisis bivariat yang dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* mengungkapkan adanya kaitan yang sangat erat antara kecepatan penanganan dengan penilaian kualitas pelayanan. Data menunjukkan bahwa pada kelompok responden yang mendapatkan *response time* cepat, sebanyak 52 orang (88,1%) memberikan penilaian pelayanan yang baik. Hal yang kontras terlihat pada kelompok *response time* lambat, di mana seluruh responden (100%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang mereka terima kurang baik. Hasil uji statistik menghasilkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti hipotesis penelitian diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara signifikan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *response time* petugas dengan kualitas pelayanan di IGD RS Labuang Baji Kota Makassar.

4. PEMBAHASAN a. Gambaran *Response Time* dan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden di IGD RS Labuang Baji menerima waktu tanggap dalam kategori cepat (71,1%). Capaian ini sejalan dengan standar Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 yang menetapkan bahwa *response time* di Instalasi Gawat Darurat tidak boleh melebihi 5 menit. Kecepatan ini mencerminkan kesiapan tenaga medis dalam melakukan triase dan memberikan tindakan awal kepada pasien. Di sisi lain, kualitas pelayanan juga dinilai baik oleh 62,7% responden. Penilaian positif ini dipengaruhi oleh dimensi struktur dan proses yang tersedia di rumah sakit. Namun, masih terdapat 28,9% pasien yang mengalami waktu tanggap lambat, yang sering kali disebabkan oleh tingginya beban kerja perawat dibandingkan jumlah tenaga yang tersedia pada sif tertentu

b. Hubungan *Response Time* dengan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square*, ditemukan hubungan yang sangat signifikan antara *response time* dengan kualitas pelayanan ($p = 0,000$). Temuan yang paling menonjol dalam penelitian ini adalah seluruh responden yang mendapatkan pelayanan dalam kategori lambat memberikan penilaian kualitas pelayanan yang kurang baik. Hal ini menegaskan bahwa kecepatan penanganan merupakan determinan utama bagi pasien dalam membentuk persepsi terhadap profesionalisme dan kepedulian tenaga kesehatan di unit gawat darurat.

Secara teoritis, *response time* merupakan komponen esensial dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam teori kualitas pelayanan Donabedian. Pasien gawat darurat datang dalam kondisi krisis yang disertai kecemasan tinggi; penanganan yang segera tidak hanya memberikan dampak fisiologis terhadap keselamatan nyawa, tetapi juga memberikan efek psikologis berupa rasa aman dan kepercayaan. Sebaliknya, waktu tunggu yang lama di IGD sering kali dipersepsikan sebagai bentuk ketidakpedulian petugas, yang secara otomatis menurunkan skor

kualitas pelayanan di mata pasien, terlepas dari seberapa canggih teknologi medis yang digunakan.

Hasil ini memperkuat penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pasien yang ditangani dengan cepat cenderung memberikan toleransi yang lebih tinggi terhadap kekurangan fasilitas lainnya. Namun, penelitian ini juga mencatat adanya sebagian kecil responden (11,9%) yang mendapatkan respon cepat tetapi tetap menilai kualitas pelayanan kurang baik. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun kecepatan adalah prioritas, aspek komunikasi terapeutik, empati, dan keramahan petugas juga memegang peranan penting. Kualitas pelayanan di IGD bersifat komprehensif, di mana kecepatan (*response time*) harus didukung oleh interaksi interpersonal yang baik untuk menghasilkan kepuasan pasien yang maksimal.

Implikasi dari penelitian ini bagi RS Labuang Baji adalah perlunya mempertahankan konsistensi waktu tanggap melalui pengaturan jadwal dinas perawat yang berbasis beban kerja (*workload analysis*). Selain itu, peningkatan kompetensi petugas dalam manajemen komunikasi di situasi darurat sangat diperlukan agar persepsi kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun dalam kondisi unit yang padat pasien.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Labuang Baji Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan gawat darurat secara umum telah berjalan dengan sangat efektif. Hal ini tercermin dari capaian waktu tanggap (*response time*) petugas yang mayoritas berada dalam kategori cepat atau sesuai dengan standar pelayanan minimal yakni kurang dari atau sama dengan lima menit. Kondisi tersebut berbanding lurus dengan persepsi pasien, di mana sebagian besar responden menyatakan kepuasannya dan menilai bahwa kualitas pelayanan yang mereka terima sudah berada dalam kategori baik.

Secara statistik, penelitian ini membuktikan adanya hubungan yang sangat signifikan antara *response time* dengan kualitas pelayanan di IGD RS Labuang Baji. Temuan ini menegaskan bahwa kecepatan dalam memberikan tindakan awal medis merupakan determinan utama yang membentuk pandangan positif pasien terhadap mutu layanan rumah sakit. Kecepatan petugas bukan hanya krusial bagi keselamatan klinis pasien, tetapi juga menjadi fondasi dalam membangun rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Sebagai rekomendasi, pihak rumah sakit perlu mempertahankan kinerja waktu tanggap ini melalui manajemen beban kerja perawat yang optimal guna menjamin kualitas pelayanan tetap konsisten di masa mendatang.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada Ketua STIKES Gunung Sari Makassar atas dukungan institusional selama penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Direktur dan seluruh staf tenaga medis di Instalasi Gawat Darurat RS Labuang Baji Kota Makassar yang telah memberikan izin serta bantuan teknis dalam proses pengumpulan data. Secara khusus, penulis berterima kasih kepada Bapak Habibi dan Ibu Evi Sri Dahrianti selaku pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, serta bimbingan intelektual hingga manuskrip ini terselesaikan. Terakhir, terima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia, R., & Hartati, S. (2024). Analisis Waktu Tanggap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 12(1), 45-58.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Donabedian, A. (2016). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. Oxford University Press.
- Habibi, & Dahrianti, E. S. (2026). *Manajemen Keperawatan Gawat Darurat dan Mutu Pelayanan*. Makassar: STIKES Gunung Sari.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Sari, D. P., & Ramdhan, M. (2023). Hubungan Kecepatan Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 210-218.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudi, A., dkk. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Response Time di Instalasi Gawat Darurat: Systematic Review. *Jurnal Kesehatan Global*, 5(3), 112-125.
- World Health Organization. (2023). *Emergency Care Systems for Universal Health Coverage: Ensuring Timely Care for the Ill and Injured*. Geneva: WHO.