

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan keadaan yang mencakup kesehatan fisik, mental, dan sosial secara keseluruhan, bukan hanya bebas dari penyakit tetapi juga bersih dari lingkungan. Orang yang sehat dapat melakukan aktivitas sehari-hari dan melakukan tugasnya dengan baik tanpa tergantung oleh penyakit atau gangguan lainnya, yang dapat meningkatkan derajat kesehatan mereka. Kemampuan seseorang untuk menangani masalah dan tekanan mempengaruhi kesehatan mereka. Kesehatan didefinisikan sebagai keadaan sehat seseorang, baik secara fisik jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif (UU No. 17 tahun 2023)

Dalam meningkatkan derajat kesehatan dibutuhkan tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dan salah satu tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit. Rumah sakit disini sebagai tempat dimana orang sakit dirawat, mereka memberikan pelayanan medis untuk berbagai masalah medis. Rumah sakit merupakan sebuah institusi yang memberikan layanan kesehatan individu maupun kelompok secara menyeluruh, termasuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Permenkes No.3 tahun 2020)

Rumah sakit untuk mempertahankan pasien yang setia, rumah sakit menawarkan berbagai macam layanan medis yang dapat unggul. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan instalasi rawat jalan. Pelayanan instalasi rawat jalan merupakan jenis fasilitas kesehatan

yang berfokus pada diagnosis dan pengobatan penyakit akut atau mendadak dan kronis yang tidak memerlukan rawat inap, seperti poliklinik dan praktek spesialis. Untuk itu layanan ini telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit (Syamsul, 2021).

Dimana pelayanan itu sendiri merupakan pelayanan setiap tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang lain. Sehingga ketika pelayanan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit memenuhi harapan, bahkan melebihi harapan pasien, kepuasan pasien memudahkan proses penyembuhan pasien sehingga tujuan pelayanan prima untuk memberikan penyembuhan dapat tercapai (Pratiwi, 2021)

Banyak rumah sakit terus mengembangkan program pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan dan memberikan pelayanan prima (*service excellent*). Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan pelayanan yang terbaik yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. istilah ini sudah lama ada didunia kerja, baik dalam bisnis yang menguntungkan maupun yang tidak menguntungkan (Irawati, 2017)

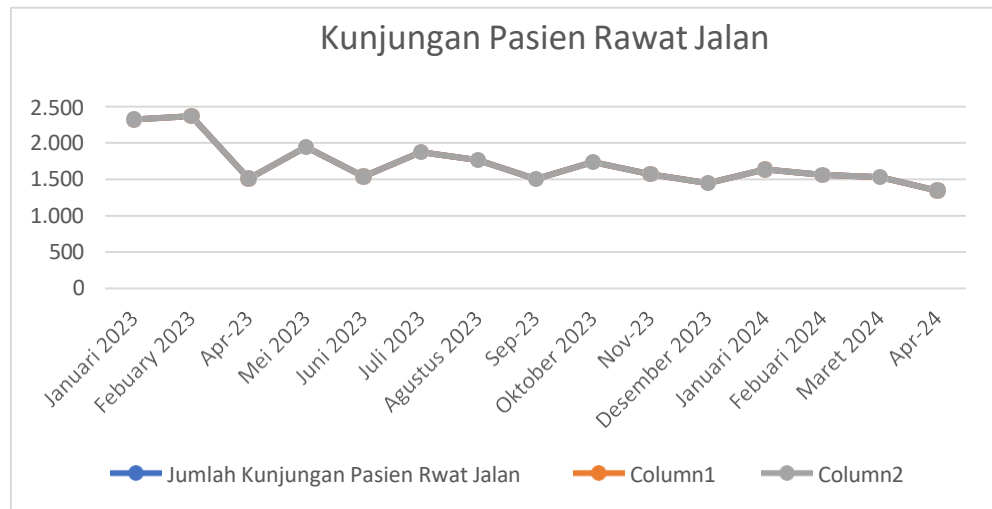
Dalam *service excellent* sendiri membuat suatu layanan menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan pasien, itu sendiri merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan diharapkan sesuai dengan keadaan kesehatan rumah sakit yang sebenarnya, dengan kepuasan pasien bervariasi tergantung pada seberapa baik pelayanan yang diberikan rumah sakit. Namun, beberapa layanan tidak memenuhi kebutuhan pasien dan kepuasan pasien masih belum mencapai standar (Barus, 2023)

Berdasarkan hasil penelitian Agustin Diyah Irawati (2017) dengan judul penelitian “Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (*service excellent*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Sayidiman Magetan” dengan menggunakan metode pendekatan *Cross-Sectional*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara penerapan pelayanan prima (*service excellent*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah dr. Sayidiman dengan nilai  $p=0,006$ .

Selain itu berdasarkan penelitian Reski Dewi Pratiwi (2021) dengan judul penelitian, “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar” dengan menggunakan metode pendekatan *cross-Sectinal Study*. Hasil dari Penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan layanan prima terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar, dengan variabel seperti sikap, tindakan, kemampuan, penampilan, dan akuntabilitas.

