



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN DI UNIT RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM SINAR KASIH**

PURWOKERTO

2023

NASKAH PUBLIKASI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Keperawatan**

OKTAVIA DEVITA KURNIASIH

2206027

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
STIKES BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA**

2023

NASKAH PUBLIKASI
PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN DI UNIT RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM SINAR KASIH
PURWOKERTO
2023

Disusun Oleh:

OKTAVIA DEVITA KURNIASIH
2206027

Telah melalui Sidang Skripsi pada tanggal 15 Agustus 2023

Ketua Penguji



Vivi Retno Intening, S.
Kep.,Ns., MAN

Penguji I



Yullya Permina, S. Kep.,
Ns., MAN

Penguji II



I Wayan Sudarta, S.
Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui,

Ketua Prodi Sarjana Keperawatan

STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta



Indah Prawesti, S.Kep., M.Kep

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN DI UNIT RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM SINAR KASIH PURWOKERTO 2023**

Oktavia Devita Kurniasih¹, I Wayan Sudarta²

ABSTRAK

OKTAVIA DEVITA KURNIASIH, “Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto 2023”

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan yang berkualitas di rumah sakit merupakan faktor kunci dalam memberikan perawatan yang optimal kepada pasien. Unit rawat jalan menjadi gerbang utama akses pasien untuk mendapatkan layanan medis sehingga penting untuk memahami bagaimana persepsi pasien tentang pelayanan yang mereka terima di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto.

Tujuan: Mengetahui persepsi dari pasien tentang pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto tahun 2023.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dengan instrument kuesioner dan Teknik pengambilan sampel *accidental sampling*, jumlah responden 95 responden.

Hasil: Persepsi pasien tentang pelayanan unit rawat jalan menunjukkan hasil menurut 95 (Sembilan puluh lima) responden yang menjawab kuesioner sebagai berikut: 74 responden (77,9%) memiliki tingkat persepsi baik, sedangkan 17 responden (17,9%) memiliki tingkat persepsi yang cukup dan sejumlah 4 responden (4,21%) memiliki tingkat persepsi kurang.

Kesimpulan: Mayoritas pasien merasa bahwa pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto baik. Sebagian kecil pasien merasa persepsi mereka hanya cukup, dan kelompok yang lebih kecil lagi merasa kurang puas dengan pelayanan.

Saran: Berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi di bidang keilmuan maupun secara praktis memberikan kemajuan kepada rumah sakit dalam pelayanannya serta meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelayanan Kesehatan khususnya di rumah sakit.

Kata Kunci: Persepsi Pasien-Pelayanan-Unit Rawat Jalan

xvi+72 hal +6 tabel + 3 Skema + 15 lampiran.

Kepustakaan: 39, 2010-2023.

¹Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

²Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

**THE PATIENTS PERCEPTIONS OF SERVICES IN THE OUT-PATIENT UNIT OF
THE SINAR KASIH HOSPITAL PURWOKERTO 2023**

Oktavia Devita Kurniasih¹, I Wayan Sudarta²

ABSTRACT

OKTAVIA DEVITA KURNIASIH, "The Patients Perceptions of Services in the Out-patient Unit of the Sinar Kasih Hospital Purwokerto, 2023"

Background: Qualified health service in the hospital is a key factor in providing optimal care to patients. The out-patient unit is the main gate for patients to get medical services. Therefore, understanding about patients' service perception received in Sinar Kasih Hospital is important. **Aim:** To find out the perceptions of patients about services in the out-patient unit of Sinar Kasih Hospital Purwokerto in 2023.

Research Methodology: This research used a descriptive analysis method using a quantitative approach. Sampling was done by using a questionnaire instrument and accidental sampling technique. The number of respondents were 95 respondents.

Results: Patient perceptions of out-patient unit services showed results according to 95 (ninety-five) respondents who answered the questionnaire as follows: 74 respondents (77.9%) had a good level of perception, 17 respondents (17.9%) had enough level of perception, and 4 respondents (4.21%) had a less level of perception.

Conclusion: The out-patient unit in Sinar Kasih Purwokerto Hospital has a good service indicated by the level of patient satisfaction. A small percentage of patients felt their perception was only good enough, and a view patient felt less satisfied with the service.

Suggestion: The writer hopes that this research can give contribution and improvement to the hospital service. It is also needed to increase public understanding of health service.

