

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Konsep *Response Time*

#### 2.1.1 Pengertian *Response Time*

*Response time* merupakan waktu yang dibutuhkan dari saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat respon dari petugas instalasi gawat darurat, dengan standar waktu  $\leq 5$  menit pasien terlayani setelah tiba di IGD (Kemenkes RI, 2022). *Response time* adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan sejak memasuki pintu IGD (Sulistiyowati et al., 2019). *Response time* yang cepat dilakukan petugas kesehatan di IGD sangat membantu memperingan kondisi pasien dan memberikan rasa puas pada keluarga. Waktu tanggap dihitung dengan hitungan menit, ada beberapa faktor yang mempengaruhi waktu tanggap yaitu seperti jumlah tenaga yang tersedia di IGD, sarana dan prasarana, serta pendidikan, dan faktor lain yang mendukung (Nursanti & Dinaryanti, 2022).

Berdasarkan dari beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *response time* yaitu suatu tindakan cepat dan pas dalam menangani pasien yang masuk di IGD dalam waktu kurang dari 5 menit berdasarkan urutan prioritas yang pasien tersebut alami.

#### 2.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi *Response Time*

Menurut (Hania et al., 2020) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *response time* di rumah sakit, baik secara internal maupun eksternal sebagai berikut:

a. Internal

1. Pelatihan Gawat Darurat

Pelatihan Gawat Darurat dapat menambah informasi terbaru serta perawat mendapatkan keahlian dan pemahaman tambahan, Namun beberapa peneliti lainnya menyebutkan pelatihan gawat darurat tidak mempengaruhi *response time* apabila perawat tidak dapat melakukan pekerjaannya dengan maksimal dan sarana prasarana yang tidak mendukung.

2. Masa Kerja

Masa kerja dapat berpengaruh terhadap *response time* pasien, hal ini dapat terjadi dikarenakan perawat yang masa kerjanya pendek akan berbeda dengan perawat yang sudah lama bekerja, serta perawat yang memiliki masa kerja pendek akan lebih terbatas meningkatkan pengalaman, keterampilan, maupun pengetahuan menghadapi langsung kasus-kasus kegawatdaruratan.

3. Pendidikan

Secara garis besar pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *response time*, karena perawat harus memiliki pengetahuan, berpikir dalam mengambil sebuah keputusan yang cepat dan tepat sehingga dapat berpengaruh pada *response time* yang ingin di capai sesuai standar yang telah diterapkan.

#### 4. Kondisi Pasien

Kondisi gawat darurat mempengaruhi *response time* perawat dapat meningkatkan kecepatan tindakan dan ketepatan pertolongan yang diberikan untuk pasien yang sesuai standar.

##### b. Eksternal

##### 1. Sarana dan Prasarana dan Fasilitas

Faktor yang paling berpengaruh *response time* perawat yaitu fasilitas gawat darurat yang terdiri dari alat dan bahan seperti obat yang digunakan untuk melakukan penanganan medis, peralatan yang dapat berguna menstabilkan pasien.

##### 2. Ketersediaan Alat dan Obat

Ketersediaan alat dan obat-obatan juga dapat mempengaruhi *response time* perawat ketika melakukan tindakan sehingga tidak hanya dapat memperbaiki kualitas hidup pasien saja namun kepuasan pasien juga perlu diperhatikan.

##### 3. Kehadiran Petugas

Kehadiran petugas dokter dan perawat dapat mempengaruhi *response time* pada penanganan gawat darurat. Ketidaksiapan petugas saat *response time* pasien dapat terjadi karena perawat mempunyai banyak tugas yang harus diselesaikan secara bersamaan, hal ini berkaitan dengan beban kerja yang dimiliki oleh petugas.

#### 4. Beban Kerja

Beban kerja dapat mempengaruhi *response time* perawat karena disebabkan oleh tenaga perawat yang tidak mencukupi di rumah sakit.

##### 2.1.3 Prosedur Pengukuran *Response Time*

Dalam mengukur *response time* yaitu dengan cara mengamati atau mengobservasi yaitu pengambilan data tidak hanya diukur dari sikap responden (angket dan wawancara), tetapi juga dapat digunakan untuk merekam berbagai kondisi yang terjadi di rumah sakit. Dalam prosedur ini, pengukuran *response time* pasien menggunakan *stopwatch* (arloji) untuk menghitung waktu yang dibutuhkan perawat untuk melakukan tindakan awal setelah pasien masuk ke IGD. Dihitung saat pasien membuka pintu masuk IGD untuk mendapatkan penanganan pertama dengan *triase* (Febrianda, 2021).

##### 2.1.4 Standart Waktu Tanggap ( *Response Time* )

Waktu tanggap (*response time*) merupakan standar pelayanan yang harus dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat. Waktu penanganan kepada pasien yaitu  $\leq 5$  menit menurut (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Perawat IGD dikatakan memiliki waktu tanggap yang baik apabila memiliki waktu tanggap selama 5 menit dan waktu definitif  $\leq 2$  jam (Maratur Silitomgo & Anugrahwati, 2021).

## 2.2 Konsep Tingkat Kepuasan Pasien

### 2.2.1 Pengertian Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan pasien merupakan suatu harapan atau persepsi yang berkaitan dengan masing-masing individu. Tingkat kepuasan akan terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Kepuasan pasien seperti peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi serta kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik hingga akhir. kepuasan pasien adalah teori *Servqual* dengan melihat kualitas pelayanan dari 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kepuasan pasien dimana kualitas pelayanan mencakup lima dimensi tersebut. (Marzuq & Andriani, 2022).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan dari pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya, yang dipengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan. Seseorang yang berusia lebih tua cenderung menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien berusia lebih muda karena mereka yang berusia lebih tua cenderung menerima dan bijaksana dalam menanggapi permasalahan (Mawikere et al., 2021).

Berdasarkan beberapa literatur di atas tentang Tingkat kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien akan terpenuhi oleh kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien secara baik dan sesuai harapan pasien. kepuasan juga dipengaruhi oleh faktor usia.

## 2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan adalah kesan individu tentang senang atau tidaknya hasil pelayanan kinerja yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan perawat. Pelayanan yang dilakukan oleh semua perawat sebagai profesi atau profesional untuk memenuhi keinginan pasien, pelayanan dapat dikatakan baik, ditentukan berdasarkan kenyataan apakah perawat bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan)(Hafid, 2019).

Kepuasan pasien di rumah sakit juga dipengaruhi dari segi pelayanan pendaftaran pasien di pengaruhi oleh beberapa faktor seperti, ramahnya petugas, kecepatan pelayanan, waktu tunggu, penampilan dari petugas, dan petugas yang komunikatif. Selain itu kepuasan pasien terhadap pendaftaran di pengaruhi oleh keramahan petugas, kecepatan pelayanan, dan ketersediaan fasilitas (Hanifah et al., 2021). Kemudian ketersedianya peralatan medik yang lengkap, bangunan yang berlokasi strategis, peralatan rumah sakit yang bagus, penyediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan. Pasien juga mengharapkan kenyamanan dengan pelayanan tenaga jasa seperti dokter dan perawat (Putriana, & Pasaribu, 2023)

## 2.2.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Pasien

Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan harapan pasien dengan kinerja pelayanan perawat yang di rasakan sewaktu menggunakan pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan pasien

terhadap pelayanan keperawatan saat ini masih menjadi masalah terutama di Indonesia. Faktor –faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien di rumah sakit salah satunya yaitu komunikasi yang kurang efektif kepada pasien saat melakukan pelayanan kesehatan. Dalam meningkatkan mutu kenyamanan pasien di butuhkan tenaga perawat dalam jumlah yang lebih besar (Lestari et al., 2021). Adapun faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien dalam rumah sakit yaitu pelayanan, waktu tunggu, bahasa, manfaat yang diperoleh dan peluang keberhasilan dalam menyampaikan keluhan. Serta rumah sakit tidak memberikan informasi medis yang jelas dan transparan (Dalfian et al., 2020).

#### **2.2.4 Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien pada RS. Pelayanan dapat diukur dengan menggunakan dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari lima alat pengukuran yaitu bukti fisik (*tengibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepedulian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*) (Layli, 2022). Berikut adalah beberapa dimensi yang menjadi penilaian menurut (Mustika & Sari, 2018):

1. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan haruslah akurat dan terpercaya, karena harapan dan kenyataan yang diterima pasien harus sesuai dan

dilaksanakan dengan kurun waktu yang efektif. Keandalan petugas dalam memberikan layanan kesehatan berkaitan dengan ketrampilan petugas kesehatan yang harus selalu diperbaharui sesuai perkembangan zaman. Dapat disimpulkan bahwa kemampuan memberikan pelayanan harus segera, akurat dan memuaskan.

