BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Konsep *Response Time*

2.1.1.1 Pengertian *Response Time*

Menurut Nurlian (2021) *Response time* atau waktu tunggu yaitu jangka waktu dari pasien datang sampai dipanggil ke tempat pendaftaran pasien. Waktu tunggu atau yang bisa disebut dengan *response time* adalah batas waktu pasien datang mengambil nomor antrian sampai dipanggil ke loket pendaftaran pasien (Tursini et al., 2022). Menurut Resa Saputri et al (2022) *Response time* merupakan waktu yang diberikan oleh petugas pendaftaran kepada pasien yang sudah mengambil nomor antrian untuk mendaftarkan dirinya ke loket pendaftaran pasien. Menurut Kuryadinata et al (2022) *response time* merupakan lama waktu pelayanan yang diberikan ke pasien saat pasien baru datang di puskesmas untuk mendaftar di bagian pendaftaran pasien. Menurut Jayanti (2021) waktu tunggu adalah jangka waktu dari pasien datang menunggu untuk dipanggil ke tempat pendaftaran pasien.

2.1.1.2 Prosedur Pengukuran *Response Time*

Pengukuran *response time* di puskesmas perlu dievaluasi secara jangka panjang guna memperbaiki mutu pelayanan yang ada di puskesmas. Evaluasi yang diberikan yaitu dengan membandingkan hasil evaluasi sebelumnya dengan kinerja yang sekarang. Apabila *response time* yang diberikan belum memenuhi standar maka akan dilakukan evaluasi lanjutan

agar mencapai standar pelayanan minimal di puskesmas. Pengukuran *response time* dilakukan dengan cara menghitung pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien dari awal pasien datang mengambil nomor antrian sampai pasien dipanggil ke bagian pendaftaran pasien untuk mendaftarkan dirinya ke poliklinik yang akan dituju. Setelah itu menghitung berapa lama waktu yang diperlukan pasien dari pasien datang mengambil nomor antrian sampai pasien dipanggil ke bagian pendaftaran pasien (Arief, 2019a). Menurut Menkes (2008) waktu tunggu dari pasien datang ke poliklinik rawat jalan untuk mengambil nomor antrian sampai mendaftarkan dirinya ke poliklinik yang dituju ≤ 10 menit. Apabila *response time* yang diberikan melebihi dari waktu tersebut, maka *response time* petugas pendaftaran lama.

2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi *Response Time*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Putri (2018) faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu atau *response time* yaitu terdapat kendala di bagian internet, loket pendaftaran yang kurang serta sistem informasi puskesmas error. Penelitian yang dilakukan oleh Nurdelima et al., (2021) yang mempengaruhi faktor *response time* pelayanan yaitu sumber daya manusia yang sedikit serta kurangnya ruangan yang ada. Menurut Karokaro et al., (2020) faktor yang mempengaruhi *response time* yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pengetahuan, masa kerja, beban kerja, dan sarana prasarana puskesmas. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Hartati, 2016) menjelaskan bahwa pendidikan dan lama kerja juga merupakan faktor yang mempengaruhi *response time.*

Penelitian yang dilakukan oleh Torry et al., (2016) faktor yang mempengaruhi *response time* yaitu sarana dan prasarana, kualitas petugas pendaftaran, pelayanan yang diberikan, prosedur administrasi, tanggung jawab petugas, dan kepercayaan pasien terhadap puskesmas. Selain itu faktor yang mempengaruhi *response time* antara lain alur pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan, kepatuhan petugas terhadap standar operasional prosedur (SOP), waktu tunggu yang diberikan petugas pendaftaran pasien rawat jalan, pendidikan petugas, pengetahuan petugas, sarana, material, serta kelengkapan persyaratan (Febriyanti & Kurniadi, 2020).

