

**HUBUNGAN RESPONSE TIME PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KOTA BANDAR LAMPUNG**

TUGAS PENELITIAN KUANTITATIF

Disusun oleh :

Artiya Rumondang Carolin Hutagalung

2216041108



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
SEPTEMBER, 2023**

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peneliti Terdahulu

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi dalam Ardiyansyah (2011:17), Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah maupun swasta kepada warga negara/ masyarakatnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Istilah ini dikaitkan bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang perbedaan baik ras, suku, agama, jenis kulit, maupun strata sosial mereka.

Moenir dalam Anggara (2012:568) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, sedangkan Sinambela (2010:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan berlangsung secara terusmenerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Thomas R. Dye (Edi Suharto, 2005:44) menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Dan apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu maka harus ada tujuannya (objeknya) karena kebijakan publik itu meliputi semua tindakan pemerintah, jadi bukan semata-mata merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah saja. Disamping itu sesuatu yang tidak dilaksanakan oleh pemerintah pun termasuk kebijaksanaan negara. Hal ini disebabkan karena “sesuatu yang tidak dilakukan” oleh pemerintah akan mempunyai pengaruh (dampak) yang sama besarnya dengan “sesuatu yang dilakukan” oleh pemerintah.

Pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, maupun oleh swasta, atau pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan Agung Kurniawan dalam Pasolong (2011:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah

pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

Carl J. Friedrich mengartikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Dari berbagai kepustakaan, dapat diungkapkan bahwa kebijakan publik dalam kepustakaan Internasional disebut sebagai publik policy, yaitu suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya. Setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan bobot pelanggarannya yang dilakukan dan sanksi dijatuhkan di depan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan sanksi (Nugroho R., 2004; 1-7).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang memberikan pelayanan oleh penyelenggara kepada penerima pelayanan, yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.1.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang disediakan pemerintah dapat dikelompokkan dalam dua hal, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum (Hardiyansyah 2011).

Pelayanan kebutuhan dasar meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat; sedangkan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

1. Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang esensial. Undang-Undang Dasar 1945 memberi jaminan bahwa tiap warga negara berhak atas kesehatan. Kesehatan merupakan salah syarat untuk terwujudnya kesejahteraan. Kesejahteraan pun tidak akan dapat terwujud jika masyarakat miskin. Kemiskinan menjadi penghalang bagi tercapainya kesehatan fisik yang memadai. Kelompok masyarakat miskin biasanya rendah tingkat kesehatannya, rendah pendapatannya, dan rendah pula tingkat pendidikannya. Kesehatan, pendidikan, kemiskinan, dan kesejahteraan merupakan variabel yang saling berkaitan. Orang atau masyarakat yang tidak sehat biasanya rendah produktivitasnya, sehingga penghasilan yang didapat tidak akan mampu mendorong si miskin untuk mengakses pendidikan bermutu. Serba keterbatasan ini menyebabkan mereka terbelenggu dalam jerat kemiskinan. Kemiskinan tersebut menjadi penyebab standar kehidupannya menjadi rendah, baik menyangkut kesehatan maupun pendidikannya. Dalam kondisi ini tidak mungkin mereka dapat disebut sejahtera.

2. Pelayanan Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar merupakan layanan kebutuhan dasar yang juga tidak kalah pentingnya dengan layanan kesehatan. Pendidikan merupakan investasi jangka panjang untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Hasilnya tidak dapat dinikmati seketika. Pendidikan merupakan salah satu strategi untuk memutus mata rantai kemiskinan. Pendidikan yang bermutu akan dapat mendorong si terdidik memasuki strata masyarakat di atasnya. Pendidikan juga dapat meningkatkan perolehan seseorang terhadap suatu barang atau jasa tertentu. Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling primer adalah pendidikan dasar. Tidak berlebihan kiranya jika dikatakan bahwa masa depan bangsa dalam 20 hingga 30 tahun ke depan dapat dilihat dari seberapa banyak dan seberapa berkualitas penduduk memperoleh layanan pendidikan. UUD 1945 menjamin warga negara untuk memperoleh pendidikan yang bermutu. Menjadi kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan pendidikan yang

bermutu bagi warga negaranya. Salah satu program layanan pendidikan sebagai amanat konstitusi tersebut adalah wajib belajar 9 tahun bagi penduduk yang berusia sekolah hingga usia 15 tahun. Artinya bahwa tidak boleh ada warga negara di suatu daerah yang usianya 15 tahun tidak mengenyam bangku sekolah hingga Sekolah Menengah Pertama (SMP).

