

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan modal dasar bagi manusia agar dapat melaksanakan aktivitas hidup. Undang – undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara mental, fisik, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap individu untuk hidup produktif. Setiap orang berhak menerima pelayanan kesehatan, menurut UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28 H ayat (1) menegaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta memperoleh pelayanan kesehatan (Nugraha & Sumadi, 2020).

Upaya pelayanan kesehatan bertujuan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dilakukan dengan penuh tanggung jawab. Sebagai pemenuhan tuntutan akan pelayanan kesehatan masyarakat, pemerintah bekerjasama dengan berbagai pihak, salah satunya pihak swasta dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi daerah setempat (Ayu *et al.*, 2018).

Menurut WHO, rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), pencegahan penyakit (preventif), dan penyembuhan penyakit (kuratif) kepada masyarakat. Sedangkan menurut Undang Undang No 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Antara *et al.*, 2018).

Rumah sakit sesuai dengan fungsinya bertujuan untuk mempermudah masyarakat mendapat pelayanan kesehatan guna memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional yaitu terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat.

Jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul dari pengamatan peneliti pada bulan Oktober 2021, didapatkan hasil pasien yang berkunjung di rumah sakit tersebut rata-rata tiap harinya kurang dari 70 orang, dengan pelayanan mencakup IGD, Poliklinik dan rawat inap.

Rumah sakit Bethesda Wonosari merupakan rumah sakit tipe D, terletak di desa Selang Kecamatan Wonosari Kabupaten Gunungkidul. Rumah sakit ini memiliki letak strategis ditengah kota dan cukup mudah untuk dijangkau masyarakat, namun dalam satu kabupaten terdapat terdapat beberapa rumah

sakit dengan tipe yang sama, dengan jumlah kunjungan harian di IGD, Poliklinik, maupun rawat inap lebih banyak dari Rumah Sakit Bethesda Wonosari.

Rumah sakit ini tentunya tidak terlepas dari sorotan masyarakat, sehingga setiap individu dalam masyarakat akan memberikan persepsi yang berbeda-beda mengenai rumah sakit ini. Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pasien di rumah sakit dan didapatkan data sebagai berikut, adanya alasan pasien yang memilih berobat ke dokter praktek atau rumah sakit yang lain karena berobat ke dokter praktek atau rumah sakit yang lain lebih cepat dilayani. Alasan lain tidak memilih berobat di Rumah Sakit Bethesda Wonosari antara lain karena waktu tunggu pelayanan terlalu lama, obat yang diresepkan dokter tidak selalu tersedia, sehingga pasien harus menebus resep ke apotek luar, dan beberapa layanan penunjang seperti laboratorium dan radiologi harus menunggu lama karena petugas jarang ada ditempat.

Berbagai tanggapan atau alasan masyarakat seperti di atas perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pihak terkait dalam hal ini Rumah Sakit Bethesda Wonosari. Beberapa alasan diatas benar, misal petugas laboratorium atau radiologi jarang ada di tempat dan mengatakan waktu tunggu pelayanan cukup lama jika berobat di Rumah Sakit Bethesda Wonosari, dari hasil pengamatan sementara diketahui karena keterbatasan petugas di laboratorium ataupun radiologi sehingga terlihat petugas jarang ada di tempat, dan pasien yang berobat ke Rumah Sakit Bethesda Wonosari

hanya membutuhkan waktu 30-60 menit saja, yang perlu dikhawatirkan adalah persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari, untuk mengubah persepsi masyarakat tersebut, perlu dilakukan suatu langkah-langkah peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat, dengan melakukan perbaikan pelayanan kesehatan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti berkeinginan melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul?”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.
- b. Mengetahui persepsi pasien mengenai pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pendidikan Keperawatan

Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pendidikan keperawatan tentang persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, sehingga insitusi pendidikan keperawatan dapat mempersiapkan mahasiswa yang akan praktik dengan sebaik-baiknya sehingga dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

2. Bagi Rumah Sakit

Memberi masukan bagi Rumah Sakit tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul.

3. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi pada masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit serta meluruskan persepsi yang kurang tepat tentang pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul

4. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan peneliti dalam melakukan penelitian dan memberi informasi bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang lebih komprehensif.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian dijelaskan pada tabel 1

STIKES BETHESDA YAKKUM

Tabel 1
Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Desy Ramadhani Harahap (2021)	Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Kota Binjai.	Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i> , sampel penelitian diambil secara <i>simple random sampling</i> dengan 50 responden. Penelitian ini dilakukan pada pelayanan kesehatan di Kota Binjai pada bulan Agustus 2020	Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan ada hubungan antara umur dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan (p-value= 0,048); tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan (p-value= 0,714); dan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Kota Binjai masa pandemi Covid-19 (p-value= 0,085).	Persamaan penelitian ini terletak pada: a. Metode penelitian menggunakan kuantitatif.	Perbedaan penelitian ini terletak pada: a. variabel penelitian yaitu persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19, sedangkan peneliti menggunakan variabel penelitian persepsi masyarakat tentang pelayanan kesehatan di rumah sakit. b. Desain penelitian menggunakan <i>cross sectional</i> , sedangkan peneliti menggunakan kuantitatif. c. Tempat penelitian yaitu dilakukan di pelayanan kesehatan kota Binjai, sedangkan peneliti mengambil tempat penelitian di rumah sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
2.	Nikma Fitriasari (2020)	Persepsi pasien penyakit kronis terhadap kualitas dan kepuasan pelayanan sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS di unit rawat jalan RSH Blitar.	Metode penelitian ini menggunakan analitik observasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , sampel penelitian diambil secara <i>purposive sampling</i> dengan 66 responden. Penelitian ini dilakukan di Unit Rawat Jalan RSH Blitar pada bulan April sampai dengan Juni 2018.	Kepuasan pelayanan sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS pada pasien rawat jalan di RSH Blitar menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan, dengan nilai rata-rata persepsi responden sebelum pemberlakuan BPJS adalah 4,37 dan sesudah pemberlakuan BPJS adalah 4,49. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berusia 51-60 sebesar 39,4%, jenis kelamin perempuan sebesar 71,2%, pendapatan kurang dari Rp 1.500.000 sebesar 51,5%, pendidikan rendah (di bawah SMP/ sederajat) sebesar 50%, dengan diagnosis penyakit kardiovaskuler sebesar 34,85%.	Persamaan penelitian ini terletak pada: a. Metode penelitian .observasional. b. Pengambilan sampel secara <i>purposive sampling</i> .	Perbedaan penelitian ini terletak pada: a. variabel penelitian yaitu persepsi pasien penyakit kronis terhadap kualitas dan kepuasan pelayanan sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS, sedangkan peneliti menggunakan variabel penelitian persepsi masyarakat tentang pelayanan kesehatan di rumah sakit. b. Desain penelitian menggunakan <i>cross sectional</i> , sedangkan peneliti menggunakan kuantitatif. c. Tempat penelitian yaitu dilakukan di Unit Rawat Jalan RSH Blitar, sedangkan peneliti mengambil tempat penelitian di rumah sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul.
3.	Nadya Rahma Puspita (2020)	Persepsi Pasien dalam Implementasi	Metode penelitian ini menggunakan analisa data	Pelayanan kesehatan di Kota Bekasi telah mengimplementasikan	Persamaan penelitian ini terletak pada:	Perbedaan penelitian ini terletak pada:

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Bekasi Tahun 2020	deskriptif dengan desain studi <i>cross sectional</i> . Pengambilan sample dilakukan secara <i>purposive sampling</i> dengan 107 responden. Penelitian ini dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di wilayah Kota Bekasi pada bulan Maret sampai bulan Juni 2020.	pelayanan kesehatan dengan program pencegahan dan pengendalian infeksi yang sesuai selama masa pandemi COVID-19. Dengan hasil penelitian menunjukkan 52,3% memiliki persepsi penerapan pengendalian teknis, 56,1% memiliki persepsi bahwa penerapan pengendalian administratif sudah sesuai, dan 52,3% memiliki persepsi bahwa penerapan Alat Pelindung Diri (APD) di pelayanan kesehatan wilayah Kota Bekasi sudah sesuai.	a. Metode penelitian ini menggunakan analisa data deskriptif. b. Pengambilan sampel secara <i>purposive sampling</i> .	a. Variabel penelitian yaitu persepsi pasien dalam implementasi pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19, sedangkan peneliti menggunakan variabel penelitian persepsi masyarakat tentang pelayanan kesehatan di rumah sakit. b. Desain penelitian menggunakan <i>cross sectional</i> , sedangkan peneliti menggunakan kuantitatif. c. Tempat penelitian yaitu fasilitas kesehatan yang berada di wilayah kota Bekasi, sedangkan peneliti mengambil tempat penelitian di rumah sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul.