

## **Pengaruh Kebijakan Manajemen Pelayanan Gawat Darurat Terhadap Respon Time Dan Kualitas Layanan di RSUD Bangun Purba Kabupaten Deli Serdang Tahun 2026**

### ***The Influence of Emergency Service Management Policies on Response Time and Service Quality at RSUD Bangun Purba, Deli Serdang Regency, in 2026***

Taurieska Ilda Ariza<sup>1\*</sup>, Rahmad Gurusinga<sup>2\*</sup>, Tati Murni Karokaro<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Jenderal Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara, Indonesia (20512)

E-mail: [rahmadgurusinga11@medistra.ac.id](mailto:rahmadgurusinga11@medistra.ac.id)

#### **Abstrak**

Pelayanan gawat darurat merupakan garda terdepan pelayanan rumah sakit yang menuntut kecepatan dan mutu pelayanan yang optimal, di mana respon time dan kualitas layanan menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan. Pencapaian indikator tersebut sangat dipengaruhi oleh kebijakan manajemen pelayanan gawat darurat yang diterapkan secara konsisten dan terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebijakan manajemen pelayanan gawat darurat terhadap respon time dan kualitas layanan di RSUD Bangun Purba Kabupaten Deli Serdang tahun 2025. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan analitik. Populasi penelitian adalah pasien dan/atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangun Purba, dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi masing-masing variabel dan bivariat untuk mengetahui hubungan antarvariabel penelitian. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa kebijakan manajemen pelayanan gawat darurat umumnya berada pada kategori cukup hingga baik, namun capaian respon time masih belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan minimal. Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kebijakan manajemen pelayanan gawat darurat dengan respon time ( $p < 0,05$ ) serta dengan kualitas layanan ( $p < 0,05$ ). Selain itu, respon time juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kualitas layanan ( $p < 0,05$ ), di mana respon time yang lebih cepat cenderung diikuti oleh kualitas layanan yang lebih baik. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan manajemen pelayanan gawat darurat berperan penting dalam meningkatkan respon time dan kualitas layanan di Instalasi Gawat Darurat, sehingga diperlukan penguatan implementasi kebijakan, peningkatan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, serta evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

**Kata Kunci:** Kebijakan Manajemen, Pelayanan Gawat Darurat, Respon Time, Kualitas Layanan.

#### **Abstract**

*Emergency services represent the frontline of hospital care and require optimal response time and high-quality service delivery, with response time and service quality serving as key performance indicators. The achievement of these indicators is strongly influenced by the implementation of effective emergency service management policies. This study aimed to analyze the effect of emergency service management policies on response time and service quality at Bangun Purba Regional General Hospital, Deli Serdang Regency, in 2025. This study employed a quantitative analytical design, with the study population consisting of patients and/or patients' families who received services at the Emergency Department of Bangun Purba Regional General Hospital. Data were collected through questionnaires and observation, and analyzed using*

\*Corresponding Author: Rahmad Gurusinga, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : [rahmadgurusinga11@medistra.ac.id](mailto:rahmadgurusinga11@medistra.ac.id)

Doi : 10.35451/xgr2w111

Received : March 23, 2026. Accepted: April 09, 2026. Published: April 30, 2026

Copyright (c) 2026 : Rahmad Gurusinga. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International

*univariate analysis to describe the distribution of study variables and bivariate analysis to examine the relationships between variables. The univariate analysis indicated that emergency service management policies were generally perceived as moderate to good, while response time performance had not fully met the minimum service standards. Bivariate analysis revealed a statistically significant relationship between emergency service management policies and response time ( $p < 0.05$ ), as well as between management policies and service quality ( $p < 0.05$ ). Response time was also significantly associated with service quality ( $p < 0.05$ ), indicating that faster response time was associated with better perceived service quality. In conclusion, emergency service management policies play a crucial role in improving response time and service quality in the emergency department, highlighting the need for strengthened policy implementation, improved adherence to standard operating procedures, and continuous evaluation to enhance service quality and patient safety.*