3. Pelayanan Bahan Kebutuhan Pokok

Pelayanan kesehatan dan pendidikan memang penting bagi penduduk. Hal ini memang tidak berkaitan dengan asupan yang dibutuhkan oleh tubuh yang membuat tubuh seseorang memiliki energi yang dibutuhkan untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Energi yang dibutuhkan seseorang agar ia dapat melakukan aktivitasnya diperoleh dari pemenuhan layanan bahan kebutuhan pokok yang disediakan oleh pemerintah. Bahan kebutuhan pokok yang dibutuhkan masyarakat di antaranya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, dan lain-lain. Ketersediaan bahan kebutuhan pokok masyarakat ini merupakan sesuatu yang sangat urgen. Hal ini penting karena tanpa ada ketersediaan bahan kebutuhan pokok yang memadai, bisa menyebabkan masyarakat terganggu kesehatannya. Mereka tidak memiliki energi yang dibutuhkan untuk membangun keluarga, masyarakat, bangsa dan negara. Demikian pula, stabilitas harga bahan kebutuhan pokok perlu dilakukan oleh pemerintah. Kenaikan harga bahan kebutuhan pokok menyebabkan banyak anggota masyarakat, utamanya mereka yang berasal dari golongan ekonomi lemah tidak memiliki daya beli yang cukup untuk membeli bahan kebutuhan pokok. Lonjakan harga bahan kebutuhan pokok juga dapat memengaruhi kinerja ekonomi makro. Pada gilirannya, kinerja ekonomi makro yang buruk akibat dari inflasi yang tinggi akan dapat menimbulkan ketidakstabilan politik sebagaimana pernah dialami pemerintah Indonesia pada masa Orde Lama dan Orde Baru.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Pengertian standar pelayanan merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (public service) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang

diandalkan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Menurut Oentarto, et al. dalam Barus (2015:16) menjelaskan bahwa: Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Adapun nilai yang sangat strategis tersebut yaitu: Pertama, bagi pemerintah daerah standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan layanan; Kedua, bagi masyarakat standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (daerah).

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggara pelayanan publik.

2.2 Tinjauan Menurut Rumah Sakit

2.2.1 Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah suatu institusi yang sesuai dari segi lokasi, konstruksi, organisasi, pengelolaan dan personalia, untuk menyediakan secara ilmiah, ekonomis, efisien dan tidak menghambat, semua atau sebagian kebutuhan kompleks untuk pencegahan, diagnosis, pengobatan aspek fisik, mental dan medis pasien dengan fasilitas yang berfungsi untuk pelatihan pekerja baru dalam berbagai bidang spesialis professional, bidang teknis dan ekonomis penting untuk pelaksanaan fungsi yang semestinya dan dengan kontak-kontak yang memadai dengan para dokter, rumah sakit lain, fakultas kedokteran dan semua biro kesehatan sah yang tersangkut dalam program kesehatan yang lebih baik.

Pengertian rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan. Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

2.2.2 Fungsi Rumah Sakit

Rumah Sakit Umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara paripurna. Tugas rumah sakit umum menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit yaitu melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Menurut UU RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit mempunyai fungsi :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.3 Tinjauan Mengenai Instalasi Gawat Darurat

2.3.1 Pengertian Instalasi Gawat Darurat

Pengertian Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit adalah salah satu bagian dari rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan kebijakan mengenai Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit yang tertuang dalam Kepmenkes RI No. 856/Menkes/SK/IX/2009 untuk mengatur standarisasi pelayanan gawat darurat di Rumah Sakit. Guna meningkatkan kualitas IGD di Indonesia perlu komitmen Pemerintah Daerah untuk membantu Pemerintah Pusat dengan ikut memberikan sosialisasi kepada masyarakat bahwa dalam penanganan kegawatdaruratan dan life saving tidak ditarik uang muka dan penanganan gawat darurat dilakukan 5 (lima) menit setelah pasien sampai di IGD. Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa Instalasi Gawat Darurat adalah salah satu bagian dari rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya.

