

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Respon time

2.1.1 Definisi Respon time

Response Time (waktu tanggap) adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan penyakitnya sejak memasuki IGD (Departemen Kesehatan RI, 2004)

Berdasarkan Kemenkes RI (2008) tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan *response time* merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat.

Standar *Response Time* menyebutkan bahwa pasien gawat darurat harus terlayani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di gawat darurat (Kemenkes RI, 2008). *Response Time* perawat dikatakan tepat waktu jika tidak melebihi rata-rata waktu yang telah ditetapkan.

2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Respon Time

Adapun faktor yang memberikan pengaruh pada masalah *Response Time* pada perawat (Widodo, 2015), dijelaskan bahwa

1. Kompetensi perawat

Untuk menjamin pelayanan yang cepat dan tepat maka perawat harus mempunyai kompetensi. Faktor ini meliputi pendidikan.

2. Sarana dan prasarana

Faktor ini mencakup ketersediaan sarana dan prasarana (fasilitas kesehatan). Jika sarana dan prasarana sesuai dengan standar maka perawat akan cepat dan tepat pula dalam memberikan pelayanan kepada klien.

3. Pengetahuan dan keterampilan

Menurut Notoatmodjo bahwa pengetahuan dan keterampilan sangat penting, semakin tinggi pengetahuan dan ketrampilan maka akan semakin baik pula pelayanan yang akan diberikan. Selain itu jika perawat mempunyai pengetahuan dan keterampilan maka perawat akan lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada klien.

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien

Pengertian kepuasan menurut Kotler and Keller (2007) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Sangadji and Sopiah (2013) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

1. Karakteristik pasien. Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.

2. Sarana fisik. Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.
3. Jaminan. Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.
4. Kepedulian. Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.
5. Keandalan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

2.2.3 Cara Mengukur Kepuasan Pasien

Mereka yang membeli atau menggunakan produk atau jasa pelayanan kesehatan disebut pelanggan atau customer (Muninjaya, 2013). Lebih lanjut menurut Nursalam (2011) ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan atau pasien, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran. Seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, *website*, *email*, dan lain-lain.
2. Survei kepuasan pelanggan. Baik via pos, telepon, *email*, maupun tatap muka langsung.
3. *Ghost shopping*. Salah satu bentuk observasi yang memakai jasa orang yang menyamar sebagai pelanggan atau pesaing untuk mengamati aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk.
4. *Lost customer analysis*. Yaitu menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih dalam rangka memahami penyebab dengan melakukan perbaikan pelayanan.

Menurut Parasuraman (1990) terdapat 10 indikator untuk mengukur kepuasan pasien. Dalam perkembangan selanjutnya kesepuluh faktor tersebut dirangkum menjadi lima dimensi mutu pelayanan sebagai penentu kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung adalah segala sesuatu yang termasuk seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruang, dan sifat petugas.
2. Keandalan adalah elemen yang berkaitan dengan kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dapat diandalkan.
3. Daya tanggap adalah elemen yang berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, petugas dapat memberikan layanan dengan segera dan tepat waktu, petugas memberikan pelayanan dengan baik.
4. Jaminan adalah hal yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya petugas. Selain itu, bebas dari bahaya saat pelayanan merupakan jaminan juga.
5. Empati meliputi perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan para pasien.

2.3 Instalasi Gawat Darurat

2.3.1 Definisi Instalasi Gawat Darurat

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah unit pelayanan di Rumah Sakit yang memberi penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang membutuhkan perawatan gawat darurat (Queensland Health, 2012). IGD memiliki tujuan utama diantaranya adalah menerima, melakukan *triage*, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien, termasuk pasien yang

mebutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu (Australasian College for Emergency Medicine, 2014).

Gawat Darurat sebagai keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut (Kemenkes RI, 2018). Pasien Gawat Darurat adalah orang yang berada dalam ancaman kematian dan kecacatan yang memerlukan tindakan medis segera (Kemenkes RI, 2018)

Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib memiliki Pelayanan Kegawatdaruratan yang minimal mempunyai kemampuan:

1. Pelayanan 24 jam dalam sehari dan tujuh hari dalam seminggu untuk Rumah Sakit.
2. Memberikan pelayanan Kegawatdaruratan sesuai jam operasional untuk Puskesmas, Klinik, dan tempat praktik mandiri Dokter, Dokter Gigi, dan tenaga kesehatan.
3. Menangani Pasien segera mungkin setelah sampai di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
4. Memberikan Pelayanan Kegawatdaruratan berdasarkan kemampuan pelayanan, sumber daya manusia, sarana, prasarana, obat dan bahan medis habis pakai, dan alat kesehatan.
5. Proses triase untuk dipilah berdasarkan tingkat kegawatdaruratannya, sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh profesi kedokteran dan/atau pimpinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