2.1.2 Konsep Kepuasan

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Pengertian kepuasan oleh Wahyuni (2018) yaitu perasaan senang dan lega terhadap suatu hal apabila realita dari hal tersebut sesuai dengan harapan. Sedangkan menurut Chandrianto (2018) kepuasan merupakan tingkat harapan yang sesuai dengan hasil yang didapatkan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia Puas merupakan perasaan senang (lega, bahagia, dan gembira). Sehingga Kepuasan pasien adalah Perasaan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien di poliklinik rawat jalan setelah pasien mendapatkan pelayanan dengan membandingkan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan (Arief, 2019a). Menurut Wahyuni (2018) pasien dapat

dikatakan puas apabila nilai pengukuran > 50% dan pasien dikatakan tidak puas apabila nilai pengukuran ≤ 50%. Kepuasan pasien tersebut memiliki tiga tingkatan yaitu:

1. Tingkat pelayanan yang kurang sesuai dengan kebutuhan pasien, maka dapat dikatakan bahwa pasien tersebut kurang puas terhadap pelayanan jasa tenaga kesehatan yang diberikan.
2. Tingkat pelayanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pasien, maka dapat diartikan bahwa pasien tersebut puas terhadap pelayanan jasa tenaga kesehatan yang diberikan.
3. Tingkat pelayanan yang diberikan melebihi kebutuhan pasien. Misalnya pasien memilih kelas perawatan VVIP atau Poliklinik Eksekutif, maka penilaian pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan maupun non kesehatan akan sangat puas.

Maka dari itu puskesmas harus mengetahui apa saja yang diperlukan oleh pasien tersebut agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan serta dapat menjadikan puskesmas tersebut pilihan utama dalam hal pelayanan kesehatan. Karena jika pasien tersebut menyampaikan ke orang lain tentang pelayanan puskesmas yang baik dan memuaskan, maka dapat menguntungkan puskesmas tersebut untuk mendapatkan pasien yang banyak serta dapat mengelola dan meningkatkan standar mutu pelayanan yang akan berpengaruh ke dalam sistem akreditasi puskesmas (Wahyuni, 2018).

2.1.2.2 Aspek – Aspek Kepuasan Pasien

Menurut Hasyim (2019) aspek – aspek kepuasan pasien yaitu:

1. Karakteristik Puskesmas

   Karakteristik yang dimaksud adalah tampilan fisik luar bangunan Puskesmas, kebersihan Puskesmas dan kelas perawatan serta sarana dan prasarana yang memadai di Puskesmas khususnya toilet Puskesmas yang wangi dan nyaman.

2. Biaya

   Biaya yang ditanggung oleh pasien sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Apabila biaya yang dikeluarkan banyak namun pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka pasien akan tidak puas dan enggan untuk berobat kembali ke Puskesmas tersebut.

3. Pelayanan

   Pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun non medis sangat membantu kebutuhan pasien serta ramah, cepat dan tanggap saat pasien mengajukan pertanyaan maupun *complain* mengenai pelayanan yang diberikan

4. Lokasi

   Lokasi Puskesmas yang strategis yang berada di pinggir jalan raya sehingga mudah ditemukan menggunakan transportasi umum maupun kendaraan pribadi.

5. Fasilitas

   Fasilitas yang disediakan lengkap, bersih, wangi dan nyaman sehingga pasien akan puas menggunakan fasilitas yang disediakan.

2.1.2.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Jayanti (2021) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas dapat dilihat dari lima dimensi kepuasan yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik) yaitu kelengkapan fasilitas sarana maupun prasarana serta penampilan petugas pelayanan tenaga medis maupun non medis yang ada yang ada di Puskesmas. Menurut Abdurahman et al (2017) contoh *tangible* yaitu:
    a. Kebersihan ruang tunggu di tempat pendaftaran pasien
    b. Pencahayaan yang cukup di ruang tunggu pendaftaran
    c. Kelengkapan fasilitas yang ada di ruang tunggu pendaftaran pasien
    d. Penampilan petugas medis maupun non medis yang rapi, bersih dan ramah
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu pemberian pelayanan medis yang dapat dipercaya, cepat, ramah serta dapat memuaskan kebutuhan pasien. Menurut Abdurahman et al (2017) contoh *reliability* yaitu:
    a. Petugas pendaftaran pasien mampu menjelaskan alur pelayanan dengan jelas
    b. Pemahaman petugas pendaftaran pasien cepat dalam menganalisis keluhan yang dialami oleh pasien
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu pemberian layanan petugas Puskesmas yang tanggap terhadap permasalahan yang dialami oleh pasien. Menurut Abdurahman et al (2017) contoh *Responsiveness* yaitu:

a. *Response time* yang diberikan oleh petugas pendaftaran cepat dan tepat waktu tidak ada keterlambatan dalam melayani pasien
b. Petugas pelayanan yang ramah dan informatif saat memberikan edukasi kepada pasien dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti oleh orang awam (pasien)
c. Proses administrasi yang cepat dan mudah