2.3.2 Pelayanan Instalasi

Latar belakang pentingnya diatur standar IGD karena pasien yang masuk ke IGD Rumah Sakit tentunya butuh pertolongan yang cepat dan tepat, untuk itu perlu adanya standar dalam memberikan pelayanan gawat darurat sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat. Semua itu dapat dicapai antara lain dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD Rumah Sakit sesuai dengan standar. Disisi lain, desentralisasi dan otonomi telah memberikan peluang daerah untuk mengembangkan daerahnya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya serta siap mengambil alih tanggung jawab yang selama ini dilakukan oleh pusat. Oleh karenanya, perlu membuat standar yang baku dalam pelayanan gawat darurat yang dapat menjadi

acuan bagi daerah dalam mengembangkan pelayanan gawat darurat khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.

2.3.3 Klasifikasi Instalasi Gawat Darurat

Klasifikasi pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) terdiri dari:

- A. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Level IV sebagai standar minimal untuk Rumah Sakit Kelas A.
- B. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Level III sebagai standar minimal untuk Rumah Sakit Kelas B.
- C. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Level II sebagai standar minimal untuk Rumah Sakit Kelas C .
- D. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Level I sebagai standar minimal untuk Rumah Sakit Kelas D

2.4 Reponse Time

2.4.1 Pengertian Response Time

Menurut Depkes RI (2006) salah satu indikator mutu pelayanan IGD adalah waktu tanggap atau yang disebut Response Time. Menteri kesehatan pada tahun 2009 telah menetapkan salah satu prinsip umumnya tentang penanganan pasien gawat darurat yang harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD (Kepmenkes, 2009). Depkes RI (2010) juga mengatakan salah satu prinsip umum pelayanan IGD di RS adalah Response Time; pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 (lima) menit setelah sampai di IGD.

Waktu tanggap gawat darurat merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di depan pintu runah sakit sampai mendapat respon dari petugas Instalasi Gawat Darurat (response time) dengan waktu pelayanan yang diperlukan sampai selesai proses penanganan gawat darurat (Haryatun dan Sudaryanto, 2008).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa Response Time (waktu tanggap) merupakan suatu standar pelayanan yang harus dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat. Peneliti juga menyimpulkan bahwa Response

Time merupakan unsur dari Responsiveness yang menjadi salah satu faktor dari kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.

2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Kepmenkes, 2009).

Canadian of Association Emergency Physician (2012) menuliskan bahwa kejadian kurangnya stretcher untuk penanganan kasus yang akut berdampak serius terhadap kedatangan pasien baru. American College of Emergency Physician (2008) menuliskan bahwa pada IGD yang mengalami permasalahan berlimpahnya jumlah pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, menempatkan seorang dokter di wilayah triase dapat mempercepat proses pemulangan pasien atau discharge untuk pasien minor dan membantu memulai penanganan. Green, et.al.(2006) yang mengemukakan bahwa pada perubahan yang sangat kecil dan sederhana dalam penempatan staf sangat berdampak pada keterlambatan penanganan di IGD.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa tercapainya standar Response Time perawat dalam pelayanan di IGD dipengaruhi oleh ketersediaan sarana prasarana, SDM dan sistem manajemen IGD yang baik.

2.5 Definisi Kepuasan Pasien

2.5.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler, 2007). Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya.

2.5.2 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Hafizzurachman, 2004). Menurut Porter dalam Utama (2005) kepuasan sebagai selisih dari banyaknya sesuatu yang seharusnya ada dengan banyaknya apa yang ada. Artinya seseorang akan terpuaskan jika tidak terdapat selisih antara kondisi yang diinginkan dengan kondisi aktual.

Kotler (2000) dalam Asmuji (2012), mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan seorang pembeli (konsumen) setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembeli tersebut. Menurut Gerson (2004), kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sedangkan menurut Nurachmah (2005), kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi paska konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

2.5.3 Mengukur Tingkat Kepuasan

Untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan pelanggan atau penerima pelayanan maka perlu diperlukan pengukuran. Menurut Supranto (2001), pengukuran tingkat kepuasan dimulai dari penentuan pelanggan, kemudian dimonitor dari tingkat kualitas yang diinginkan dan akhirnya merumuskan strategi. Lebih lanjut juga dikemukakan bahwa harapan pelanggan dapat terbentuk dari pengalaman masa lalu,

komentar dari kerabat serta janji dan informasi dari penyedia jasa dan pesaing. Kepuasan pelanggan dapat digambarkan dengan suatu sikap pelanggan, berupa derajat kesukaan (kepuasan) dan ketidaksukaan (ketidakpuasan) pelanggan terhadap pelayanan yang pernah dirasakan sebelumnya. Menurut Kotler (2007), ada beberapa macam metode dalam mengukur kepuasan pelanggan :

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Ghost Shopping
3. Lost Customer Analysis
4. Survey Kepuasan Pelanggan

2.5.4 Manfaat Pengukuran Kepuasan

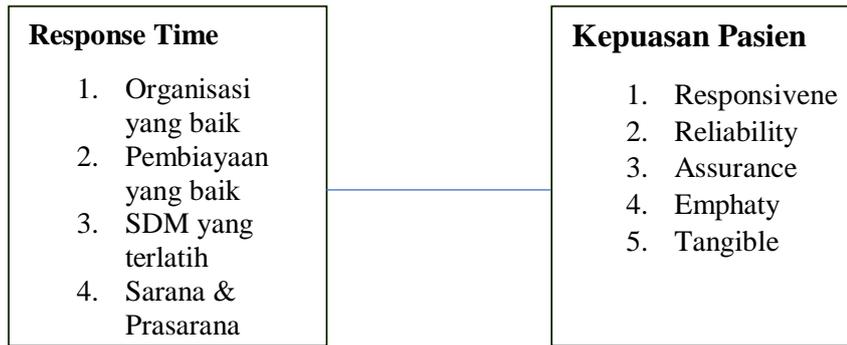
Menurut Gerson (2004), manfaat utama dari program pengukuran adalah tersedianya umpan balik yang segera, berarti dan obyektif. Dengan hasil pengukuran orang biasa melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, membandingkannya dengan standar kerja dan memutuskan apa yang harus dilakukan untuk melakukan perbaikan berdasarkan pengukuran tersebut.

Menurut Jacobalis (2003), untuk mengukur kepuasan pasien dapat digunakan alat untuk evaluasi pelayanan kesehatan, evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit, membuat keputusan administrasi, evaluasi efek perubahan dari organisasi pelayanan, administration staff dan fungsi pemasaran serta formasi etik profesional.

Pasien akan merasa sangat tidak puas apabila hasil pelayanan yang diberikan oleh perawat didapatkan pasien jauh dibawah harapannya, jika hasil pelayanan yang diberikan oleh perawat belum memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan akan cukup memuaskan jika pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah memenuhi sebagian harapan pasien. Pelayanan akan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah memenuhi harapan rata-rata pasien, sedangkan pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang diberikan oleh perawat melebihi apa yang diharapkan pasien.

2.6 Kerangka Pikir

Dengan kerangka pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Pikir (Sumber : Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:42)

2.7 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara dari pertanyaan penelitian. Biasanya hipotesis dirumuskan dalam bentuk hubungan antara kedua variabel, variabel bebas dan terikat (Notoatmodjo, 2010). Hipotesis terbagi dalam 2 tipe:

1. Hipotesis nol (H_0) yang berarti tidak ada hubungan antar variabel yang diteliti.
2. Hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan adanya hubungan antara variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti mempunyai hipotesis alternatif penelitian (H_1) yaitu jika response time IGD baik maka berhubungan terhadap tingkat kepuasan pasien IGD.

DAFTAR PUSTAKA

admin,+JURNAL+MAP+EDIT_16-21. (n.d.).

BAB II TINJAUAN PUSTAKA PDF. (n.d.).

BUKU_PELAYANAN_PUBLIK_pdf. (n.d.).

Mursyidah, O. L., & Ap, M. (2020). *BUKU AJAR MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK.*

pelayanan publik full. (n.d.).

Suwitri, S. (n.d.). *Konsep Dasar Kebijakan Publik.*

