

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan suatu hal yang penting, perlu dijaga, dan diinginkan oleh setiap individu maupun kelompok untuk keberlangsungan hidupnya. Untuk mendapatkan kesehatan yang utuh tersebut, diperlukan penyelenggaraan kesehatan yang mampu membantu kita meningkatkan status kesehatan. Salah satu penyelenggara kesehatan itu ialah rumah sakit yang bergerak dalam bidang jasa yang membantu kita dalam pencegahan dan pengobatan suatu masalah dalam kesehatan. Rumah Sakit diartikan sebagai institusi penyedia layanan kesehatan perorangan secara komprehensif yang mencakup fasilitas rawat jalan, rawat inap, serta gawat darurat berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 (Vanesa Sondakh et al., 2023).

Laporan *World Health Organization* (WHO) pada 2020 menunjukkan bahwa rendahnya mutu pelayanan kesehatan mengakibatkan terenggutnya 5,7 hingga 8,4 juta nyawa setiap tahun. Pelayanan yang dimaksud disini tidak hanya mengenai tindakan medis yang diberikan, melainkan juga meliputi prosedur administrative lainnya. Pelayanan kesehatan yang kurang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan keluarga pasien. Menurut data WHO pada 2021, tingkat kepuasan pasien rumah sakit di Kenya (40,0%) dan India (34,4%) lebih rendah daripada Swedia (92,37%). Hal ini didukung dengan banyaknya

penelitian yang sudah dilakukan terdahulu seperti penelitian yang telah dilakukan di berbagai negara Asia Tenggara pada 2018 menjelaskan bahwa sekitar 55% pasien merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan (Adinda Putri et al., 2024).

Kasus serupa juga banyak ditemukan di Indonesia, menurut data Kemenkes RI tahun 2018, rata-rata 67% klien mengeluhkan ketidakpuasan dalam pelayanan kesehatan di beberapa rumah sakit. Contoh lain seperti di Maluku Tengah dengan 42,8% dan di Sumatera Barat dengan 44,4% tingkat kepuasan yang dirasakan. Berdasarkan tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL), rumah sakit pemerintah memiliki 80% tingkat kepuasan pasien dan rumah sakit swasta memiliki angka 83% (BPJS, 2014).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Nurlina et al., 2019) di salah satu rumah sakit yang berada di Lampung menunjukkan 67,7% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan di IGD. Di sisi lain, data terbaru menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan di RSUD Dr. R. Soedjati Soemodjardjo pada semester I tahun 2025 mencapai 85,80%, dengan tingkat kepuasan pasien di IGD secara spesifik tercatat sebesar 84,03%.

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh *respon time* yang kurang tepat. *Respon time* atau waktu tanggap yang cepat dan tepat sangat berperan penting bagi kehidupan pasien. Semakin lama waktu tanggap yang diberikan maka akan berdampak buruk pada kondisi pasien, seperti komplikasi organ, kecacatan, bahkan sampai kematian. Begitu juga sebaliknya, apabila cepat waktu tanggap yang diberikan maka akan berdampak

baik terhadap kondisi pasien (Andriani et al., 2023). Cepat atau lambatnya *respon time* pelayanan yang diberikan kepada pasien sangat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan keluarga pasien. Dimana tingkat kepuasan pasien merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit agar mutu pelayanan kegawatdaruratan dan standar pelayanan minimal mampu dicapai (C Mita Arsanti et al., 2023).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Azinuddin Rahman et al., 2025) didapatkan hasil bahwa semakin cepat *respon time* yang diberikan oleh petugas makan semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh pasien. Didukung hasil analisis penelitian yang dilakukan oleh (Arya et al., 2023) dengan nilai $OR = 7,0$. Angka ini menginterpretasikan bahwa pasien yang mendapatkan *respon time* cepat memiliki kemungkinan 7,0 kali lebih besar untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang mendapatkan *respon time* yang lambat.