6. Membuat alur masuk Pasien dengan penyakit infeksius khusus atau yang terkontaminasi bahan berbahaya sebaiknya berbeda dengan alur masuk Pasien lain. Jika fasilitas ruang isolasi khusus dan dekontaminasi tidak tersedia, Pasien harus segera dirujuk ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan lain yang memiliki fasilitas ruang isolasi khusus (Kemenkes RI, 2018)

2.3.2 Prinsip Instalasi Gawat Darurat

Prinsip umum pelayanan IGD Rumah Sakit dari (Kepmenkes, 2009):

1. Rumah sakit harus memiliki pelayanan *emergency* yang memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk melakukan pemeriksaan awal kasus-kasus *emergency* dan resusitasi serta stabilisasi (*live saving*).
2. Instalasi Gawat Darurat rumah sakit diwajibkan untuk memberikan pelayanan 24 jam dalam sehari selama satu minggu
3. Nama untuk instalasi atau unit gawat darurat di Rumah Sakit harus sama atau diseragamkan menjadi Instalasi Gawat Darurat.
4. Rumah sakit tidak diperkenankan meminta uang pembayaran awal pada saat menangani kasus gawat darurat.
5. Pasien gawat darurat wajib ditangani maksimal dalam waktu 5 menit setelah sampai di IGD.
6. Organisasi IGD didasarkan pada organisasi fungsional, dimana terdapat unsur pimpinan dan unsur pelaksanaan.
7. Semua Rumah sakit harus berusaha dalam penyesuaian pelayanan gawat darurat minimal sesuai dengan standar yang ada.

2.3.3 Standar Pelayanan Minimal IGD

Standar pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh warga secara minimal, juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Standar pelayanan minimal Rumah Sakit dimaksudkan agar tersedianya panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggung jawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit, standar pelayanan minimal gawat darurat dengan indikator :

1. Kemampuan menangani *life saving* anak dan dewasa, standar 100%.
2. Jam buka pelayanan gawat darurat, standar 24 jam.
3. Pemberi pelayanan kegawat daruratan yang bersertifikat yang masih berlaku (BLS/ PPGD/ GELS/ ALS), standar 100%
4. Ketersediaan tim penanggulangan bencana, standar 1 tim.
5. Waktu tanggap pelayanan dokter dan perawat instalasi gawat darurat, standar < 5 menit terlayani setelah pasien datang.
6. Kepuasan pelanggan, standar > 70%.
7. Kematian pasien < 24 jam, standar < 2 per 1000 (pindah ke pelayanan rawat inap setelah 8 jam)
8. Khusus untuk RS jiwa, pasien dapat ditenangkan dalam waktu <48 jam, standar 100%

9. Tidak adanya pasien yang diharuskan membayar uang muka, standar 100%.
(Kemenkes RI, 2008)

2.4 Ringkasan Sumber Pustaka

2.4.1 Sumber Pustaka Kesatu

Judul : Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. (Pisu, Rompas and Malara, 2015)

Ditulis Oleh : Hermawan D. Pisu, Sefti Rompas, Reginus Malara.

Universitas : Universitas Sam Ratulangi Manado

Abstrak :

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh karena adanya pasien gawat darurat lama mendapat penanganan dan dibiarkan menunggu sehingga menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan respons time perawat dengan kepuasan pasien. Desain penelitian : Penelitian ini menggunakan survei analitik, dengan menggunakan pendekatan Cross sectional dimana seluruh data yang menyangkut variabel penelitian diukur dan diamati satu kali dalam waktu yang bersamaan, Sampel 60 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuisioner yang dibuat oleh penelitian dan diisi oleh responden. selanjutnya data yang telah terkumpul diolah menggunakan SPSS untuk di analisa dengan desain metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Data yang di peroleh di olah menggunakan uji chi-square dengan kemangknaan (α) = 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara respons time perawat dengan kepuasan pasien dengan

kategori respons time cepat dan puas 19 orang (51,4%), 11 orang kurang puas (29,7%), sedangkan yang tidak puas 7 orang (18,9) sedangkan respons time lambat tidak puas 10 (43,5%), kurang puas 9 orang (39,1%), dan puas 4 orang (17,4%). Kesimpulan hasil penelitian ini ada hubungan yang bermakna antara respons time perawat dengan kepuasan pasien, semakin cepat respons time perawat semakin puas pasien, dan sebaliknya semakin lambat respons time perawat semakin tidak puas pasien.

