

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

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 regulasi (Setyawan & Supriyanto, 2020). 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. Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari dan telah mengakibatkan kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien.

Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf dan perawat adalah faktor yang paling mempengaruhi persepsi pasien dibandingkan faktor lainnya (Otani K, Waterman B, 2012). Persepsi pasien tentang segala hal dapat dimaklumi karena pelayanan kesehatan diberikan selama 24 jam dimulai dari awal masuk hingga kepulangan pasien. Sepanjang pasien dirawat di ruangan, pasien akan terus berinteraksi dengan dokter dan perawat. Dokter dan perawat juga yang membantu pasien dalam memenuhi

kebutuhan dasarnya dan membantu dalam pemulihan dan penyembuhan pasien. Hubungan dan interaksi antara tenaga kesehatan-pasien akan sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan dirumah sakit. (Oroh & Pondaag, 2014)

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 menyebutkan: “Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat”. Rumah sakit salah satu unit usaha jasa yang memberikan pelayanan sosial di bidang medis klinis. Pengelolaan unit rumah sakit selain sebagai unit bisnis, usaha pelayanan yang memiliki misi peningkatan kesehatan bagi masyarakat dengan biaya yang relatif terjangkau.

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia. Indonesia memiliki penduduk nomor 4 terbesar di dunia yakni 265,9 juta penduduk pada tahun 2018, sehingga permasalahan yang dialami oleh Indonesia juga semakin beragam. Masalah kesehatan, seperti yang masyarakat tahu, bahwa pembangunan dan pemerataan kesejahteraan hanya bisa menjangkau di Pulau Jawa, beberapa di Kota besar di Sumatra, beberapa Kota besar di Kalimantan, Sulawesi, Bali dan juga NTB. Masih sangat banyak wilayah di Indonesia yang belum mendapatkan fasilitas dan pelayanan kesehatan yang sesuai standar. Masih banyak kendala yang dialami oleh Pelayan Kesehatan atau

Tim Medis saat ingin melakukan penyuluhan atau penanganan terhadap pasien di seluruh Indonesia.

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 loyal (Kusumapradja et al., 2013) . 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 (*sumber: Tim Manajemen Mutu Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto 2023*). 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.

Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto juga diketahui beberapa fenomena lain melalui studi pendahuluan dalam rangka mengetahui sejauh mana unit rawat jalan dapat memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Peneliti pada bulan Januari 2023 mengajukan pertanyaan kepada 10 (sepuluh) pasien yang berobat di rawat jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto dengan berbagai pertanyaan seputar pelayanan (terlampir). Sepuluh (10) pasien yang diberi pertanyaan, mereka memberikan jawaban yang bervariasi, 4 (empat) pasien diantaranya mengatakan bahwa waktu kedatangan dokter yang lama untuk melakukan pemeriksaan, 2 (dua) pasien diantaranya menyatakan berkas medisnya tidak ada di unit rawat jalan sehingga harus ditelusuri kembali ke pendaftaran, 1 (satu) pasien mengatakan bahwa perawat yang melayani tidak ramah dan 3 (tiga) pasien tidak memberikan pernyataan apapun. Hal ini memotivasi peneliti untuk melaksanakan penelitian persepsi pasien tentang pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto tahun 2023.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Bagaimana persepsi pasien tentang pelayanan yang di berikan perawat kepada pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto Tahun 2023?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian secara umum dan khusus dari ini uji mengenai Persepsi Pasien Tentang Pelayanan di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto adalah sebagai berikut:

#### 1 Tujuan Umum

Mengetahui persepsi pasien tentang pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto.

#### 2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan riwayat kunjungan, pasien rawat jalan di RSU Sinar Kasih Purwokerto.
- b. Mengetahui tanggapan/respon, pendapat dan penilaian pasien tentang pelayanan rawat jalan di RSU Sinar Kasih Purwokerto.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1 Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan pelayanan di ruang rawat jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih.

- b. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu Pendidikan keperawatan, khususnya manajemen pelayanan jasa khususnya pelayanan kesehatan.
- c. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan kemampuan pengetahuan dalam dunia kesehatan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

## 2 Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara meningkatkan kemampuan pelayanan kesehatan khususnya di bidang pelayanan keperawatan.