**Keywords:** *Management policy; Emergency Services; response time; Empathy; service quality.*

---

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan gawat darurat merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan rumah sakit karena berperan sebagai lini terdepan dalam menangani pasien dengan kondisi kritis atau mengancam jiwa. Keberhasilan pelayanan gawat darurat tidak hanya bergantung pada ketersediaan tenaga kesehatan dan fasilitas medis, tetapi juga pada efektivitas kebijakan manajemen rumah sakit dalam mengatur sistem pelayanan yang cepat, tepat, dan terkoordinasi. Instalasi Gawat Darurat (IGD) sering menjadi pintu pertama bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan darurat, sehingga kebijakan yang diterapkan harus mampu menjamin kecepatan penanganan serta mutu layanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan pasien [1].

Dalam perspektif kebijakan publik, pelayanan gawat darurat merupakan hasil dari keputusan manajerial yang mengatur struktur organisasi, sistem triase, alur pelayanan pasien, serta pengawasan terhadap standar operasional prosedur (SOP). Kebijakan publik merupakan proses berkelanjutan yang meliputi tahap formulasi, implementasi, hingga evaluasi [2]. Menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif, ketersediaan sumber daya, disposisi pelaksana, serta dukungan struktur organisasi. Oleh karena itu, kebijakan manajemen IGD harus dilaksanakan secara konsisten dan dievaluasi secara berkala agar dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kepada pasien [3].

Penilaian mutu pelayanan IGD dalam penelitian ini menggunakan kerangka Donabedian, yang membagi kualitas pelayanan menjadi tiga komponen utama, yaitu input, proses, dan output. Komponen input mencakup sumber daya manusia, sarana prasarana, kebijakan, serta SOP; komponen proses meliputi pelaksanaan triase, kepatuhan tenaga medis terhadap prosedur, dan koordinasi antarunit pelayanan; sedangkan komponen output berkaitan dengan hasil pelayanan seperti response time, keselamatan pasien, serta kepuasan pasien dan keluarga. Pendekatan ini memungkinkan evaluasi mutu pelayanan IGD dilakukan secara komprehensif, tidak hanya dari sisi kecepatan pelayanan tetapi juga efektivitas kebijakan manajemen yang mendasarinya [4].

Salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan gawat darurat adalah response time, yaitu waktu yang dibutuhkan sejak pasien tiba di IGD hingga mendapatkan tindakan medis pertama. WHO menetapkan bahwa pasien dengan kategori triase merah harus mendapatkan penanganan awal dalam waktu  $\leq 5$  menit. Di Indonesia, standar tersebut juga ditegaskan dalam Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yang menyatakan bahwa minimal 80% pasien gawat darurat harus mendapatkan tindakan awal dalam waktu  $\leq 5$  menit. Dengan demikian, pencapaian response time tidak hanya menjadi indikator teknis pelayanan medis, tetapi juga mencerminkan keberhasilan kebijakan manajemen rumah sakit dalam menjamin mutu pelayanan IGD [5].

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel penelitian melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini menganalisis pengaruh kebijakan manajemen pelayanan IGD terhadap respon time dan kualitas layanan di

RSUD Bangun Purba [6]. Lokasi penelitian ditetapkan di Rumah Sakit Daerah Bangun Purba, Kabupaten Deli Serdang, dengan waktu pelaksanaan penelitian pada tahun 2025.

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya [7]. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari tenaga kesehatan IGD seperti dokter, perawat, dan bidan, serta pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan IGD di RSUD Bangun Purba dengan jumlah total 205 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian, dan dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 67 responden yang terdiri dari petugas serta pasien/keluarga pasien IGD [8].

Variabel yang diteliti terdiri dari variabel independen yaitu kebijakan manajemen, pelayanan Gawat Darurat. Variabel dependen Adalah Respon Time di RSUD bangun purba [9].