2.4.2 Sumber Pustaka Kedua

Judul : Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Tingkat IV Madiun (Jaya, 2017).

Ditulis Oleh : Anang Prasetya Jaya

Universitas : STikes Bhakti Husada Mulia Madiun

Abstrak :

Rumah sakit khususnya Instalasi gawat darurat mempunyai tujuan agar tercapai pelayanan kesehatan yang optimal pada pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dalam penanganan tingkat kegawat daruratan sehingga mampu mencegah resiko kecacatan dan kematian (*to save life and limb*) dengan respon time selama 5 menit. Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Kepadatan ini ketika permintaan untuk layanan melebihi kapasitas IGD untuk memberikan keperawatan berkualitas dalam kerangka waktu yang tepat maka pelayanan harus cepat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan

response time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Tingkat IV Madiun. Metode pada penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional dengan pendekatan Cross Sectional. Sampel pada penelitian ini adalah 63 responden, dengan menggunakan teknik accidental sampling. Analisa statistik menggunakan uji chi square. Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji statistic Chi Square didapatkan $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$ dengan nilai hitung pearson = 17,980 maka H_0 diolak H_1 diterima, yang berarti ada hubungan antara respon time dengan kepuasan pasien di IGD rumah sakit tingkat IV Madiun, Sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,471 yang diinterpretasikan bahwa kekuatan hubungan pada tingkat rendah. Peneliti berasumsi tingkat cepat tanggap pelayanan IGD terhadap pasien yang datang akan sangat berpengaruh terhadap sebuah kepuasan pelanggan/pasien, pengetahuan dan kompeten seorang petugas IGD akan membentuk sebuah manajemen di IGD akan menjadi baik, dan seiring membaiknya sebuah manajemen IGD untuk melayani pasien yang datang ke IGD semakin baik.

2.4.3 Sumber Pustaka Ketiga

Judul : Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Akhirul and Fitriana, 2020).

Ditulis Oleh : Toni Akhirul , Nurul Fatwati Fitriana

Universitas : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Abstrak

Tujuan: Mengetahui hubungan antara waktu tanggap pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Wijayakusuma Purwokerto. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain observasional cross-sectional. 94 sampel diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan angket dan lembar observasi waktu respon dan dianalisis menggunakan tes Sommersd. Hasil: Hasil waktu tanggap pelayanan IGD RSUD Wijayakusuma Purwokerto cepat (81,9%) dan lambat (18,1%). Tingkat kepuasan pasien sangat puas (81,9%), puas (6,4 %), dan tidak puas (11,7%) terhadap layanan Departemen Darurat. Hasil analisis antara waktu tanggap dan tingkat kepuasan menggunakan uji Sommersd menunjukkan nilai sig sebesar 0,001 ($p < 0,05$) dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,654 yang berarti ada hubungan antara waktu tanggap pelayanan Gawat Darurat dengan tingkat kepuasan pasien. dengan kekuatan korelasi yang kuat.

2.4.4 Sumber Pustaka Keempat

Judul : Hubungan Respon Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan di IGD RSU Pancaran Kasih Manado (Mampuk and Karame, 2019).

Ditulis Oleh : Vivi Mampuk, Verra Karame

Universitas : Universitas Pembangunan Indonesia Manado

Abstrak :

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan

kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan disain penelitian korelasional. Penelitian Korelasional bertujuan untuk mengungkapkan hubungan korelasi antara variable dengan menggunakan pendekatan cross sectional yakni pendekatan yang dilakukan waktu penelitian atau observasi data variable independen dan dependen hanya dinilai satukali pada satu saat atau pada waktu bersamaan, dan dilaksanakan di IGD RS GMIM Pancaran Kasih Manado. Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan di RS GMIM Pancaran Kasih Manado yang dilaksanakan pada bulan Januari – Maret 2019 tentang Hubungan Respon Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di IGD RSU Pancaran Kasih Manado dapat ditarik kesimpulan bahwa: Respon Time di IGD RS GMIM Pancaran Kasih Manado paling banyak adalah tepat sebanyak 36 responden (62,1%), Tingkat kepuasan pasien di IGD RS GMIM Pancaran Kasih Manado paling banyak adalah puas sebanyak 39 responden (67,2%), Ada hubungan Respon Time dengan kepuasan pasien di IGD RS GMIM Pancaran Kasih Manado.