Temuan dari berbagai studi menunjukkan adanya hubungan yang konsisten dan signifikan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam konteks pelayanan gawat darurat dan rawat jalan. Penelitian yang dilakukan oleh (Syafira Makangiras et al., 2024) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Bhayangkara Manado menemukan adanya hubungan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Senada dengan temuan tersebut, (Andriani et al., 2023) juga melaporkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara *respon time* dan kepuasan pasien di IGD RSUD Sekarwangi Sukabumi. Lebih lanjut, sebuah studi yang berfokus pada pelayanan rawat jalan

di RS X Jakarta oleh (Lutfi Riskyta Istikomah & Serry Hutahaeen, 2023) memperkuat pernyataan ini, dengan hasil uji chi-square ($p\text{-value } 0,000 < 0,05$) yang membuktikan secara statistik adanya keterkaitan antara *respon time* perawat dan kepuasan pasien. Temuan-temuan yang konsisten ini menegaskan bahwa *respon time* dalam memberikan layanan keperawatan merupakan faktor penting yang dapat dijadikan penentu dalam pencapaian tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 13 Oktober 2025 di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo terhadap 10 responden, ditemukan bahwa seluruh pasien mendapatkan *response time* kategori cepat dengan durasi ≤ 5 menit sesuai dengan Kepmenkes RI No 856 Tahun 2009. Pengukuran tingkat kepuasan mengandalkan 15 butir pernyataan skala Likert yang terbagi ke dalam lima dimensi *Service Quality*, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta wujud fisik (*tangibles*). Data skor total responden dikategorikan menjadi dua kelompok berdasarkan nilai rata-rata (mean) (Sugiyono, 2013). Responden dinyatakan puas apabila memperoleh skor $\geq$ nilai mean, dan dinyatakan tidak puas apabila memperoleh skor $<$ nilai mean. Hasil pengolahan data mencatat kecenderungan kepuasan responden yang terbagi menjadi 6 orang menyatakan puas dan 4 orang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan *Respon time* Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah hubungan *respon time* pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan *respon time* pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi *respon time* pelayanan di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo
- c. Menganalisis hubungan *respon time* pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diarahkan untuk memperkuat konsep korelasi antara *respon time* pelayanan dan tingkat kepuasan pasien pada area Instalasi Gawat Darurat (IGD).

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat bagi rumah sakit

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja petugas IGD dalam memberikan pelayanan guna

mencapai tingkat kepuasan pasien yang maksimal dimana hal tersebut dapat meningkatkan mutu rumah sakit.

b. Manfaat bagi institusi pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi di perpustakaan serta bahan masukan dalam pembelajaran dengan mahasiswa terkait tentang *respon time* pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD.

E. Sistematika Penulisan

Bagian ini merupakan bagian yang menjelaskan sistem penyusunan skripsi. Secara umum sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

BAB	Konsep Pengambilan Data
BAB I	Pendahuluan berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat, sistematika penulisan dan penelitian terkait.
BAB II	Tinjauan Pustaka konsep teori yang berhubungan dengan tema penelitian / variabel dalam penelitian serta kerangka teori dalam penelitian.
BAB III	Metodologi Penelitian berisi tentang variabel penelitian, kerangka konsep dan hipotesis, konsep metodologi mulai dari jenis, design dan tempat rancangan penelitian, definisi operasional, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, uji instrumen, pengolahan data dan analisis data serta etika dalam penelitian.
BAB IV	Hasil Penelitian berisi tentang hasil penelitian termasuk hasil analisa data penelitian (hasil uji statistik)
BAB V	Pembahasan berisi tentang pembahasan hasil dan keterbatasan penelitian
BAB VI	Penutup berisi tentang simpulan dan saran yang dapat peneliti berikan dari hasil penelitian

Tabel 1.1 Sistematika Penulisan Skripsi

F. Penelitian Terkait

1. Muhammad Azinuddin Rahman, Nutrisia Nu'im Haiya, dan Aspihan (2025), melakukan penelitian dengan judul “*Respon time* Perawat dan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit QIM Batang”. Penelitian observasional berdesain korelasional dengan pendekatan *cross sectional* ini meneliti populasi pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit QIM Batang. Sebanyak 100 responden ditarik sebagai sampel penelitian melalui teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui pengukuran waktu tanggap memakai *stopwatch* serta penilaian tingkat kepuasan pasien memakai kuesioner model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*). Hasil analisis data melalui uji Chi-Square menghasilkan nilai signifikansi $p = 0,000$, sementara uji korelasi memperoleh koefisien sebesar 0,639, yang membuktikan adanya hubungan signifikan dengan kategori kuat antara waktu tanggap dan kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini yaitu dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo secara menyeluruh pada tahun terkini (2025) sehingga mampu menggambarkan kondisi terbaru terhadap pelayanan yang ada serta penggunaan instrumen penelitian kuesioner dengan model 6 dimensi menurut WHO yang berisi tentang efektif (*effective*), efisien (*efficient*), mudah diakses (*accessible*), berfokus pada pasien (*patient-centred*), adil (*equitable*), dan aman (*safe*).