## 2. Kepedulian (*emphaty*)

Empati adalah bentuk kepedulian seseorang dengan kondisi yang sama. Perasaan seperti ini perlu diciptakan dalam diri setiap pasien oleh petugas kesehatan.

## 3. Responsive

*Responsiveness* merupakan wujud dari pemberian pelayanan yang cepat disaat pasien mengadakan atau meminta suatu pertolongan dengan kondisinya. Indikator pelayanan yang baik yaitu melayani dengan baik dan merespon kondisi pasien dengan cepat.

## 4. Dimensi Tangible

Sarana prasarana atau kondisi gedung merupakan suatu hal yang penting dalam mewujudkan kepuasan pasien. Ruang tunggu yang memadai akan membuat pasien merasa nyaman dan puas. Selain itu proses administrasi dan pembayaran yang cepat adalah hal yang penting dan harus diperhatikan. Sementara penampilan dari petugas yang bersih dan rapi menjadi salah satu penyebab puasnya pasien.



## 5. Dimensi Assurance

Dimensi *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, Namun, dimensi ini tetap merupakan hal penting untuk terus ditingkatkan dan sebaliknya semakin lambat respons time perawat semakin tidak puas pasien.

## 2.3 Konsep Instalasi Gawat Darurat (IGD)

### 2.3.1 Pengertian Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Instalasi gawat Darurat (IGD) merupakan pintu masuk utama pasien yang membutuhkan perawatan yang cepat dan tanggap. IGD adalah salah satu unit RS yang menyediakan pelayanan kesehatan gawat darurat (Ariyani & Rosidawati, 2020). Instalasi Gawat Darurat (IGD) memberikan pelayanan selama 24 jam setiap hari. Proses pelayanan pasienpun dilakukan secara cepat, efektif dan efisien bahkan secara bersamaan dengan tetap mengutamakan mutu dan keselamatan pasien (Listyani & Oktamianti, 2023).

Berdasarkan beberapa literatur diatas yang dimaksud dengan instalasi gawat darurat adalah pintu masuk utama pasien yang dilakukan secara secara cepat, efektif dan efisien. Pelayanan pasien dilakukan 24 jam setiap hari.

### 2.3.2 Tujuan Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Tujuan IGD (Instalasi Gawat Darurat) adalah dapat mengurangi resiko terjadinya kematian dan kecacatan pada penderita gawat darurat, menerima rujukan pasien, menangani pasien korban bencana dan

kecelakaan, pelayanan berkualitas pada masyarakat dengan problem medis akut (Perceka, 2020).

### 2.3.3 Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Mutu pelayanan keperawatan merupakan standar pelayanan keperawatan yang ditetapkan yang menyangkut dimensi sebagai berikut Pertama memiliki kemampuan teknik, yaitu keterampilan dan kemampuan pegawai yang dapat diandalkan (*dependability*), ketepatan (*accuracy*), ketahanan uji (*reliability*), dan konsisten (*consisten*) (Perceka, 2020). Indikator mutu pelayanan rumah sakit pada bagian IGD yaitu waktu tanggap atau *response time*. Standar waktu *response time*  $\leq 5$  menit pasien terlayani setelah tiba di IGD berdasarkan (Kemenkes RI,2022). Waktu tanggap dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang telah ditetapkan (Sulistiyowati et al., 2019)

### 2.4 Hubungan Antara *Response Time* dan Tingkat Kepuasan Pasien

*Response time* merupakan kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat. Kecepatan dalam menolong klien harus sesuai dengan kompetensi, sehingga penanganan yang dilakukan oleh perawat cepat dan tepat. *Response time* dalam menangani pasien dapat menimbulkan kepuasan dan kepercayaan dari klien dilihat dari sikap peduli perawat kepada klien dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD sesuai standar yang telah diterapkan (Isrofah et al., 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan dimulai dari pasien pertama datang di IGD sampai meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. IGD harus memiliki kelengkapan sarana, kebersihan, kemampuan tenaga yang terlatih dengan siap, cepat, tepat serta siap sedia (Isrofah et al., 2020). Dari penjelasan diatas dapat diartikan bahwa hubungan antara *response time* dengan kepuasan pasien saling berkesinambungan, semakin cepat *response time* perawat.