2.4.5 Sumber Pustaka Kelima

Judul : Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Bangkinang Tahun 2018 (Virgo, 2018)

Ditulis Oleh : Gusman Virgo

Universitas : Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

Abstrak :

Salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana. Keberhasilan waktu tanggap atau response time sangat tergantung kepada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan response time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Bangkinang tahun 2018. Jenis penelitian analitik dengan rancangan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke IGD dengan jumlah 80 orang yang diambil dengan teknik accidental sampling. alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar respon time perawat IGD adalah lambat (> 5 menit) yaitu 51 orang (63,8%), sebagian besar pasien tidak puas dengan pelayanan IGD yaitu 47 orang (58,8%). Berdasarkan uji statistik ada hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinang tahun 2018 dengan p value 0,002. Diharapkan diharapkan kepada perawat agar menerapkan respon time pada pasien dengan cepat terhadap kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat.

2.4.6 Sumber Pustaka Keenam

Judul : Hubungan *Respon Time* Dengan Kepuasan Pasien (Corelation Of Respons Time with Patients Satisfaction) (Umah and Rizkiyah, 2015)

Ditulis Oleh : Khoiroh Umah, Ika Putri Rizikiyah

Universitas : Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik

Abstrak :

Respons Time adalah kecepatan dan ketepatan pelayanan di suatu rumah sakit yang dapat membeikan keyakinan kepada pelanggan agar selalu menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Instalasi gawat darurat adalah salah satu pintu terdepan dari penerimaan pasien sehingga diperlukan suatu tindakan tanggap darurat yang terukur untuk pertolongan kepada pasien. Itu akan sangat berguna bagi penanganan pasien selanjutnya. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerapan hubungan Respon Time dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan korelasi dengan pendekatan cross sectional. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan responden sebanyak 44 pasien, di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik. Kemudian dianalisis dengan menggunakan uji Mann Whitey dengan taraf signifikansi $\alpha < 0,05$. Hasil perhitungan korelasi sebesar 0,658 antara respon time dengan kepuasan pasien adalah kuat yang ditunjukkan dengan nilai korelasi mendekati +1. Dengan P-value / Sig. sama dengan $0,00 < 0,05$ dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Kesimpulan, Terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel, yang berarti bahwa respon time berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.

2.4.7 Sumber Pustaka Ketujuh

Judul : Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi gawat Darurat (Doondori *et al.*, 2014)

Ditulis Oleh : Anatolia K. Doondori, Maria Sekunda, Sisilia Leny Cahyani, Theresia A. Kurnia

Universitas : Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang

Abstrak :

Latar Belakang: Kepuasan pasien ditentukan oleh pelayanan yang salah satunya adalah waktu tanggap (response time) yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat mengurangi luasnya kerusakan organ dalam dan juga menekan beban pembiayaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat hubungan antara response time perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Ende. Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah studi korelasi design cross sectional dengan jumlah sampel sebanyak 130 pasien yang dipilih secara accidental sampling. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah arloji untuk menghitung response time dan kuesioner kepuasan pasien yang terdiri dari 21 pernyataan mengenai harapan yang diinginkan pasien/keluarga dan kenyataan yang dirasakan pasien/keluarga setelah mendapatkan pelayanan di IGD. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa response time perawat RSUD Ende berada pada kategori cepat sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan di IGD RSUD Ende. Korelasi antara respon time perawat dengan kepuasan pasien memiliki nilai p value 0.00 yang berarti semakin cepat respon time perawat maka

pasien akan semakin merasa puas terhadap pelayanan di IGD. Simpulan: Semakin cepat respon time perawat akan memberikan kepuasan kepada pasien. Oleh karena itu perlu ditingkatkan kualitas SDM dan sarana pra sarana di ruang IGD untuk mempertahankan kualitas pelayanan.

2.4.8 Sumber Pustaka Kedelapan

Judul : Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang (Isrofah, Indriono and Setiyarso, 2020)

Ditulis Oleh : Isrofah, Anik Indriono, Teguh Setiyarso

Universitas : Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pekalongan

Abstrak :

Latar Belakang : Response time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit. Pelayanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan didalam pelayanan IGD. Kepuasan pasien menurut model kebutuhan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Tujuan : Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah hubungan response time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang. Kemudian secara khusus mempunyai tiga tujuan yaitu untuk mengidentifikasi response time pelayanan, mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien dan menganalisa hubungan response time pelayanan dengan tingkat

kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang. Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional korelasional. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah rata – rata kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang dalam 6 bulan terakhir sejak bulan April sampai dengan September 2019. Jumlah sampel penelitian sebanyak 93 responden. Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji statistik Chi Square dengan program SPSS versi 24 didapatkan nilai signifikansi (Asymp. Sig) = 0,027 < α = 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti ada hubungan antara response time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang Kesimpulan : Response time pelayanan di IGD RSUD Batang dengan kategori baik sebanyak 90 responden (96,8%), sedangkan pada kategori kurang baik sebanyak 3 responden (3,2%). Tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang menunjukkan sebanyak 28 responden (30,1%) kurang puas, 39 responden (41,9%) puas dan sebanyak 26 responden (28,0%) sangat puas