Keywords: Perceptions of Patients, Services-Outpatient Unit
xvi+72 pages +6 tables + 3 Schematics + 15 attachments.
Literature: 39, 2010-2023

¹Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

²Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. Sering kali rumah sakit diistilahkan sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi, padat ilmu pengetahuan dan regulasi¹. Kondisi yang demikian membuat rumah sakit

membutuhkan sistem manajemen dan pelayanan yang baik untuk bisa berkembang menjadi institusi yang memiliki daya saing dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumen terbesar di rumah sakit.

Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai “pintu gerbang” bagi rumah sakit, yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Apabila dalam pelayanan ini, pasien mendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan ini. Sikap positif akan berpengaruh kepada keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut, bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal²

Data 6 (enam) bulan terakhir jumlah kunjungan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto mengalami penurunan pada bulan September 2022 sebanyak 65 pasien/hari menjadi 49 pasien/hari di bulan Desember 2022. Pada Januari 2023 terjadi peningkatan menjadi 54 pasien/hari. Standar minimal kunjungan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto sebanyak 80 pasien dihitung dari nilai rata-rata paling tinggi dan paling rendah pada setiap harinya. Jumlah kunjungan rawat jalan ini berhubungan dengan dokter spesialis yang belum sepenuhnya menjadi pegawai tetap di Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto sehingga pelayanan sering terkendala karena kehadiran dokter spesialis yang harus menyelesaikan praktek di Rumah sakit lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang terdapat pada Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto ini bermasalah.

METODE

Peneliti menggunakan penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian yang menggambarkan variabel menurut data berupa angka yang disajikan secara apa adanya sehingga hasilnya pun sesuai dengan gambaran atau keadaan yang sebenarnya. Penelitian ini dipengaruhi oleh indikator persepsi yang terdiri dari tanggapan (respon), pendapat dan penilaian persepsi pasien tentang pelayanan di unit rawat jalan RSU. Sinar Kasih Purwokerto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Analisa Karakteristik Responden

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit
Umum Sinar Kasih tahun 2023

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki	49	52
perempuan	46	48
Total	95	100
Pekerjaan		
Mahasiswa	4	4,21
PNS	8	8,41
Pegawai Swasta	37	38,95
Wirasawasta	10	10,53
Buruh	12	12,63
Pensiunan	4	4,21
Ibu rumah tangga	17	17,89
lainnya	3	3,16
total	95	100
Pendidikan terakhir		
Sekolah Dasar	16	16,84
SLTP	9	9,47
SLTA	45	47,38
Diploma	9	9,47
S1	16	16,84
Total	95	100,0
Rentang Usia		
≤ 20 tahun	3	3,15
21-30 tahun	10	10,53
31-40 tahun	23	24,21
41-50 tahun	21	21,11
≥ 51 tahun	38	40
total	95	100
Riwayat kunjungan		
1-2 kali	27	28,42
3-5 kali	33	34,74
6-8 kali	11	11,58
≥ 8 kali	24	25,26
total	95	100,0

Sumber : Data primer terolah 2023

Analisis :

- a. Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini paling banyak adalah laki-laki sebanyak 49 orang (51,57%).

b. Usia

Responden paling banyak berusia di atas 51 tahun (dewasa akhir) yaitu 38 responden (40%).

c. Pekerjaan

Responden yang bekerja menjadi pegawai swasta lebih mendominasi dibanding sektor lainnya yaitu 37 responden (38,95%).

d. Pendidikan terakhir

Responden paling banyak memiliki tingkat pendidikan SLTA/Sederajat yaitu sebanyak 45 responden (47,38%).

e. Riwayat Kunjungan

Responden yang mempunyai riwayat kunjungan antara 3-5 kali yang mendominasi jumlah dengan 33 responden(34,75%).

2. Analisa persepsi responden

Penelitian ini dilakukan pada 95 responden usia dewasa yang ada di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih tahun 2023, dengan menyebarkan kuesioner berisi pernyataan yang hasil penelitian yang diperoleh dibahas dengan uraian

Tabel 7

Tingkat Persepsi pasien tentang pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sinar Kasih Purwokerto 2023

No	Tingkat Persepsi	Frekuensi	Presentase (%)
1	Baik	74	77,9
2	Cukup	17	17,9
3	Kurang	4	4,21
Jumlah		95	100,0

Sumber : Data primer terolah 2023

Analisis : Pada Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 95 responden sebagian besar 74 responden (77,9%) memiliki tingkat persepsi baik, sedangkan 17 responden (17,9%) memiliki tingkat persepsi yang cukup dan sejumlah 4 responden(4,21%) memiliki tingkat persepsi kurang.

B. PEMBAHASAN

1. Data Karakteristik Responden di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih tahun 2023 menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, sebanyak 51,57%, sementara perempuan menyumbang 48,42% dari total responden.

Tingkat pendidikan pada wanita yang sudah cukup tinggi yang menyebabkan terjadinya pergeseran nilai-nilai di masyarakat dalam tuntutan akan pelayanan yang baik dimana harapan antara laki-laki dan perempuan terhadap pelayanan yang baik menjadi sama³. Hasil ini menunjukkan bahwa penelitian ini berhasil menarik partisipasi yang cukup seimbang dari kedua jenis kelamin.

Selain itu, data usia responden mengungkapkan bahwa sebagian besar responden berusia di atas 51 tahun, yang merupakan kategori dewasa akhir, dengan persentase mencapai 40%. Hasil lain, hanya ada sedikit responden yang berusia 20 tahun ke bawah, sekitar 3,15%. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah orang dewasa atau bahkan lanjut usia.

Data dari segi pekerjaan, penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai pegawai swasta mendominasi dengan persentase 38,95%, sementara responden yang bekerja di sektor lain hanya sekitar 3,16%. Hasil ini mencerminkan mayoritas responden memiliki pekerjaan di sektor swasta.

Pekerjaan mempengaruhi responden dalam mempersepsikan harapan dan kepuasan responden akan pelayanan rawat jalan. Sejalan dengan itu peneliti memandang bahwa pekerjaan pada tingkat swasta memiliki kemampuan dalam memahami jasa pelayanan seperti rumah sakit⁴.

Selanjutnya, dalam hal tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SLTA atau setara, mencapai 47,38%, sedangkan hanya sedikit yang memiliki tingkat pendidikan SLTP dan Diploma, masing-masing sekitar 9,47%. Konteks ini, penelitian ini mungkin cenderung melibatkan responden dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi.

Tingkat pendidikan dapat menggambarkan status sosial ekonomi seseorang karena hal tersebut berhubungan erat status sosial dan pendapatan, serta dapat memengaruhi sikap dan kecenderungan dalam memilih jasa pelayanan termasuk pelayanan kesehatan⁵.

Hasil dari riwayat kunjungan, sebagian besar responden (34,75%) memiliki riwayat kunjungan antara 3-5 kali, sementara responden yang memiliki riwayat kunjungan 6-8 kali hanya sekitar 11,58%.

Empati dalam suatu pelayanan yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang kepentingan dengan pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut⁶.

Peneliti berasumsi bahwa kehadiran pasien yang lebih dari satu kali mengindikasikan bahwa adanya kepercayaan dalam pelayanan sehingga pasien mempunyai keinginan untuk melakukan pemeriksaan lagi di lain waktu.

2. Hasil Analisa data diperoleh hasil menunjukkan tentang persepsi pasien:

Tingkat Persepsi Baik: Sebanyak 74 responden (77,9%) memiliki tingkat persepsi yang dapat dikategorikan sebagai "baik". Data ini menunjukkan mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto.

Apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Begitu pula sebaliknya, dengan demikian baik tidaknya kualitas tergantung kemampuan pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pemakaiannya secara konsisten⁷.

Mayoritas pasien memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto. Tanggapan positif ini dapat mencakup aspek-aspek seperti waktu tunggu yang terkelola baik, komunikasi yang efektif dengan tenaga medis, dan kenyamanan lingkungan pelayanan.

Tingkat Persepsi Cukup: Sebanyak 17 responden (17,9%) memiliki tingkat persepsi yang diklasifikasikan sebagai "cukup".

Persepsi merupakan proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi⁸.

Hasil ini menunjukkan bahwa ada sebagian kecil pasien yang memiliki beberapa keluhan atau kekhawatiran terkait pelayanan, pasien memiliki harapan yang lebih tinggi atau menginginkan perbaikan pada beberapa aspek tertentu seperti penjelasan yang lebih rinci tentang kondisi kesehatan, koordinasi antarlayanan, atau kemudahan proses administrasi.

