

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut WHO (2024) rumah sakit diartikan sebagai layanan yang menerima pasien dengan penyakit tertentu disebabkan oleh satu sistem, atau disediakan untuk diagnosis dan pengobatan kondisi yang mempengaruhi kelompok usia tertentu atau yang bersifat jangka panjang. Sedangkan menurut Kemenkes RI (2020) Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara menyeluruh, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta penanganan kegawatdaruratan. Sebagai fasilitas kesehatan, rumah sakit memberikan pelayanan medis sepanjang waktu untuk pasien yang memerlukan perhatian medis (Medstaffing, 2024). Salah satu unit yang mendukung operasional pelayanan rumah sakit adalah unit rawat jalan.

Unit perawatan rawat jalan mengacu pada layanan kesehatan berbasis rumah sakit atau klinik yang berdiri sendiri, kantor dokter, pusat bedah rawat jalan, serta banyak tempat khusus lainnya di mana menerima perawatan pasien tetapi tidak menginap semalaman (IHFG, 2023). Menurut Kemenkes RI (2003) Pelayanan rawat jalan merupakan layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis, serta berbagai layanan kesehatan lainnya tanpa memerlukan pasien untuk menginap di rumah sakit. Fasilitas yang menawarkan layanan rawat jalan atau rawat jalan mencakup prosedur atau tes medis yang dapat dilakukan tanpa harus menginap semalaman (Lumen, 2024). Seperti halnya jenis pelayanan kesehatan lainnya, salah satu syarat utama untuk mewujudkan pelayanan rawat jalan yang optimal adalah dengan menerapkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan akan menciptakan kesan tersendiri yang berpotensi mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali

mengunjungi fasilitas kesehatan di masa mendatang. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan dan pengalaman pasien yang secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka (Yanuarti et al., 2021). Mutu pelayanan kesehatan berfungsi sebagai indikator untuk menilai sejauh mana kebutuhan dan harapan pasien dapat terpenuhi dalam layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Semakin tinggi tuntutan mutu pelayanan yang harus disediakan (Pasalli' & Patattan, 2021). Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Mutu pelayanan yang baik dapat mendorong pasien untuk mempercayai layanan tersebut, sehingga tercipta hubungan yang kuat antara pasien dan rumah sakit (Wirmando et al., 2021). Hubungan erat antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien telah dibuktikan melalui berbagai penelitian yang menyoroti pentingnya kedua aspek tersebut dalam pelayanan kesehatan.

Penelitian Nopriwanetal (2022) tentang analisis pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan unit kedokteran nuklir instalasi radiologi RSUP dr. Kariadi Semarang. variabel kualitas mempengaruhi secara keseluruhan variabel kepuasan, dengan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,389. Variabel kualitas pelayanan mempunyai berpengaruh pada variabel ekspektasi dengan R<sup>2</sup> nilai 0,456. Variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel pengalaman dengan R<sup>2</sup> nilai 0,454.

Penelitian yang dilakukan oleh Syifa et al. (2021) mengkaji hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki nilai P-value sebesar 0,151, daya tanggap 0,000, jaminan 0,005, empati 0,000, dan bukti langsung 0,000. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tidak ditemukan hubungan antara keandalan dan mutu pelayanan rawat jalan. Namun, terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan dengan variabel daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.

Data kunjungan pasien rawat jalan di RS dr. Abdul Radjak pada tahun 2022 tercatat sebanyak 132.836 pasien tahun 2023 tercatat 148.539 pasien. Sedang pada bulan April 2024 data kunjungan pasien di rawat jalan sebanyak 11.378 pasien (Rekam Medik RS Abdul Radjak, 2024).

Studi pendahuluan dilakukan dengan wawancara yang penulis lakukan pada pasien yang berkunjung di unit rawat jalan RSU dr. Abdul Radjak tanggal 18 Maret 2024 sebanyak 10 orang dengan hasil bahwa 6 orang pasien (60%) merasa puas akan pelayanan yang diberikan, pasien tersebut mengatakan pelayanan yang diterima sangat baik serta sesuai jadwal. 4 orang pasien (40%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang didapatkannya, mereka mengatakan bahwa beberapa titik poli rawat jalan dalam pelayanan tampak lelet, ditambah lagi harus antri lama dan menunggu dokter sampai pukul 10.00 WIB namun belum datang juga. Berdasarkan data studi pendahuluan tersebut diperlukan penelitian khususnya mengenai kepuasan pasien di RSU dr. Abdul Radjak Purwakarta dengan tujuan mewujudkan pelayanan paripurna sesuai standar akreditasi rumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian Hubungan Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Abdul Radjak Purwakarta Tahun 2024.

## **1.2 RumusanMasalah**

Fenomena yang terjadi di Rumah Sakit dr. Abdul Radjak Purwakarta didapatkan hasil studi pendahuluan adanya ketidakpuasan akan pelayanan yang didapatkan pasien, ketidakpuasan tersebut didapatkan dikarenakan tidak mendapatkan pelayanan yang cepat dan proses menunggu pemeriksaan dokter yang lama. Mutu pelayanan kesehatan adalah indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana kebutuhan dan harapan pasien dapat dipenuhi dalam pelayanan kesehatan yang diterima di rumah sakit. Seiring dengan meningkatnya tuntutan dan kebutuhan pasien, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan juga harus semakin ditingkatkan (Pasalli' & Patattan, 2021).

Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas akan mendorong pasien untuk mempercayai layanan yang diberikan, sehingga hubungan yang kuat antara pasien dan rumah sakit dapat terbentuk (Wirmando et al., 2021).

Untuk itu, maka penulis membuat rumusan masalah yakni apakah ada hubungan persepsi pasien tentang pelayanan terhadap mutu pelayanan rawat jalan rumah sakit dr. Abdul Radjak Purwakarta Tahun 2024?.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui adakah hubungan persepsi pasien tentang pelayanan terhadap mutu pelayanan rawat jalan rumah sakit dr. Abdul Radjak Purwakarta.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Diketuainya distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia dan jenis kelamin.
- b. Diketuinyagambaranpersepsipasiententangpelayananrawatjalanrumah sakit dr. Abdul Radjak Purwakarta.
- c. Diketuinyagambaranmutupelayananrawatjalanrumahsakitdr.Abdul Radjak Purwakarta.
- d. Diketuinyahubunganpersepsipasiententangpelayanan terhadap mutu pelayanan rawat jalan rumah sakit dr. Abdul Radjak Purwakarta.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai tambahan kepustakaan ilmu pengetahuan khususnya dalam pengembangan ilmu keperawatan dan *service excellent* yang harus didapatkan oleh setiap pasien.

## **1.4.2 Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Responden**

Hasil penelitian dapat digunakan tambahan informasi mengenai pelayanan yang seharusnya didapatkannya

### **b. Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan tambahan referensi untuk pendidikan dan mahasiswa dalam proses pembelajaran mengenai mutu pelayanan rawat jalan di rumah sakit serta mengetahui hasil penelitian tentang hubungan persepsi pasien tentang pelayanan terhadap mutu pelayanan rawat jalan rumah sakit dr. Abdul Radjak Purwakarta

### **c. Bagi Tempat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan keperawatan.

### **d. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan teori, informasi dan acuan untuk melakukan penelitian ilmiah di bidang manajemen keperawatan.