### 3. HASIL

#### 3.1 Karakteristik responden

Penelitian ini dilakukan di RSUD Bangun Purba pada tahun 2025 dengan jumlah responden sebanyak 67 orang. Berdasarkan karakteristiknya, mayoritas responden berada pada usia 20–29 tahun (35,8%) dan didominasi oleh perempuan (58,2%). Sebagian besar responden beragama Islam (71,6%). Dari tingkat pendidikan, responden terbanyak merupakan lulusan SMP (40,3%) dan SMA (35,8%). Sementara itu, berdasarkan pekerjaan, responden paling banyak adalah tenaga kesehatan IGD (31,3%), diikuti karyawan swasta (23,9%), petani atau wiraswasta (22,4%), tidak bekerja atau ibu rumah tangga (16,4%), serta pekerjaan lainnya (6,0%) seperti dijelaskan pada tabel 1. berikut ini:

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

<b>Karakteristik</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Umur</b>		
< 20 Tahun	12	17,9
20-29 Tahun	24	35,8
30-39 Tahun	18	26,9
40-49 Tahun	13	19,4
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	28	41,8
Perempuan	39	58,2
<b>Agama</b>		
Islam	48	71,6
Kristen Protestan	13	19,4
Katolik	3	4,5
Budha	2	3,0
Hindu	1	1,5
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	4	6,0
SD	8	11,9
SMP	27	40,3
SMA	24	35,8
S1/Sarjana	4	6,0
<b>Pekerjaan</b>		
Tenaga Kesehatan IGD	21	31,3
Tidak Bekerja/IRT	11	16,4
Petani/Wiraswasta	15	22,4
Karyawan Swasta	16	23,9
Pekerjaan Lainnya	4	6,0

### 3.2 Analisa Univariat

Berdasarkan penilaian 67 responden terhadap respon time di RSUD Bangun Purba tahun 2025, sebanyak 44,8% menilai pelayanan masih lambat, 28,4% cukup, dan 26,9% cepat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien masih mengalami keterlambatan pelayanan sehingga IGD perlu meningkatkan kecepatan respon untuk meningkatkan kepuasan pasien.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi berdasarkan Respon Time di RSUD Bangun Purba Kabupaten Deli Serdang Tahun 2025**

Variabel	Kategori	Jumlah (n = 80)	%
Respon Time	Lambat	30	44,8
	Cukup	19	28,4
	Cepat	18	26,9

### 3.3 Analisa Bivariat

Hasil uji Chi-square menunjukkan kebijakan manajemen pelayanan gawat darurat dengan respon time di RSUD Bangun Purba Kabupaten ( $p = 0,001 < 0,05$ ).

**Tabel 3. Hubungan Kompetensi SDM dengan Kinerja Administrasi**

Kebijakan Manajemen Pelayanan Gawat Darurat	Respon Time						Total		p-value
	Lambat		Cukup		Cepat		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Kurang	19	28.4	3	4.5	3	4.5	25	37.3	0,001
Cukup	6	9.0	5	7.5	3	4.5	14	20.9	
Baik	5	7.5	11	16.4	12	17.9	28	41.8	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>44.8</b>	<b>19</b>	<b>28.4</b>	<b>18</b>	<b>26.9</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	

## 4. PEMBAHASAN

Respon time dalam pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan indikator penting yang menggambarkan efektivitas proses pelayanan kegawatdaruratan. Dalam penelitian ini, respon time diukur berdasarkan persepsi pasien terhadap kecepatan petugas dalam memberikan penanganan awal sejak pasien tiba di IGD hingga mendapatkan tindakan medis pertama. Indikator ini sangat penting karena dalam kondisi gawat darurat, kecepatan respons tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien tetapi juga berkaitan langsung dengan keselamatan pasien [10]