Tingkat Persepsi Kurang: Hanya sejumlah 4 responden (4,21%) memiliki tingkat persepsi yang dianggap "kurang".

Data ini menunjukkan bahwa sekelompok kecil pasien merasa sangat tidak puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien dengan jumlah kecil memberikan penilaian bahwa pelayanan yang mereka terima kurang memuaskan. Kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dengan kinerja yang dirasakan setelah pelanggan mendapatkan layanan tersebut. Jika harapan tinggi dan kinerja rendah, maka kinerja tak dapat mencapai harapan sehingga selisih kinerja dan harapan rendah⁹ Hasil ini menurut peneliti merupakan sinyal peringatan bagi penyedia layanan kesehatan bahwa ada area yang memerlukan perbaikan mendesak.

KESIMPULAN

1. Dari berbagai responden yang merupakan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih mayoritas responden adalah laki-laki (51,57%) dan mayoritas berusia di atas 51 tahun (40%), dengan mayoritas dari mereka bekerja sebagai pegawai swasta (38,95%) dan memiliki tingkat pendidikan SLTA (47,38%). Sebagian besar responden memiliki riwayat kunjungan antara 3-5 kali (34,75%).
2. Penelitian yang dilakukan mendapatkan hasil bahwa dari 95 responden mayoritas pasien (77,9%) merasa bahwa pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto baik. sebagian kecil pasien (17,9%) merasa persepsi mereka hanya cukup, dan kelompok yang lebih kecil lagi (4,21%) merasa kurang puas dengan pelayanan tersebut. Hasil yang diperoleh kita dapat mengetahui bahwa persepsi pasien tentang pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih berada di kategori baik.

SARAN

1. Bagi masyarakat terutama pasien

Dapat memahami peran dan fungsi tenaga medis, sarana dan prasarana serta pelayanan dari unit rawat jalan sehingga terjadi toleransi dalam setiap hubungan. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa peningkatan pelayanan dalam dunia kesehatan juga perlu adanya komunikasi antara masyarakat dengan tenaga maupun institusi Kesehatan sehingga tercipta sinergi dalam rangka kemajuan pelayanan Kesehatan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya agar dapat menggali informasi lebih dalam tentang persepsi pasien tentang pelayanan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan melakukan wawancara mendalam dan terstruktur terhadap responden sehingga semakin memunculkan pemahaman yang diharapkan dari berbagai pihak.

3. Bagi institusi Rumah Sakit

Dapat selalu meningkatkan pelayanan menuju ke arah pengembangan yang semakin baik, efisien dan praktis tanpa mengesampingkan empati terhadap pasien. Rumah sakit juga dapat melakukan analisis mendalam terkait mengapa ada pasien merasa persepsi yang dirasakan cukup atau kurang puas. Diperlukan survei atau wawancara lebih lanjut dengan pasien untuk menggali masalah spesifik yang dihadapi dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang sesuai

DAFTAR PUSTAKA

1. Setyawan, & Supriyanto. (2020). *Manajemen Rumah Sakit, Jakarta: Ziftama Jawara.*
2. Kusumapradja, R., Suandewi, N. P. A., & Germas, A. (2013). Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rsud Cibinong. *Forum Ilmiah, 10(1)*, 64–74.
<https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Formil/Article/View/824>
3. Sinaga, S. E. N. (2018). Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di RS Misi Lebak. *Jurnal Keperawatan Komprehensif, 4(1)*, 41–46.
4. Trimurthy, I. (2018). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Tesis S2 Program Studi Magister Ilmu Kesehatan. Semarang: Undip.*
5. Utami, T., & Nanda, M. (2018). *Pengaruh Pelatihan Bencana Dan Keselamatan Kerja Terhadap Respons Persepsi Mahasiswa Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat.*
6. Nursalam. (2015). *Metodologi Ilmu Keperawatan, Edisi 4, Jakarta: Salemba Medika.*
7. Napirah, M. R. (2016). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso*

Pesisir Utara Kabupaten Poso.

8. Mujiati, & Pradono, J. (2014). *Faktor Persepsidan Sikap Dalam Pemanfaatan Layanan Voluntary Counseling And Testing(VCT) Oleh Kelompok Berisiko HIV/AIDS Di Kota Bandung. Jurnal Kesehatan Reproduksi.*
9. Nugroho, H. S. W. (2011). *Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen.*

STIKES BETHESDA YAKKUM