2.4.9 Sumber Pustaka Kesembilan

Judul : Hubungan Waktu Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Mitra Delima (Fikriana, Jainurakhma and Khoiriyah, 2020)

Ditulis Oleh : Reza Fikriana, Janes Jainurakhma, Anis Khoriyah

Universitas : STikes Kepanjen Malang

Abstrak :

Waktu tanggap di sebuah rumah sakit dihitung berdasar kecepatan pemberian layanan oleh dokter maupun perawat di Instalasi Gawat Darurat Penghitungan waktu dimulai ketika pasien tiba di depan pintu Instalasi Gawat Darurat sampai dengan mendapatkan pelayanan dari petugas Instalasi Gawat Darurat dengan standart waktu pelayanan pasien harus ditangani maksimal 5 menit setelah sampain di Instalasi Gawat Darurat. Kepuasan konsumen merupakan layanan yang diberikan ke pasien dengan sebenar-benarnya yang mereka butuhkan dan inginkan. Suatu layanan dikategorikan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh fakta lapangan apakah jasa yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasi yang menggunakan pendekatan cross sectional, bertujuan untuk mengetahui Hubungan Waktu Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien IGD RSUD Mitra Delima. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan Rank Spearman menunjukkan p adalah nilai ρ value (0.004) dikatakan terdapat hubungan jika kurang dari nilai α (0,05), sedangkan n adalah jumlah responden dan r menunjukkan kuatnya hubungan. Dari hasil SPSS menunjukkan signifikansi atau nilai ρ value (0.004) < 0,05 menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yakni ada hubungan antara waktu tanggap perawat Instalasi Gawat Darurat RSUD Mitra Delima dengan Kepuasan pasien. Dengan demikian penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan dan meningkatkan pelayanan

2.4.10 Sumber Pustaka Kesepuluh

Judul : Hubungan Antara Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo (Wibowo, Rizky and Zulpahiyana, 2017)

Ditulis Oleh : Setyo Wibowo, Wahyu Rizky, Zulpahiyana

Universitas : Universitas Alma Ata Yogyakarta

Abstrak :

Latar Belakang: Gawat darurat merupakan keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan selanjutnya. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien di IGD memerlukan standar yang sesuai kompetensi dan kemampuan sehingga dapat menjamin penanganan kegawatdaruratan dengan response time yang sesuai dengan standar pelayanan IGD. Tujuan: Mengetahui hubungan antara response time pelayanan IGD dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo. Metodologi: Jenis penelitian ini adalah penelitian non eksperimen dengan rancangan penelitian korelasional dengan menggunakan metode pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD dr.Tjitrowardojo Purworejo. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2017. Besar sampel dalam penelitian ini yaitu 293 responden. Hasil: Berdasarkan hasil cross tabulation dan uji chi square antara response time pelayanan IGD dengan kepuasan pasien didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0, 05$), artinya ada hubungan antara response time pelayanan IGD dengan

kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo.

Kesimpulan : Ada hubungan antara response time pelayanan IGD dengan kepuasan pasien.

2.4.11 Sumber Pustaka Kesebelas

Judul : Hubungan Respon time perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula (Karame and Husain, 2019)

Ditulis Oleh : Verra Karame, Sartina Husain

Universitas : Universitas Pembangunan Indonesia Manado

Abstrak :

Response time (waktu tanggap) adalah kecepatan dalam penanganan pasien dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tujuan penelitian diketahui terdapat hubungan Respon Perawat Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RSD Sanana Kabupaten Kepulauan Sula. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif analitik dan pendekatan cross sectional. Sampel berjumlah 38 responden yang diambil secara total sampling. Penelitian telah dilaksanakan di Di IGD RSD Sanana Kabupaten Kepulauan Sula pada bulan juni 2018. Pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur, kuesioner dan lembar observasi yang di bagikan kepada responden. Kemudian dianalisis secara deskriptif, korelasi menggunakan uji chi square. Hasil penelitian terdapat 21 responden (55.3%) yang

mengatakan respon time perawat lambat atau waktu tanggap diatas 5 menit, 17 responden (44.7%) yang mengatakan respon time perawat cepat atau dibawah 5 menit, 22 responden (57.9%) yang mengatakan kurang puas dengan dengan pelayanan yang diberikan, dan 16 responden (42.1%) yang mengatakn puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil analisis chi-square dengan nilai signifikan =0.000<0.05).