4. *Assurance* (jaminan) yaitu pemberian tindakan pelayanan yang tepat sesuai standar operasional prosedur (SOP) terhadap kebutuhan pasien sehingga keluarga pasien dapat mempercayakan kesembuhan pasien tersebut kepada pihak Puskesmas. Menurut Abdurahman et al (2017) contoh *assurance* yaitu:
   a. Petugas pendaftaran pasien mampu memberikan kepastian dan bantuan mengenai keluhan atau kebutuhan pasien sehingga pasien merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan
   b. Petugas pendaftaran mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yaitu sudah sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga pasien dapat berkunjung kembali dan merasa puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas
5. *Emphaty* yaitu keadaan petugas puskesmas yang mampu memahami kondisi kebutuhan yang pasien dan keluarganya dengan menerapkan komunikasi efektif dan perhatian untuk membantu mengatasi

permasalahan yang dialami oleh pasien. Menurut Abdurahman et al (2017) contoh *emphaty* yaitu:

a. Sikap petugas medis maupun non medis saat melayani pasien tidak membedakan suku, ras dan agama
b. Petugas pendaftaran peduli terhadap permasalahan pasien saat datang ke tempat pendaftaran yaitu apabila ada pasien datang meminta surat rujukan untuk berobat ke rumah sakit, maka petugas pendaftaran mampu melayani dengan sepenuh hati, ramah serta tulus membantu memenuhi kebutuhan pasien tersebut

Oleh sebab itu kualitas pelayanan dapat baik dan memuaskan yang diberikan oleh pihak Puskesmas kepada pasien juga setara dengan biaya perawatan yang ditanggung oleh pasien tersebut. Sehingga apabila biaya yang dikeluarkan pasien tidak sedikit namun perlakuan yang di terima oleh pasien tidak memuaskan, maka penilaian terhadap Puskesmas tersebut kurang baik.

