

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Pasien yang merasa puas umumnya mengapresiasi profesionalisme tenaga medis, kecepatan dalam penanganan, keramahan staf, serta kelengkapan fasilitas yang tersedia. Kepuasan juga dipengaruhi oleh kemudahan akses terhadap layanan dan kemampuan tenaga medis untuk memberikan penjelasan yang jelas serta mendukung proses pengambilan keputusan pasien.

*Response time* atau waktu tanggap merupakan indikator kecepatan dalam menangani pasien, dihitung sejak pasien tiba hingga mendapatkan tindakan medis. Waktu tanggap pelayanan biasanya diukur dalam hitungan menit dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk jumlah tenaga kesehatan serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Standar keberhasilan pelayanan medis sering kali dikaitkan dengan *response time* optimal, yaitu sekitar 5 menit (Putra et al., 2021).

*Response time* merupakan waktu tanggap perawat dalam melakukan tindakan menjadi salah satu indikator utama dalam peningkatan kualitas dan kepuasan pelayanan rumah sakit. Tingkat kepuasan yang tinggi sering kali berhubungan dengan peningkatan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan, yang pada gilirannya dapat mendorong kepatuhan terhadap pengobatan dan kesetiaan pada layanan yang diberikan (Istizhada, 2019).

Salah satu indikator kepuasan pasien dapat dilihat dari penurunan jumlah keluhan yang disampaikan melalui kotak saran serta meningkatnya jumlah kunjungan pasien. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dapat berdampak negatif, seperti kekecewaan yang membuat mereka enggan untuk kembali berobat. Selain itu, pasien yang mengalami pengalaman kurang baik cenderung membagikan cerita negatifnya kepada orang lain, yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat dan menurunkan jumlah kunjungan ke rumah sakit (Rahmawati & Putra, 2021).

Data kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan secara global berdasarkan WHO menunjukkan bahwa sekitar 80% pasien di seluruh dunia merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima, meskipun variasi dapat terjadi di berbagai negara. Di Indonesia, tingkat kepuasan pasien secara nasional berada pada kisaran 75%, dengan kualitas pelayanan yang dinilai cukup baik oleh 70% pasien. Di Jawa Timur, data Dinas Kesehatan tahun 2023 mencatat bahwa tingkat kepuasan pasien di rumah sakit mencapai 78,5%, dengan 72% pasien merasa puas terhadap kebersihan dan fasilitas, sementara 68% mengapresiasi komunikasi dari tenaga medis. Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia tahun 2016, standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95% (Kemenkes RI, 2016). Apabila pada tingkat kepuasan pasien terdapat pelayanan kesehatan dibawah standar 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019).

Hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Semen Gresik menunjukkan fluktuasi jumlah pasien yang melakukan *medical check-up* dari bulan Januari hingga Agustus. Pada Januari terdapat 552 pasien, Februari 256 pasien, Maret 523 pasien, April 522 pasien, Mei 877 pasien, Juni 1089 pasien, Juli 858 pasien, dan Agustus 616 pasien. Berdasarkan wawancara dengan 10 pasien, sebagian besar menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan di RS Semen Gresik, terutama dalam hal keramahan perawat dan kelengkapan fasilitas, meskipun beberapa mengungkapkan harapan akan peningkatan kecepatan layanan.

Penyebab kepuasan pasien yang berkaitan dengan *response time* perawat dalam melakukan pelayanan *medical check-up* dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kecepatan respon perawat sangat penting karena menentukan seberapa cepat pasien mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, terutama saat pemeriksaan awal atau tindak lanjut kesehatan. Faktor-faktor seperti jumlah tenaga perawat yang memadai, sistem alur kerja yang efisien, ketersediaan peralatan, serta koordinasi antar tim medis sangat berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan. Ketika *response time* perawat cepat, pasien merasa diperhatikan dan diprioritaskan, sehingga meningkatkan rasa nyaman dan puas terhadap pelayanan. Sebaliknya, jika terjadi keterlambatan, pasien bisa merasa tidak diperhatikan, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan (Wahyuni, 2019).

Dampak dari *response time* perawat yang lambat dalam melakukan pelayanan *medical check-up* dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Keterlambatan perawat dalam

merespons kebutuhan pasien dapat menyebabkan ketidaknyamanan, kecemasan, dan penundaan dalam penanganan masalah kesehatan, yang pada akhirnya mengurangi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Dalam jangka panjang, hal ini dapat berujung pada meningkatnya keluhan pasien, turunnya tingkat kunjungan, dan reputasi buruk bagi fasilitas kesehatan. Sebaliknya, respons yang cepat dan tanggap akan meningkatkan pengalaman pasien, memperkuat hubungan mereka dengan penyedia layanan, dan menciptakan kesan positif yang dapat meningkatkan loyalitas serta reputasi rumah sakit di mata masyarakat (Hufaizah & Apriani, 2022).

Solusi untuk meningkatkan *response time* perawat dalam pelayanan *medical check-up* melibatkan beberapa langkah strategis. Pertama, penambahan jumlah tenaga perawat yang memadai sesuai dengan kebutuhan pasien dapat mengurangi beban kerja perawat, sehingga mereka dapat merespons dengan lebih cepat. Kedua, penerapan sistem manajemen alur kerja yang efisien melalui teknologi seperti *Electronic Medical Record (EMR)* dapat mempercepat koordinasi dan penjadwalan pelayanan. Ketiga, pelatihan berkala bagi perawat untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan manajemen waktu sangat penting agar pelayanan lebih responsif. Selain itu, evaluasi rutin terhadap waktu respon dan umpan balik pasien dapat membantu rumah sakit mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, sehingga pelayanan lebih optimal dan kepuasan pasien meningkat (Purwacaraka & Hidayat, 2022).

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *response time* perawat dalam melakukan *medical chek up* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik”

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan *resposen time* perawat dalam melakukan *medical chek up* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dalam melakukan *medical chek up* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi *response time* perawat dalam melakukan *medical chek up* di Rumah Sakit Semen Gresik.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik.
3. Menganalisis hubungan *response time* perawat dalam melakukan *medical chek up* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Hubungan antara *response time* perawat dalam melakukan *medical check-up* dengan kepuasan pasien sangat erat, karena kecepatan respon perawat berpengaruh langsung pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Pasien cenderung merasa lebih puas ketika perawat merespons dengan cepat, karena hal ini menunjukkan perhatian dan efisiensi dalam penanganan. Bagi peneliti, memahami hubungan ini bermanfaat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan pasien, memberikan data empiris untuk perbaikan pelayanan, serta menyusun rekomendasi kebijakan bagi rumah sakit guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

#### 1.4.2 Manfaat Bagi Responden

Hubungan antara *response time* perawat dalam melakukan *medical check-up* dan kepuasan pasien sangat penting, karena kecepatan pelayanan dapat mempengaruhi pengalaman pasien secara langsung. Responden yang merasakan pelayanan cepat cenderung merasa lebih diperhatikan dan nyaman, yang meningkatkan kepuasan mereka. Bagi responden, manfaatnya adalah mereka dapat menyampaikan pengalaman dan masukan yang berharga, yang akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di masa depan, sehingga mereka dan pasien lain dapat menerima layanan yang lebih baik dan lebih cepat.

#### 1.4.3 Manfaat Bagi Insitusi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam meningkatkan pendidikan atau penulisan bagi setiap institusi utamanya kalangan Universitas Gresik