- b. Bagi Rumah Sakit

Dapat menambah pengetahuan dan sumbangan pemikiran tentang cara mengembangkan pelayanan khususnya di unit rawat jalan.

- c. Bagi perawat

Dapat memberikan pengetahuan dan berbagi pengalaman dalam mengembangkan pelayanan di unit rawat jalan maupun secara umum di lahan pelayanan kesehatan lainnya.

### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien sudah banyak dilakukan, tetapi sejauh yang peneliti ketahui saat ini belum ada penelitian mengenai Persepsi pelayanan pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto. Beberapa penelitian yang menggunakan variabel tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang dilakukan sebelumnya antara lain:

STIKES BETHESDA YAKKUM

Tabel 1.Keaslian penelitian

| Nama Peneliti dan Tahun Penelitian | Judul  | Metode Penelitian   | Hasil Penelitian  | Responden penelitian           | Persamaan penelitian  | Perbedaan Penelitian   |
|------------------------------------|--|---|---|--------------------------------|---|--|
| Pandu Tridana Sakti (2013)         | Hubungan antara Persepsi Pasien Rawat Inap tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat | metode kuantitatif menggunakan studi analitik dengan <i>cross-sectional</i> berlokasi di RSUP Nusa Tenggara Barat pada tahun 2013 menggunakan <i>stratified random sampling</i> | Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap citra Rumah Sakit. Adanya hubungan antara kualitas pelayanan dokter, keperawatan, administrasi, pemeriksaan penunjang medis, farmasi gizi, dan fasilitas fisik. Hal ini menunjukkan bahwa persamaan yang didapatkan | 100 Pasien rawat inap RSUP NTB | Sama-sama membahas persepsi pasien mengenai pelayanan kesehatan | <p>a. Desain penelitian Pada penelitian sebelumnya menggunakan studi analitik dengan <i>cross-sectional</i> sedangkan Pada penelitian yang akan peneliti kerjakan menggunakan analisis deskriptif</p> <p>b. Tempat dan waktu Pada penelitian sebelumnya berlokasi di</p> |



| Nama Peneliti dan Tahun Penelitian | Judul | Metode Penelitian | Hasil Penelitian                        | Responden penelitian | Persamaan penelitian | Perbedaan Penelitian  |
|------------------------------------|-------|-------------------|---|----------------------|----------------------|---|
|                                    |       |                   | <p>mempunyai diskriminasi yang baik</p> |                      |                      | <p>RSUP Nusa Tenggara Barat pada tahun 2013 sedangkan penelitian yang akan peneliti kerjakan dilaksanakan di RSU Sinar Kasih Purwokerto tahun 2023</p> <p>c. Teknik pengambilan sampel pada penelitian sebelumnya menggunakan <i>stratified random sampling</i> sedangkan</p> |

| Nama Peneliti dan Tahun Penelitian | Judul  | Metode Penelitian  | Hasil Penelitian   | Responden penelitian                     | Persamaan penelitian                                     | Perbedaan Penelitian  |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|---|
|                                    |  |  |  |  |  | <p>penelitian yang sedang dikerjakan ini menggunakan <i>accidence sampling</i></p>  |
| Raihanis Anastasya (2022)          | Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tambusai 2022 | <p>metode kuantitatif menggunakan <i>systematic literature review (SLR)</i> mengambil dari data penelitian di puskesmas dari tahun 2017 sampai dengan 2021</p> <p>Teknik pengambilan sampel</p> <p>Pada penelitian</p> | <p>Mayoritas responden mengatakan puas, sangat puas, atau cukup puas terhadap Puskesmas Rawat Jalan Tambusai. Sebagian besar pasien menyatakan petugas bersikap sopan dan ramah, serta selalu menyapa dan menanyakan</p> | 96 Pasien rawat jalan puskesmas Tambusai | Sama-sama membahas tentang pelayanan di unit rawat jalan | <p>a. Desain penelitian pada penelitian sebelumnya menggunakan <i>systematic literature review (SLR)</i> sedangkan pada penelitian yang sedang dikerjakan menggunakan</p> |

