

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN), rumah sakit adalah penyelenggara rujukan bagi upaya kesehatan masyarakat, dimana rumah sakit merupakan salah satu sub sistem dalam pelayanan kesehatan paripurna. Pelayanan rumah sakit terutama diarahkan terhadap upaya kuratif dan rehabilitatif yang meliputi asuhan keperawatan, tindakan diagnostik dan terapi untuk kebutuhan pasien.

Untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan atau rumah sakit tersebut, perlu diadakannya suatu wadah untuk mencegah tinggi angka kematian dan kecacatan yang ditimbulkan oleh suatu kejadian dimana pasien itu pertama kali mengalami suatu kecelakaan atau kegawatan.

Pada tahun 1972 dibentuklah *suatu pilot project* Ambulans Gawat Darurat 118 yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan pra rumah sakit khususnya untuk pertolongan pertama pada penderita yang mengalami kegawatdaruratan medis baik di rumah tangga, di jalan raya ataupun pada kejadian bencana alam dan korban massal sebelum penderita sampai ke rumah sakit.

Dalam menyelenggaraan layanan, harus selalu berupaya untuk mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas jasa yang mereka nikmati, serta layanan lain berupa pelayanan pra jual, saat transaksi dan purna jual.

Dalam pelaksanaannya hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai dimensi kualitas dari pelayanan jasa tersebut. Adapun dimensi kualitas jasa yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dengan cepat dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan segera guna peningkatan pelayanan yang lebih baik

2. *Reliability* (Keandalan)

Yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. *Emphaty* (Empati)

Yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk di hubungi.

4. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.

5. *Tangibles* (Bukti langsung)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Waktu tanggap atau yang lebih dikenal dengan *Respon Time* adalah total waktu yang dihitung dari saat berita diterima, pengiriman ambulans ke lokasi sampai dengan kondisi siap untuk melaksanakan pelayanan kesehatan/kegawat daruratan. Komponen waktu yang dihitung dalam *respon time* adalah waktu pengiriman ambulans, waktu perjalanan menuju lokasi sampai dengan siap untuk melakukan pelayanan kesehatan.

Respon yang lama dan jarak yang jauh juga sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam mencapai kepuasan pelanggan adalah *respon time*, karena semakin cepat atau lambat memberi pelayanan mencapai lokasi kejadian maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

Ambulans Gawat Darurat 118, dalam usianya yang sudah 32 tahun, masih belum mampu untuk mempersingkat waktu tanggap (*respon time*). Hal ini disebabkan kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh Ambulans Gawat Darurat 118 sehingga masih lambatnya waktu tanggap (*respon time*) untuk datang ke lokasi penderita dengan waktu yang singkat dalam memberikan pertolongan.

Dari pengamatan yang penulis lakukan di bagian operasional Ambulans Gawat Darurat 118, diperoleh kesan bahwa begitu banyaknya faktor yang berpengaruh pada kecepatan atau waktu tanggap dari pelayanan kesehatan pra rumah sakit tersebut.

Keadaan tersebut mendorong adanya upaya untuk meningkatkan pelayanan pra rumah sakit agar mampu berkompetisi dan mampu mewujudkan pelayanan yang cepat dan profesional.

Agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan profesional diperlukan pengelolaan dari seluruh kegiatan yang harus dilaksanakan oleh bagian operasional dan bagian lain yang berperan penting dalam pencapaian waktu tanggap yang cepat, baik yang bersifat teknis maupun administratif dimana upaya pengelolaan kegiatan tersebut biasa disebut dengan "Manajemen Rumah Sakit".

Adapun kenyataan yang terjadi di Ambulans Gawat Darurat 118 diperoleh fakta sebagai berikut :

1. Waktu tanggap cepat tetapi pelanggan tidak puas
2. Waktu tanggap lambat tetapi pelanggan tidak komplain

B. Identifikasi Masalah

Ambulans Gawat Darurat 118 adalah sebuah yayasan dibawah naungan pemda DKI yang dalam perkembangannya tidak luput dari berbagai masalah. Salah satunya adalah masalah lamanya waktu tanggap (*respon time*) yang dalam pelaksanaannya masalah tersebut dapat berpengaruh terhadap sukses tidaknya program Ambulans Gawat Darurat 118 memenuhi kepuasan pelanggannya sekaligus motivasi kerja karyawan khususnya pelaksana operasional. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain :

1. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan kebersihan unit ambulans
Kebersihan unit ambulans sangat berpengaruh pada efek psikologis pasien, dimana pasien akan merasa nyaman berada di dalam ambulans pada saat pasien tersebut menggunakan jasa Ambulans Gawat Darurat 118.
2. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan keramahan petugas
Keramahan petugas memegang peranan penting dalam pelayanan jasa yang di berikan, dengan keramahan akan membantu proses penyembuhan pasien yang dilayani.
3. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan kelengkapan alat
Kelengkapan suatu unit ambulans sangat penting dalam memberikan pertolongan pasien gawat darurat. Unit Ambulans Gawat Darurat 118 mempunyai standar baku untuk setiap unit yang akan diberangkatkan ke pos wilayah, seperti alat bantuan hidup dasar, penanganan *airway*, *breathing* dan *circulation*.
4. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan akses nomor telepon
Alarm center merupakan ujung tombak dari pelayanan pra rumah sakit, kemudahan akses masyarakat untuk menghubungi ambulans gawat darurat 118 adalah hal pokok yang harus diperhatikan oleh bagian operasional seperti penyediaan akses nomor telepon bebas pulsa dan akses nomor telepon hunting yang lebih banyak.
5. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan karakteristik pasien
Karakteristik pasien juga berperan penting dalam menentukan kepuasan pelayanan, dimana pasien laki-laki cenderung merasa lebih cepat puas dari

pada perempuan. Faktor lain yang juga berperan adalah status sosial pasien dimana tingkat sosial yang rendah akan merasa cepat puas akan pelayanan yang diberikan dan sebaliknya bagi masyarakat dengan status sosial yang tinggi akan lebih banyak tuntutan yang diminta dalam hal pemenuhan kepuasannya.

Dengan banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut diharapkan upaya keselarasan antara kepentingan pelanggan dan tujuan organisasi membutuhkan jembatan penghubung diantara kedua kepentingan tersebut guna pencapaian tujuan Ambulans Gawat Darurat 118.

Dalam pelaksanaannya pelanggan yang membutuhkan jasa pelayanan pra rumah sakit Ambulans Gawat Darurat 118 dapat menghubungi Ambulans Gawat Darurat 118 melalui operator yang bertugas 24 jam setiap hari. Untuk kemudian permintaan tersebut akan diteruskan ke unit terdekat dari lokasi dimana pelanggan tersebut berada melalui alat komunikasi yang ada seperti telepon seluler maupun *radio trunking* yang ada di setiap unit.

Dengan demikian diharapkan waktu tanggap yang begitu lama dapat dipersingkat. Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan/menggambarkan dan menganalisa hubungan waktu tanggap dengan tingkat kepuasan pelanggan di pelayanan pra rumah sakit Ambulans Gawat Darurat 118 sehingga dapat dideskripsikan dan dianalisa.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan cukup banyak, maka agar lebih efisien penelitian ini hanya dibatasi pada hubungan waktu tanggap (*respons time*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di yayasan Ambulans Gawat Darurat 118.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah masalah hubungan waktu tanggap (*respons time*) dengan kepuasan pelanggan di yayasan Ambulans Gawat Darurat 118.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan waktu tanggap (*respons time*) dengan kepuasan pelanggan pada pelayanan pra rumah sakit di Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118.

2. Tujuan Khusus

- a. Menghitung lamanya waktu tanggap (*respon time*) di yayasan Ambulans Gawat Darurat 118.
- b. Mengukur kepuasan pelanggan Ambulans Gawat Darurat 118.
- c. Mengetahui hubungan waktu tanggap dan kepuasan pelanggan.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis dapat menambah pengalaman dalam mengaplikasikan teori dengan kenyataan di lapangan.
2. Bagi institusi merupakan masukan yang dapat digunakan untuk melakukan intervensi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan.
3. Bagi Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118 merupakan masukan dan bahan banding dalam melakukan kegiatan yang sama.
4. Bagi pemerintah merupakan masukan terhadap pengembangan sistem pelayanan pra rumah sakit di Jakarta pada khususnya dan Indonesia pada umumnya.