

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit didefinisikan sebagai suatu tempat usaha yang menyelenggarakan pelayanan medis meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020. Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena menyediakan berbagai macam layanan. Manajemen rumah sakit harus berkonsentrasi pada peningkatan kinerja perawat untuk mendukung keberlangsungan organisasi, karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit (Martinus & Tukiran, 2023).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian dari rumah sakit yang bertugas memberikan pertolongan medis segera kepada pasien yang dalam kondisi kritis. IGD berfungsi sebagai pintu masuk utama untuk menangani pasien gawat darurat dan memberikan tindakan medis yang diperlukan untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018. Pasien yang datang baik secara langsung maupun melalui rujukan sampai akan mendapatkan perawatan pertama yang diperlukan untuk penyakit yang mengancam jiwa (Nur Fauziah dkk. 2024).

Tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan klien dikenal sebagai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan dapat memenuhi harapan klien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan. Dengan kata lain, layanan yang dirasakan (*perceived service*) harus memenuhi ekspektasi agar kualitas pelayanan dapat dinilai positif. (Nurdin 2019).

Lima kriteria yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan medis yang diberikan di fasilitas kesehatan (Fatrida Dedi et al., 2023). Kapasitas perawat untuk memenuhi tuntutan pasien tanpa membuat kesalahan dan memberikan layanan yang tepat dan konsisten seperti yang dijanjikan disebut sebagai keandalan. Kemampuan perawat untuk menanggapi tuntutan pasien secara efisien dan cepat disebut sebagai daya tanggap. Kepastian menciptakan rasa percaya diri terhadap kualitas pelayanan perawat dengan mencerminkan tingkat kepercayaan yang diberikan pasien terhadap keahlian dan kemampuan perawat. Sementara bukti fisik terdiri dari elemen yang terlihat seperti kebersihan dan penampilan yang memberikan kesan baik pada pasien, empati mencakup kapasitas perawat untuk memahami kebutuhan pasien.

respon time tidak merata di sejumlah kriteria kualitas layanan, dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, aspek *responsiveness* dan *reliability* tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun jaminan memiliki dampak yang menguntungkan, pasien mungkin tidak selalu menghargai *assurance* layanan dalam hal waktu reaksi. Dimensi *emphaty* juga menunjukkan bagaimana, khususnya dalam situasi darurat, perhatian staf medis mungkin tidak sesuai dengan yang diantisipasi pasien. Terakhir, hasil tersebut mengungkapkan adanya perbedaan dalam memenuhi *Tangbles*, meskipun faktanya hal-hal yang nyata seharusnya mewakili kualitas layanan (Tarigan dan Fran, 2020).

Waktu proses rujukan pertama dikenal sebagai *respon time*. Ada tiga jenis *respon time* yaitu respon awal terhadap rujukan kurang dari lima menit, dan respons terhadap rujukan, menerima pasien, atau menolaknya membutuhkan waktu lima hingga empat puluh lima menit. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima pasien yang dirujuk terlalu lama lebih dari empat puluh lima menit. Untuk memberikan umpan balik kepada fasilitas kesehatan yang memberikan rujukan *respon time* untuk mengembalikan rekomendasi harus diselesaikan dalam waktu kurang dari lima menit (Ramli, 2024).

Salah satu ukuran penting dari kualitas pelayanan medis yang diperoleh adalah kepuasan pasien. Menurut penelitian terkini, kepuasan ini memengaruhi hasil kesehatan jangka panjang dan hubungan pasien dengan penyedia layanan (Dewi Lukita Sari, D., & Anjayati, R., 2023). Penelitian terkini mengatakan, kepuasan pasien berkorelasi dengan layanan berkualitas tinggi, dan penentu utama kepuasan adalah lingkungan tempat kita dirawat (Wiranata dan Tonis, 2023). Temuan penelitian lain juga mendukung gagasan bahwa kemampuan dan gaya komunikasi perawat memiliki dampak signifikan pada seberapa baik perasaan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima (Wiguna et al., 2022).

Literatur tentang kepuasan pasien membahas seberapa baik layanan kesehatan memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Dalam hal ini, pasien adalah orang yang menerima perawatan dari tenaga medis. Kadang-kadang, kepuasan pasien dianggap memiliki banyak aspek, sehingga sulit diukur dengan jelas. Hal ini membuat penilaian tentang kepuasan pasien menjadi tidak selalu pasti (Afrashtehfar dkk, 2020).

Pasien sering mengatakan kualitas pelayanan perawat yang buruk sebagai keluhan utama mereka. Menurut survei yang dilakukan di Puskesmas Nania di Kota Ambon, sikap staf medis sering dianggap kurang berbelas kasih. Hal ini tercermin dari pengalaman pasien yang harus menunggu lama tanpa kontak efektif dari perawat dan yang menerima jawaban yang tidak menyenangkan saat mereka mengeluh. Hasil ini menunjukkan bahwa kurangnya kehangatan dan belas kasih dari pihak profesional kesehatan dapat mengakibatkan ketidakpuasan yang serius, membuat pasien merasa tidak dihargai dan dikecewakan oleh perawatan yang mereka terima (Shafyra et al, 2024).