| Nama Peneliti dan Tahun Penelitian | Judul | Metode Penelitian                               | Hasil Penelitian  | Responden penelitian | Persamaan penelitian | Perbedaan Penelitian   |
|------------------------------------|-------|---|---|----------------------|----------------------|--|
|                                    |       | <p>sebelumnya menggunakan studi kepustakaan</p> | <p>kebutuhan pasien saat mengunjungi TTP rawat jalan. Di Puskesmas Tambusai, 82 pasien merasa puas dengan dimensi layanan empati meskipun beberapa pasien tidak puas dengan perhatian yang diberikan dokter karena tingginya volume pasien yang dilihat setiap hari, yang menghalangi dokter untuk memberikan penjelasan rinci kepada pasien.</p> |                      |                      | <p>Teknik analisis deskriptif.</p> <p>b. Tempat dan waktu penelitian Pada penelitian sebelumnya mengambil dari data penelitian di puskesmas dari tahun 2017 sampai dengan 2021 sedangkan penelitian yang akan peneliti kerjakan dilaksanakan</p> |

| Nama Peneliti dan Tahun Penelitian | Judul             | Metode Penelitian | Hasil Penelitian | Responden penelitian | Persamaan penelitian | Perbedaan Penelitian   |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|----------------------|----------------------|--|
|                                    |                   |                   |                  |                      |                      | <p>di RSUD Sinar Kasih Purwokerto tahun 2023</p> <p>c. Teknik pengambilan sampel</p> <p>Pada penelitian sebelumnya menggunakan studi kepustakaan penelitian yang sedang dikerjakan ini menggunakan <i>accidence sampling</i></p> |
| Siti Anisah, Arifah                | Persepsi Kepuasan | Metode Deskriptif | Kecepatan dalam  | 150 Pasien rawat     | -desain penelitian   | Waktu dan tempat   |

| Nama Peneliti dan Tahun Penelitian | Judul  | Metode Penelitian  | Hasil Penelitian   | Responden penelitian   | Persamaan penelitian   | Perbedaan Penelitian  |
|------------------------------------|--|--|--|------------------------|--|---|
| Rahmawati (2021)                   | Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Setu I | Kuantitatif, bertempat di Puskesmas Setu I tahun 2021 menggunakan metode survey. | <p>           pelayanan menyatakan kurang baik dan tidak baik, serta kurang baik di unsur prosedur pelayanan.         </p> <p>           kecepatan pelayanan masih ada responden yang menyatakan kurang baik dan 1 responden yang menyatakan tidak baik, serta unsur prosedur pelayanan masih ada 3 responden yang menyatakan kurang baik.         </p> <p>Persepsi pasien</p> | jalan Puskesmas Setu I | sama-sama menggunakan metode kuantitatif deskriptif Teknik pengambilan sampel sama-sama menggunakan metode survey. | <p>           penelitian Pada penelitian sebelumnya bertempat di Puskesmas Setu I tahun 2021 sedangkan penelitian yang akan peneliti kerjakan dilaksanakan di RSUD Sinar Kasih Purwokerto tahun 2023         </p> |

| Nama Peneliti dan Tahun Penelitian | Judul | Metode Penelitian | Hasil Penelitian  | Responden penelitian | Persamaan penelitian | Perbedaan Penelitian |
|------------------------------------|-------|-------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------|
|                                    |       |                   | <p>terhadap daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan untuk kedua unsur yaitu kemampuan petugas pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik sebanyak 150 responden sebesar 57,33%, dalam kategori baik sebanyak 97 responden sebesar 32,33% dalam kategori kurang baik sebanyak 26 responden sebesar 8,67%, dan kategori</p> |                      |                      |                      |

| <b>Nama Peneliti dan Tahun Penelitian</b> | <b>Judul</b> | <b>Metode Penelitian</b> | <b>Hasil Penelitian</b>                         | <b>Responden penelitian</b> | <b>Persamaan penelitian</b> | <b>Perbedaan Penelitian</b> |
|---|--------------|--------------------------|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
|   |              |                          | tidak baik sebanyak 5 responden sebesar (1,67%) |                             |                             |                             |

STIKES BETHESDA YAKKUM