

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Waktu tanggap adalah Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menangani pasien sejak mereka tiba di ruang gawat darurat hingga tindakan survei utama dimulai disebut waktu respons. Jalan napas (saluran pernapasan) dan pernapasan (kapasitas paru-paru untuk mengeluarkan udara) adalah komponen utama dari survei utama (Verawati, 2019).

Sebagai titik kontak awal antara pasien dan tenaga medis profesional pada saat krisis atau cedera yang mengancam jiwa, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) memandang layanan medis darurat (EMS) sebagai hal yang mendasar bagi layanan kesehatan yang berkualitas (Al-Shaqsi, 2010). Siapa pun yang tertarik untuk bekerja di layanan medis darurat (EMS) di Amerika Serikat diharuskan untuk menyelesaikan empat kursus: *first responder, basic, intermediate, and paramedic. Paramedic, Advanced Emergency Medical Technician, Emergency Medical Responder, and Emergency Medical Technician* adalah gelar yang akan diberikan kepada peserta pelatihan setelah menyelesaikan program (Kanita, 2017).

Menurut Kementerian Kesehatan Indonesia (2022), jumlah kunjungan pasien ke unit gawat darurat di Indonesia meningkat dari 8.597.000 pada tahun 2020 (15,5% dari total jumlah kunjungan) menjadi 10.124.000 pada tahun 2021 (18,2% dari total kunjungan) dan 16.712.000 pada tahun 2022 (28,2% dari total

kunjungan). Data ini diperoleh dari 2.247 rumah sakit umum dan 587 rumah sakit khusus dari total 2.834 rumah sakit di Indonesia.

Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah (PK3D) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Tugas dan fungsinya antara lain memberikan pelayanan kegawatdaruratan kesehatan, seperti pelayanan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) dan Ambulans Gawat Darurat antar fasilitas kesehatan, sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 57 Tahun 2022, yang mengatur tentang susunan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Provinsi DKI Jakarta.

Memenuhi atau melampaui harapan pasien dan keluarga adalah hal yang menentukan waktu tanggap perawat, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga (Sartono, 2013). Penurunan pendapatan rumah sakit tidak dapat dihindari jika pasien dan keluarganya merasa tidak puas dengan layanan yang mereka terima karena mereka kehilangan kepercayaan terhadap kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan mereka. Di sisi lain, jika pelayanan yang diberikan sama atau lebih baik dari yang diharapkan, maka pasien dan keluarganya akan merasa puas (Widodo, 2015).

Baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam peristiwa bencana, kemampuan untuk membantu pasien gawat darurat dengan cepat dan memadai merupakan ukuran keberhasilan penanggulangan medis. Dalam hal menyelamatkan nyawa atau mencegah kecacatan, keberhasilan waktu tanggap sangat dipengaruhi oleh seberapa cepat dan efektif pertolongan yang diberikan,

mulai dari tempat kejadian dan berlanjut hingga fase penyakit dan rumah sakit. Dalam keadaan darurat, kedua bagian tersebut sangat penting (Muwardi, 2015).

Selama tiga bulan terakhir di tahun 2024, dari Februari hingga April, sebanyak 3.549 layanan diberikan oleh Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah (PK3D) kepada pengguna ambulans di wilayah Jakarta Pusat, berdasarkan data Lembar Bukti Kegiatan (LBK).

Pada tahun 2018, 73,15% masyarakat merasa puas, pada tahun 2019 72,34%, pada tahun 2020 70,96%, dan targetnya adalah 100%, menurut data survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Ambulans Gawat Darurat (AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, yang sekarang dikenal sebagai Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah (PK3D).

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya oleh Ananda (2020) yang menggunakan desain penelitian korelasional deskriptif dan teknik cross-sectional. Penelitian ini melibatkan 257 pasien yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian tersebut menemukan bahwa pada layanan Ambulans Gawat Darurat (AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, terdapat hubungan antara waktu yang dibutuhkan perawat untuk merespons dengan kepuasan pasien, dengan nilai p-value sebesar 0,020 ($p < 0,05$). Ananda (2020) menemukan bahwa pasien merasa lebih puas ketika perawat merespons dengan cepat.