Pasien yang senang dengan perawatan yang mereka terima cenderung akan meminum obat resep tepat waktu dan mengikuti anjuran dokter. Peningkatan hasil kesehatan jangka panjang dan kemanjuran perawatan bergantung pada kepatuhan ini. Selain itu, pasien yang senang cenderung memberi tahu orang lain tentang

layanan kesehatan, yang akan meningkatkan reputasi penyedia layanan. Selain itu, pasien yang puas cenderung lebih loyal dan cenderung akan menggunakan layanan tersebut lagi di masa mendatang (Langi dkk., 2023).

Tingkat kepuasan pasien di salah satu rumah sakit ASEAN mencapai 79% pada tahun 2016, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat masalah dengan waktu tunggu dan kualitas layanan yang perlu ditangani untuk mencapai persyaratan kepuasan minimal yang ditetapkan (Widiasari et al., 2019). Sementara tingkat kepuasan bervariasi di seluruh Indonesia, Maluku Tengah dan Sumatera Barat memiliki tingkat yang sangat rendah (Hasniar, 2021). Menurut data Kementerian Kesehatan Indonesia pada tahun 2019, mayoritas pasien merasa senang dengan perawatan yang mereka terima. Namun, penelitian yang dilakukan di tiga rumah sakit Jawa Tengah menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien bervariasi, dengan layanan dokter menerima peringkat tertinggi dan keadaan fisik ruang perawatan menerima peringkat terendah (Pulihanasih Akas., 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Fajriani dkk. (2023) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Panteraja Tahun 2023” menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kepuasan pasien dengan beberapa aspek kualitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian lain tentang “Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Registrasi Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta” (Kuntoro Wahyu & Istiono Wahyudi, 2022). Faktor kepastian kemampuan petugas perlu diperhatikan, meskipun responden menyatakan puas dengan pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Zulfahmidah dan Rahman Resky Asfiani (2021) dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Sendana" menemukan bahwa pasien secara umum merasa puas dengan aspek pelayanan medis yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Sendana.

Berdasarkan temuan dari ketiga penelitian tersebut, tingkat kepuasan pasien di berbagai institusi kesehatan dipengaruhi secara positif oleh layanan berkualitas

tinggi. *Reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, sepuluh pasien di Unit Gawat Darurat diwawancarai untuk penelitian pada bulan Februari 2025. Berdasarkan temuan 7 dari 10 merasa perawat terlalu lama menanggapi keluhan mereka, terutama saat mereka membutuhkan bantuan. Mereka juga mempertanyakan apakah perawatan pasien harus diprioritaskan sesuai urutan kedatangan, 7 dari 10 pasien merasa waktu tanggap perawat kurang memadai, yang sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa respon time ideal di IGD adalah kurang dari 5 menit, dalam hal kepuasan pasien, 6 dari 10 atau lebih dari separuh responden, mengatakan bahwa mereka tidak sepenuhnya memahami penjelasan masalah medis mereka. Penelitian awal ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang perlu diperhatikan di Instalasi Gawat Darurat RS Mitra Siaga Tegal.

Temuan ini mendorong peneliti untuk meneliti lebih lanjut apakah terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan waktu tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RS tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas, apakah ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan *respon time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Mitra Siaga Tegal?

1.2 Tujuan Penelitian

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara Kualitas pelayanan perawat dengan *respon time* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Mitra Siaga Tegal.

1.2.1 Tujuan Khusus

1.2.1.1 Mengidentifikasi Kualitas Pelayanan Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal.

1.2.1.2 Mengidentifikasi *Respon Time* di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal.

- 1.2.1.3 Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Mitra Siaga Tegal.
- 1.2.1.4 Analisa Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal.
- 1.2.1.5 Analisa Hubungan Respon Time Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal
- 1.2.1.6 Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Dan Respon Time Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal.

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Manfaat Aplikatif

Secara keseluruhan, penelitian ini menawarkan informasi yang berguna bagi perawat dan administrasi rumah sakit untuk meningkatkan standar perawatan di unit gawat darurat, yang akan meningkatkan kebahagiaan pasien dan hasil kesehatan secara umum.

1.3.2 Manfaat Keilmuan

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memajukan pemahaman dan keahlian di bidang manajemen perawatan kesehatan, khususnya berkenaan dengan hubungan antara *respon time* terhadap kepuasan pasien dan kualitas layanan. Selain berkontribusi pada pengembangan ide-ide dalam ilmu kesehatan dan manajemen layanan, temuan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi para akademisi dan peneliti lain yang tertarik pada subjek yang sama.

1.3.3 Manfaat Metodologi

Berdasarkan metodologi, penelitian ini memberikan kontribusi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang dapat digunakan oleh penelitian-penelitian berikutnya. Metode pengumpulan data menggunakan survei dan analisis

statistik yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.