Secara konseptual, respon time mencerminkan dimensi proses dalam sistem pelayanan kesehatan. Proses pelayanan yang cepat, tepat, dan terkoordinasi menunjukkan bahwa sistem pelayanan berjalan secara efektif [11]. Dalam pelayanan gawat darurat dikenal prinsip *time saving is life saving*, yang berarti setiap keterlambatan dalam penanganan pasien dapat meningkatkan risiko komplikasi maupun kematian. Oleh karena itu, respon time menjadi salah satu indikator mutu pelayanan yang sangat penting dalam menilai kinerja pelayanan IGD [12].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon time pelayanan IGD di RSUD Bangun Purba secara umum berada pada kategori cukup baik, meskipun masih terdapat sebagian responden yang menilai pelayanan tergolong lambat. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner dan wawancara singkat dengan responden, diketahui bahwa pasien dan keluarga sangat sensitif terhadap waktu tunggu pada saat pertama kali datang ke IGD. Respon awal dari tenaga kesehatan, seperti pemeriksaan awal atau triase, dapat memberikan rasa tenang dan mengurangi kepanikan keluarga pasien [13]. Hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pengantar pasien, sarana dan prasarana, kehadiran dokter, serta kebijakan surat rujukan tidak memiliki hubungan dengan waktu tanggap.

Perbedaan persepsi terhadap respon time juga dipengaruhi oleh tingkat kegawatan pasien dan kepadatan jumlah kunjungan di IGD [14]. Pada kondisi tertentu, tenaga kesehatan harus menerapkan sistem triase untuk menentukan prioritas penanganan pasien berdasarkan tingkat kegawatannya. Dalam situasi tersebut, pasien dengan kondisi tidak gawat dapat mengalami waktu tunggu yang lebih lama sehingga menimbulkan persepsi bahwa pelayanan berjalan lambat, meskipun secara medis tindakan yang diberikan telah sesuai dengan prioritas klinis [15].

Dari perspektif manajemen rumah sakit, respon time sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti ketersediaan sumber daya manusia, kejelasan alur pelayanan, kelengkapan sarana prasarana, serta efektivitas koordinasi antar tenaga Kesehatan [16]. Apabila salah satu faktor tersebut tidak optimal, maka proses pelayanan dapat mengalami keterlambatan. Beban kerja yang tinggi pada jam-jam tertentu juga dapat memengaruhi konsistensi respon time dalam memberikan pelayanan kepada pasien [17].

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa respon time yang cepat memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien serta persepsi terhadap kualitas pelayanan Kesehatan [18]. Implementasi sistem triase yang efektif dan pengelolaan manajemen pelayanan yang baik terbukti mampu menurunkan waktu tunggu pasien di IGD meskipun jumlah kunjungan meningkat [19]. Oleh karena itu, peningkatan respon time perlu dilakukan melalui penguatan sistem manajemen pelayanan, optimalisasi sumber daya, serta peningkatan koordinasi tim agar pelayanan gawat darurat dapat berlangsung secara cepat, tepat, dan aman [20].

## **5 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dalam artikel tersebut dapat disimpulkan bahwa respon time pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas dan mutu pelayanan kegawatdaruratan. Kecepatan petugas dalam memberikan tindakan awal sejak pasien tiba di IGD sangat berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap kualitas layanan serta berkaitan langsung dengan keselamatan pasien dalam situasi kegawatdaruratan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum respon time pelayanan IGD berada pada kategori cukup baik, meskipun masih terdapat sebagian pasien yang menilai pelayanan relatif lambat. Kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti tingkat kegawatan pasien, kepadatan kunjungan, serta penerapan sistem triase yang memprioritaskan pasien dengan kondisi paling kritis. Perbedaan prioritas penanganan tersebut seringkali menimbulkan perbedaan persepsi antara standar medis dengan harapan pasien. Selain itu, faktor manajerial seperti ketersediaan sumber daya manusia, alur pelayanan yang jelas, kesiapan sarana prasarana, serta koordinasi tim medis juga sangat mempengaruhi kecepatan respon pelayanan. Ketika salah satu komponen tersebut tidak optimal, maka respon time dapat mengalami keterlambatan, terutama pada saat beban kerja meningkat.