Menurut Simandalahi *et al.* (2019), 74 pasien yang mengunjungi UGD Puskesmas Air Amo di Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat, diminta untuk mengisi survei, yang merupakan bagian dari penelitian *cross-sectional* deskriptif-analitik yang dilakukan pada bulan Juli dan Agustus 2018. Lembar

observasi dan kuesioner terkomputerisasi digunakan untuk analisis. Data dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* bivariat dengan tingkat kepercayaan 95% dan distribusi frekuensi univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 70,3% responden berpendapat bahwa waktu tanggap cukup responsif, dan 56,8% merasa puas dengan layanan keperawatan secara keseluruhan. Waktu tanggap berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,039$) dalam studi bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu reaksi merupakan komponen dari kepuasan pasien. Untuk memastikan bahwa kualitas layanan Puskesmas secara konsisten tinggi, disarankan agar para pemimpin secara teratur menilai manajemen layanan perusahaan (Simandalahi et al., 2019).

Penelitian sebelumnya oleh Gusman (2018) menggunakan desain studi analitik *cross-sectional*. Delapan puluh partisipan, yang dipilih secara acak dari sekumpulan pasien yang mengunjungi ruang gawat darurat, menjadi populasi penelitian. Kuesioner digunakan sebagai instrumen untuk mengumpulkan data. Penggunaan analisis bivariat dan univariat untuk data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 63,8% perawat UGD memiliki waktu respon yang lamban (>5 menit) dan 58,8% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima di UGD. Lima puluh satu orang termasuk dalam kategori ini. Hasil analisis statistik menunjukkan adanya korelasi ($p = 0,002$) antara tingkat kepuasan pasien pada tahun 2018 dengan waktu tanggap layanan IGD RSUD Bangkinang. Penerapan waktu reaksi yang cepat terhadap pasien sangat diharapkan oleh perawat jika terjadi keadaan darurat di IGD. (Virgo, 2018)

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka timbul keinginan untuk meneliti “Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Ambulans Gawatdarurat dengan

Kepuasan pasien di Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah di Wilayah Jakarta Pusat”.

1.2. Rumusan Masalah

Menangani peluang dengan cepat, tepat, dan hati-hati dapat meningkatkan keselamatan pasien. Memenuhi harapan pasien, seperti pelayanan yang cepat, sopan, ramah, pelayanan prima, dan interaksi yang baik, dapat meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan konteks tersebut di atas, peneliti tertarik untuk meneliti “Adakah Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Ambulans Gawatdarurat dengan Kepuasan Pasien di Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah (PK3D) Wilayah Jakarta Pusat”?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum:

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tanggap layanan ambulans gawat darurat di Pusat Gawat Darurat dan Krisis Kesehatan Wilayah Jakarta Pusat.

1.3.2 Tujuan Khusus:

- 1) Teridentifikasi Waktu Tanggap Pelayanan Ambulans Gawatdarurat di PK3D Wilayah Jakarta Pusat.
- 2) Teridentifikasi Kepuasan Pasien di PK3D Wilayah Jakarta Pusat.
- 3) Teranalisis Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Ambulans Gawatdarurat dengan Kepuasan Pasien di PK3D Wilayah Jakarta Pusat.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pasien

Para keluarga pasien dapat berharap untuk belajar lebih banyak dari temuan penelitian ini mengenai korelasi antara waktu tanggap petugas dan tingkat kepuasan mereka ketika mereka mencari pertolongan di layanan ambulans gawat darurat PK3D Jakarta Pusat.

1.4.2 Bagi Instansi PK3D

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu instansi PK3D meningkatkan kualitas layanan kesehatan dengan mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai hubungan antara waktu tanggap dan kepuasan pasien.

1.4.3 Bagi FIKES Universitas Nasional

Dapat berfungsi sebagai sumber daya perpustakaan untuk sekolah perawatan kesehatan yang berfokus pada waktu tanggap perawatan pasien jika terjadi keadaan darurat ambulans.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Mereka yang tertarik untuk mempelajari korelasi antara waktu tanggap ambulans darurat dan kepuasan pasien dapat menggunakan ini sebagai titik awal.