2. Syafira Makangiras, Faradila M Suranata, dan Nelfa Fitria Takahepis (2024), melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Respon time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado”. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Bhayangkara Tk. III Manado. Sampel di ambil berdasarkan 43 responden dengan menggunakan *non-probability sampling* dengan cara *accidental sampling*. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar observasi dan kuesioner dengan model SERVQUAL yang mengukur 5 dimensi yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan) untuk menilai tingkat kepuasan pasien. Data dianalisis dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai signifikan 0,000 atau lebih kecil nilai α 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara *respon time* perawat dengan kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini yaitu dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo secara menyeluruh pada tahun terkini (2025) sehingga mampu menggambarkan kondisi terbaru terhadap pelayanan yang ada serta penggunaan instrumen penelitian kuesioner dengan model 6 dimensi menurut WHO yang berisi tentang efektif (*effective*), efisien (*efficient*), mudah diakses (*accessible*), berfokus pada pasien (*patient-centred*), adil (*equitable*), dan aman (*safe*).

3. Dian Andriani, Erna Safariyah, Burhanuddin Basri (2023), melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Respon time* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi Tahun 2022”. Penelitian menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan metode kuesioner *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke IGD dengan jumlah responden 97 yang diambil menggunakan teknik *simple random sampling*. Instrument penelitian yang digunakan adalah lembar kuesioner. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji chi squared dengan hasil nilai p value : 0,000 ($<0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah Sukabumi tahun 2022. Perbedaan penelitian ini yaitu dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo secara menyeluruh pada tahun terkini (2025) sehingga mampu menggambarkan kondisi terbaru terhadap pelayanan yang ada serta pengambilan responden menggunakan teknik *accidental sampling*.
4. C Mita Arsanti, Eva Marti, dan Dwi Antara Nugraha (2023), melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Respon time* dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Kesehatan”. Penelitian kuantitatif dengan desain korelatif menggunakan *cross sectional*. Populasi dari penelitian ini adalah keluarga pasien IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja dengan jumlah sampel sebanyak 143 responden yang diambil secara *accidental sampling*. Instrument penelitian yang digunakan adalah lembar observasi

respon time dan kuesioner dengan model SERVQUAL yang mengukur 5 dimensi yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan) untuk menilai tingkat kepuasan pasien. Data dianalisis menggunakan uji Spearman dengan hasil $p=0,000$ dan nilai $r=0,590$ maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara *respon time* dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan di IGD Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja serta terdapat hubungan korelasi yang cukup kuat. Perbedaan penelitian ini yaitu variabel dependen dimana dalam penelitian saya berfokus pada tingkat kepuasan pasien bukan pada keluarga pasien, penelitian ini juga dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo secara menyeluruh pada tahun terkini (2025) sehingga mampu menggambarkan kondisi terbaru terhadap pelayanan yang ada serta penggunaan instrumen penelitian kuesioner dengan model 6 dimensi menurut WHO yang berisi tentang efektif (*effective*), efisien (*efficient*), mudah diakses (*accessible*), berfokus pada pasien (*patient-centred*), adil (*equitable*), dan aman (*safe*).

5. Lutfi Riskyta Istikomah dan Serry Hutahaean (2023), melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Respon time* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RS X Jakarta”. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Dalam penelitian ini, 170 pasien dipilih dengan *accidental sampling* dari poliklinik penyakit dalam, paru dan bedah. Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi *respon time* serta kuesioner *Patient Satisfaction Questionnaire*

Short Form (PSQ-18) untuk mengukur kepuasan pasien. Analisis pengolahan data menggunakan uji chi square dengan hasil P Value $0,000 < 0,05$, membuktikan adanya hubungan antara *respon time* perawat dengan kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini yaitu dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo secara menyeluruh pada tahun terkini (2025) sehingga mampu menggambarkan kondisi terbaru terhadap pelayanan yang ada serta penggunaan instrumen penelitian kuesioner dengan model 6 dimensi menurut WHO yang berisi tentang efektif (*effective*), efisien (*efficient*), mudah diakses (*accessible*), berfokus pada pasien (*patient-centred*), adil (*equitable*), dan aman (*safe*).