

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tanggung jawab Pemerintah adalah menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau untuk masyarakat. Penyelenggara pelayanan kesehatan tidak semata-mata berada di tangan pemerintah melainkan mengikut sertakan sebesarbesarnya peran serta aktif segenap anggota masyarakat dan berbagai potensi swasta di bidang pelayanan kesehatan. Salah satu penyedia fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran yang sangat penting berupa kontribusi dalam penyelenggaraan dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia adalah Rumah Sakit.

Rumah Sakit dianggap institusi penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Hal ini dapat berguna sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Kepuasan pelanggan dalam konteks ini adalah pasien rumah sakit dimana telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya.

Pascoe (dalam Krowinsky dan Steiber) mendefinisikan kepuasan pasien dari dua sisi yang berbeda (contrast model). Pasien memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan. Bila kenyataan pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih baik daripada yang diharapkannya maka mereka akan puas sebaliknya bila pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih rendah (lebih buruk) daripada yang mereka harapkan maka mereka akan merasa tidak puas.

Untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu yang perlu dilakukan oleh institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit diantaranya adalah meningkatkan kepuasan pasien. Bagi pasien, kepuasan terhadap suatu pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh waktu tanggap dan gaya komunikasi yang dilakukan oleh perawat, dokter serta seluruh petugas di bidang pelayanan.

Waktu tanggap (respon time) merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapatkan tanggapan atau respon dari petugas instalasi gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selesai penanganan (Haryantun, 2008).

Waktu tanggap memiliki peranan yang cukup penting dalam pelayanan Kesehatan khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Instalasi ini adalah garda terdepan dalam penanganan kasus gawat darurat.

Tak kalah pentingnya gaya komunikasi seluruh petugas di rumah sakit juga memiliki peranan. Gaya komunikasi adalah jendela untuk memahami bagaimana dunia memandang seseorang sepenuhnya sebagai kepribadian yang unik. Hal ini mempengaruhi pengaruh seseorang, karir dan kesejahteraan emosional. Dengan memahami gaya komunikasi akan memungkinkan seseorang bekerja dengan tenang. Gaya atau cara komunikasi terkadang jauh lebih penting dibandingkan dengan konten atau isi dari komunikasi tersebut. Banyak orang memahami konten atau isi dengan baik tetapi pesan komunikasi tidak sampai atau tidak diterima disebabkan gaya komunikasi yang kurang baik.

Gaya komunikasi seseorang dapat terlihat pada cara berbicara secara lisan, tulisan dan tampilan (fisik). Dapat diartikan juga sebagai segala sesuatu yang memiliki karakteristik, kekhususan dan tata cara dalam kehidupan suatu masyarakat tertentu. Gaya dapat terlihat pada cara berbicara secara lisan, tulisan dan tampilan (fisik) yang sebenarnya untuk mempengaruhi orang lain. Setiap orang memiliki gaya yang berbeda dan terkadang gaya seseorang belum tentu bisa diterima oleh semua kalangan. Seperti gaya berbicara seorang akademisi akan berbeda dengan gaya politisi, gaya seorang pengusaha akan berbeda dengan gaya pendidik, gaya seorang protektif dan emosional akan berbeda dengan gaya

orang rendah hati dan pemaaf. Gaya orang yang lama tinggal di desa akan berbeda dengan gaya orang kota, gaya orang cerdas akan berbeda dengan gaya orang kurang cerdas dan sebagainya.

Gaya atau cara komunikasi seseorang dipengaruhi oleh cara pandang atau kecenderungan, pengetahuan, wawasan dan keilmuan serta lingkungan atau pengalaman. Menjadi keniscayaan bagi kita untuk memiliki wawasan dan pengetahuan luas, dengan begitu akan mampu menerima dan menghargai perbedaan gaya atau cara orang lain karena seseorang tidak bisa memaksakan orang lain agar memiliki gaya yang sama seperti kita, berlapang dada menerima perbedaan gaya atau tampilan adalah sikap terbaik lagi bijaksana.

Untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu sehingga tingkat kepuasan pasien khususnya di pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) perlu sekiranya dilakukan upaya-upaya perbaikan atau peningkatan yang diantaranya berkaitan dengan waktu tanggap dan gaya komunikasi yang tepat terhadap pasien rumah sakit baik melalui pelatihan-pelatihan ataupun melalui penempatan personil yang sesuai dengan kapasitasnya. Meningkatkan pelayanan mutu kesehatan akan membawa keuntungan yang meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan harapan-harapan pasien, kesetiaan pasien dan citra pelaksanaan pelayanan. Bagi pasien, kepuasan terhadap suatu pelayanan kesehatan yang baik yaitu dengan kesembuhan penyakit, meningkatnya derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, kepuasan lingkungan fisik dan tarif yang memadai. Sama halnya dengan berbagai bidang pelayanan kesehatan lainnya maka salah satu indikator pelayanan kesehatan dianggap baik jika tingkat kepuasan pasien tinggi.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka masalah penelitian dapat dirumuskan: Bagaimana pengaruh waktu tanggap dan gaya komunikasi terhadap tingkat kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugu Koja Jakarta Utara tahun 2024.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum:

Untuk mengetahui pengaruh waktu tanggap dan gaya komunikasi terhadap tingkat kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugu Koja Jakarta Utara tahun 2024.

2. Tujuan Khusus:

- Untuk mengetahui pengaruh waktu tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugu Koja Jakarta Utara.
- Untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi seluruh petugas mengetahui di Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugu Koja Jakarta Utara.
- Untuk mengetahui pengaruh waktu tanggap dan gaya komunikasi secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugu Koja Jakarta Utara.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain:

1. Dapat memberikan informasi bagi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara dalam hal ini adalah Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Utara tentang tingkat kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugu Koja Jakarta Utara.
2. Dapat digunakan sebagai masukan dan saran kepada Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara dalam hal ini adalah Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Utara untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan waktu tanggap dan gaya komunikasi seluruh petugas di Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugu Koja Jakarta Utara.
3. Sebagai acuan dalam peningkatan layanan terutama Respon Time bagi RSUD Tugu Koja.

4. Bagi peneliti sendiri merupakan pengalaman yang berharga dalam memperluas wawasan dan pengetahuan serta menumbuhkan kepedulian mengenai masalah-masalah kemasyarakatan khususnya dalam penyelenggara peningkatan pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Sepengetahuan peneliti, penelitian tentang pengaruh waktu tanggap dan gaya komunikasi terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat pada RSUD Tugu Koja Jakarta Utara ini belum pernah dilakukan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang difokuskan pada pengaruh waktu tanggap dan gaya komunikasi terhadap tingkat kepuasan pasien. Metode yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian pengaruh (penelitian survey) dengan menggunakan rumus regresi berganda (Riadi : 141) pada soft wear SPSS.

(Tabel 1) Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Peneliti	Perbedaan Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian
1	Pengaruh Respon Time dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Tingkat IV Madiun	Anang Prasetya Jaya, 2017	Penelitian mengukur pengaruh respon time dengan tingkat kepuasan pasien IGD Rumah Sakit Tingkat IV Madiun ini	Variabel Independen: Respon Time. Variable Dependen: Kepuasan Pasien	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan design pengaruh on al. Teknik pengambilan sample menggunakan accidental sampling
2	Pengaruh Waktu tanggap Kegawatdaruratan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Kabupaten Bekasi	Zeni Wulandari & Sahrudi, 2023	Penelitian ini mengukur pengaruh Waktu tanggap Kegawatdaruratan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Kabupaten Bekasi	Variabel Independen: Waktu tanggap Kegawatdaruratan Variable Dependen: Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Kabupaten Bekasi	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan design pengaruh on al. Teknik pengambilan sample menggunakan accidental sampling
3	Pengaruh Respon Time Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit TK II Udayana	Ema Anggara, Kusuma Negara & Sri Megayanti, 2022	Penelitian ini mengukur Pengaruh Respon Time Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit TK II Udayana	Variabel Independen: Respon Time Pelayanan Variable Dependen: Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit TK II Udayana	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan design analitik korelatif Teknik pengambilan sample menggunakan accidental sampling
4	Pengaruh Respon Time Perawat	Erma Yurnalis &	Penelitian Pengaruh	Variabel Independen: Respon	Penelitian ini adalah

	terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang	Hendry Kiswanto Mendrofa, 2021	Respon Time Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang ini mengukur	Time Perawat Variable Dependen: Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang	penelitian kuantitatif dengan design analitik korelatif Teknik pengambilan sample menggunakan systematics random sampling
5	Pengaruh Waktu Tanggap Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Syech Yusuf Gowa	Deva Putri 2024	Penelitian ini mengukur Pengaruh Waktu Tanggap Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Syech Yusuf Gowa	Variabel Independen: Waktu Tanggap Perawat Variable Dependen: Kepuasan Pasien di IGD RSUD Syech Yusuf Gowa	Desain penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan cohort prospektif Teknik pengambilan sample menggunakan accidental sampling