Dengan demikian, peningkatan respon time pelayanan IGD perlu dilakukan secara sistemik dan berkelanjutan melalui penguatan manajemen pelayanan, optimalisasi sumber daya, peningkatan koordinasi tim kesehatan, serta komunikasi yang baik kepada pasien mengenai prioritas pelayanan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta keselamatan pasien dalam pelayanan kegawatdaruratan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada manajemen RS Grandmed Lubuk Pakam yang telah memberikan izin penelitian, serta kepada seluruh pegawai administrasi yang telah berpartisipasi sebagai responden. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan dan bimbingan yang berharga..

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] WHO. (2022). *Emergency care systems framework*. Geneva: World Health Organization.
- [2] Akbar, A., et al. (2023). Hubungan Waktu Respon Pelayanan dan Waktu Tunggu Pemindahan Pasien IGD ke Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien
- [3] Amalia, Y., et al. (2022). Pengaruh pelatihan triase terhadap kecepatan respon tenaga medis di IGD. *Jurna Keperawatan Indonesia*, 25(3), 140–148.
- [4] Pasinringi, S. A., et al. (2023). Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(1), 75–83.
- [5] Permenkes RI No. 856/MENKES/SK/IX/2009. (2009). *Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- [6] Sugiyono. 2013, *Metode Penelitian Administrasi*, Best Seller, Cetakan Ke-21, Alfabeta: Bandung.
- [7] Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (edisi 25). Bandung: Alfabeta.
- [8] Simanjuntak, E. M., et al. (2020). Hubungan Manajemen Pelayanan dengan Mutu Pelayanan Gawat Darurat. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 95–104.
- [9] Siregar, Y. R., & Lubis, R. (2019). Hubungan manajemen pelayanan IGD dengan kepuasan dan mutu layanan pasien. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 6(1), 24–32.
- [10] Aisyah, N., & Prasetyo, B. (2020). Hubungan waktu tanggap pelayanan instalasi gawat darurat dengan kepuasan dan kualitas pelayanan pasien. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 8(2), 65–73.
- [11] Aldosari, M., Tavares, M. A., & Matta, A. (2022). Emergency department response time and its impact on patient satisfaction and perceived service quality. *International Journal of Health Planning and Management*, 37(4), 2101–2112.
- [12] Dewi, S. P., & Lestari, T. (2019). Analisis kualitas pelayanan IGD berdasarkan dimensi SERVQUAL di rumah sakit pemerintah. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 180–189.
- [13] Elmawati, D. Y., & Nugroho, A. (2021). Evaluasi Kebijakan Manajemen SDM di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 210–219.
- [14] Fachriza, D., et al., (2021). Perspektif Pasien dan Manajemen tentang Mutu Pelayanan IGD. *Jurnal Kesehatan*.
- [15] Fauziah, N., & Handayani, L. (2022). Hubungan response time petugas IGD dengan kualitas layanan pasien gawat darurat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(1), 52–60.
- [16] Febrianda, D. (2021). *Analisis Waktu Tanggap Perawat Terhadap Pasien Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum*. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 9(2), 115-124.
- [17] Fitriani, D. (2021). *Hubungan Beban Kerja dengan Waktu Tanggap Perawat di IGD RSUD*. Repositori Unair
- [18] Hania, N., Wulandari, A., & Prasetya, I. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Response Time Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit*. *Jurnal Keperawatan Darurat*, 8(1), 25-32.
- [19] Handayani, L., & Supriyanto, S. (2020). Hubungan waktu tanggap pelayanan IGD dengan kepuasan dan persepsi mutu pelayanan pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(2), 85–93
- [20] Mbaloto, F.R. (2020). *Kepuasan Keluarga Pasien tentang Respon Time di Ruang Instalasi Gawat Darurat*. Pustaka Katulistiwa.