

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Provinsi Jakarta melalui Peraturan Gubernur No.144 tahun 2010 menetapkan Ambulans Gawat Darurat (AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta sebagai Badan Layanan Umum yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan gawat darurat yang berorientasi kepada pelayanan pra rumah sakit, evakuasi medis dari lokasi kejadian (kecelakaan lalu lintas, kebakaran, bencana, dan kejadian-kejadian luar biasa lainnya) ke rumah sakit, maupun antar fasilitas kesehatan (Profile Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, 2021).

Dengan terbentuknya Ambulans Gawat Darurat akan membantu menurunkan angka kesakitan, kematian, dan kecacatan akibat kasus kegawatdaruratan pra rumah sakit untuk masyarakat di wilayah Provinsi DKI Jakarta dan sekitarnya (Profile Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, 2021).

Waktu tanggap atau yang lebih dikenal dengan *respons time* adalah total waktu yang dihitung dari saat berita diterima, pengiriman ambulans ke lokasi, kondisi siap untuk melaksanakan pelayanan kegawatdaruratan, sampai dengan waktu selesai melakukan tindakan. Semakin cepat atau lambat memberi pelayanan kepada pasien maka akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa layanan Ambulans Gawat Darurat (Profile Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, 2021).

Maratur *et al.* (2019), berpendapat bahwa waktu tanggap pada sistem *respons time*, didefinisikan sebagai waktu dari saat kejadian sampai instruksi pertama rutin layanan yang dimaksud dieksekusi, disebut dengan *event response time*. Sasaran dari penjadwalan ini adalah meminimalkan waktu tanggap angka keterlambatan pelayanan pertama gawat darurat/*emergency response time rate* (Nafri, 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2018).

Dari hasil penelitian oleh Dewi *et al.* (2017) menyimpulkan bahwa *respons time* perawat dalam penanganan pasien menentukan prioritas atau tingkat kegawatan mana yang harus didahulukan dan mendapatkan tindakan sesuai dengan kondisi pasien yang timbul dan mengancam jiwa.

Menurut penelitian Simandalahi *et al.* (2019), dengan menggunakan instrumen kuesioner dan observasi, didapatkan hasil *p-value* = 0,039 yaitu kurang dari 0,05 yang dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *respons time* dengan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan menurut penelitian Kumaladewi (2020) menggunakan metode *literature review* dengan tujuh *literature review*, didapatkan 5 (lima) *literatur review* yang menyatakan ada hubungan antara *respons time* dengankepuasan pasien, dan 2 (dua) *literature review* menyatakan tidak ada hubungan antara *respons time* dengan kepuasan pasien.

Respons time berperan penting dalam menangani pasien karena akan menimbulkan rasa saling percaya dan rasa puas dari pasien. Jika pelayanan

kesehatan yang diperoleh pasien tidak sesuai dengan harapannya, akan menimbulkan ketidakpuasan, hilang kepercayaan pasien dan keluarga terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga mengakibatkan kunjungan pasien berobat akan mengalami penurunan (Marlisa, 2016).

Berdasarkan data *survei* kepuasan masyarakat yang dilakukan di Ambulans Gawat Darurat (AGD) Dinas Kesehatan DKI Jakarta pada 3 (tiga) tahun terakhir, yaitu didapatkan hasil pada tahun 2019 yaitu sebesar 73,15%, tahun 2020 sebesar 72,34%, tahun 2021 sebesar 70,96% dan target pencapaian adalah sebesar 100% (Profile Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, 2021).

Hal ini sebanding dengan data pengguna Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan DKI Jakarta pada tahun 2021 dalam 3 (tiga) bulan terakhir, diketahui bahwa pada bulan Juli sebanyak 2894 pengguna, bulan Agustus sebanyak 2622 pengguna dan pada bulan September sebanyak 2215 pengguna. Khusus di wilayah Jakarta Selatan di bulan Juli didapatkan pengguna Ambulans Gawat Darurat (AGD) sebanyak 692 pengguna (157 pengguna baru, 535 pengguna langganan), bulan Agustus sebanyak 742 (186 pengguna baru, 556 penguuna langganan) dan pada bulan September sebanyak 721 (568 pengguna baru, 153 pengguna langganan).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan *respons time* perawat terhadap kepuasan pasien di Ambulans Gawat Darurat (AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah hubungan *respons time* perawat terhadap kepuasan pasien di pelayanan Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan DKI Jakarta?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan *respons time* perawat terhadap kepuasan pasien di pelayanan Ambulans Gawat Darurat (AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi *respons time* perawat di Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta.
- 2) Mengidentifikasi kepuasan pasien di Ambulans Gawat Darurat (AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta.
- 3) Mengidentifikasi hubungan *respons time* perawat dengan kepuasan pasien di Ambulans Gawat Darurat Dinas (AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Instansi Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan informasi tentang *respons time* perawat dan kepuasan pasien di Ambulans Gawat Darurat (AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, sehingga dapat menjadi tambahan informasi dalam menyusun program-program pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.2 Bagi Institusi Universitas Nasional

Hasil dari penelitian ini dapat menambah referensi tentang *respon time* perawat dalam pelayanan *pre hospital*.