2.2 Penelitian Terdahulu

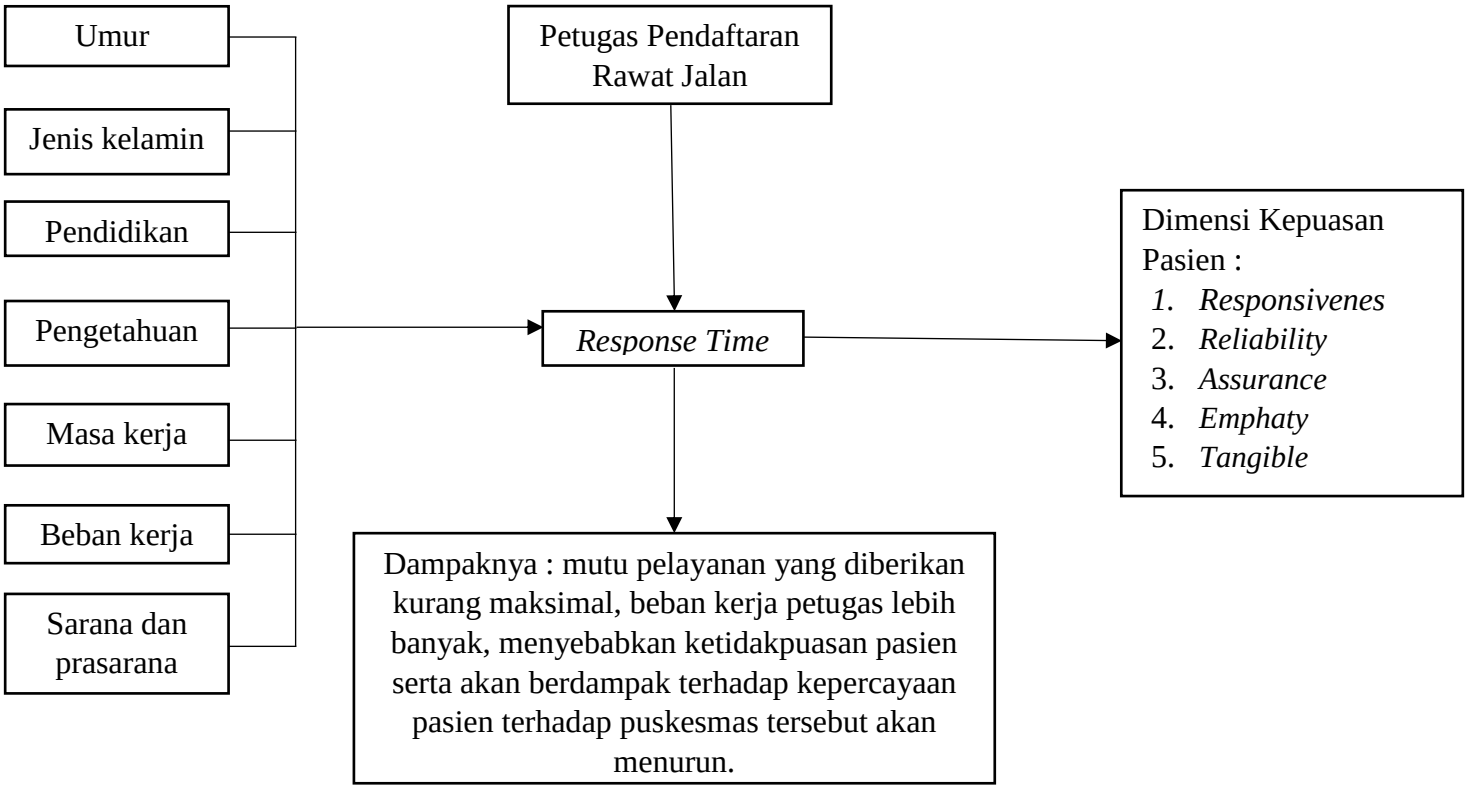
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Tahun	Judul	Hasil	Perbedaan
Torry, Mulyatim Koeswo, dan Sujianto	2016	Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung	Lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan serta tingkat kepuasan pasien rendah disebabkan oleh kurang optimalnya jadwal dokter yang bertugas	Penelitian yang dilakukan oleh Torry, Mulyatim Koeswo, dan Sujianto meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu dari pasien datang sampai dipanggil ke ruangan dokter sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu untuk mengetahui *response time* petugas pendaftaran teerhadap kepuasan pasien dari pasien datang mengambil nomor antrian

				sampai pasien dipanggil untuk mendaftarkan dirinya
Ayu Wahyuni	2018	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsu Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang	Variabel independen (kepuasan pasien) mempunyai pengaruuh terhadap kualitas pelayanan kesehatan	Penelitian yang dilakukan oleh wahyuni yaitu untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sedangan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu untuk mengetahui hubungan *response time* petugas pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien
Suryati, Bagoes Widjanarko, dan VG Tinoek Istiarti	2017	Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang	Terdapat hubungan kepuasan pasien BPJS yang mencakup lima dimensi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan	Penelitian yang dilakukan oleh Suryati, Bagoes Widjanarko, dan VG Tinoek Istiarti meneliti mengenai faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan yang mencakup dari lima dimensi kepuasan sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu hubungan antara *response time* petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien

2.3 Kerangka Teori dan Kerangka Konsep

2.3.1 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori
Sumber Karokaro et al (2019), Arief (2019)

2.3.2 Kerangka Konsep

Gambar 2.2 Kerangka Konsep

Berdasarkan teori oleh Hariyani (2020) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya yaitu *response time*. *Response time* merupakan lama waktu pelayanan yang diberikan ke pasien saat pasien baru datang untuk mendaftar di bagian pendaftaran sampai pasien pulang (Kuryadinata et al., 2022).

2.4 Hipotesis Peneltian

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara *response time* petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Bareng Kota Malang