Hasil survey awal yang peneliti lakukan ke Rumah Sakit Bhayangkara dengan telaah dokumen, didapatkan hasil bahwa terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang signifikan namun terjadi kenaikan jumlah

kunjungan pasien rawat jalan yang tidak signifikan, hal ini dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut :



**Gambar 1.1**

### **Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara**

Dari gambar 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang signifikan, namun juga terjadi kenaikan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang tidak signifikan, yang dapat dijelaskan pada tabel 1.1 berikut :

**Tabel 1.1**

#### **Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan 2024**

No	Tahun 2023	Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan
1	Januari	2.322 Pasien
2	Februari	2.369 Pasien
3	April	1.509 Pasien
4	Mei	1.946 Pasien
5	Juni	1.541 Pasien
6	Juli	1.876 Pasien
7	Agustus	1.764 Pasien
8	September	1.503 Pasien
9	Oktober	1.738 Pasien

<b>10</b>	November	1.572 Pasien
<b>11</b>	Desember	1.446 Pasien

*Sumber : Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru, 2024*

Dari tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa pada tahun 2023, pada bulan Januari ke Februari mengalami kenaikan sebesar 2.322 pasien menjadi 2.369 kunjungan pasien. selanjutnya pada bulan Februari ke April mengalami penurunan drastis sebesar 2.369 pasien menjadi 1.509 pasien. kemudian pada bulan April ke Mei mengalami peningkatan sedikit sebanyak 1.509 pasien menjadi 1.946 pasien. Pada bulan mei ke juni mengalami penurunan sebesar 1.946 menjadi 1.541 pasien. kemudian pada bulan Juni ke Juli mengalami peningkatan sebanyak 1.541 pasien menjadi 1.876 pasien. pada bulan Juli ke Agustus mengalami penurunan sedikit sebanyak 1.876 menjadi 1.764 pasien. pada bulan Agustus ke bulan September mengalami penurunan sebanyak 1.764 menjadi 1.503 pasien. Kemudian pada bulan September ke Oktober mengalami kenaikan sebesar 1.503 menjadi 1.738 pasien. Pada bulan Oktober ke November mengalami penurunan sebesar 1.738 menjadi 1.572 pasien. pada bulan November ke bulan Desember mengalami penurunan sebesar 1.572 menjadi 1.446 pasien.

Lalu data kunjunga diatas yang didapatkan oleh peneliti saat survey awal dengan cara telaah dokumen, didukung oleh hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan observasi dan didapatkan hasil bahwa pasien di ruang tunggu rawat jalan sedikit dan tergolong sepi. Ini dapat dilihat dari gambar 1.2 berikut ini:



**Gambar 1.2**

**Ruang Tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara**

Kemudian pada saat survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan cara observasi juga didapatkan hasil bahwa terdapat alur pendaftaran rawat jalan, namun terletak diatas pintu masuk dan alurnya sangat kecil sehingga tidak dapat dibaca oleh pasien atau keluarga pasien dengan leluasa. Ini juga dapat mempersulit pasien saat ingin mendapatkan pelayanan dikarenakan pasien harus bertanya kepada petugas karena tidak melihat alur tersebut. ini dapat dilihat pada gambar 1.3 berikut :



**Gambar 1.3 Alur Pasien Rawat Jalan**

Lalu hasil telaah dokumen dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti saat survey awal di rumah sakit, didukung dengan hasil wawancara non formal yang peneliti lakukan kepada 5 orang responden yang merupakan pasien rawat jalan rumah sakit Bhayangkara, dan didapatkan hasil bahwa terkait pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien menunjuk masalah kurangnya antisipasi petugas terhadap antrian padat dan lamanya dalam pengambilan obat, sehingga hal tersebut membuat pasien mengeluh dan kemungkinan hal ini juga yang menyebabkan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “hubungan penerapan pelayanan prima (*service excellent*) dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan di rumah sakit Bhayangkara”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Apakah terdapat hubungan penerapan pelayanan prima (*service excellent*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Bhayangkara?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan penerapan pelayanan prima (*service excellent*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Bhayangkara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **4.1.1 Rumah Sakit Bhayangkara Kota Pekanbaru**

Dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi rumah sakit dalam mengembangkan penerapan pelayan prima (*service excellent*) khususnya di unit rawat jalan rumah sakit meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

### **4.1.2 Universitas Awal Bros**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan untuk penelitian berikutnya.

### **4.1.3 Peneliti**

Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang masalah yang akan diteliti, terutama yang berkaitan dengan penerapan prima (*service excellent*) dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di bagian Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara pada tanggal 24 Juni - 12 Juli 2024. Adapun yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara, untuk mengetahui apakah adanya hubungan dengan penerapan pelayanan prima (*Attitude, Attention, Action, Anticipation*) dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional* dan teknik yang digunakan dalam penelitian adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik penentuan



sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti.

## 1.6 Peneliti Terkait

**Tabel 1.2**  
**Peneliti Terkait**

<b>Keterangan</b>	<b>Penelitian Sekarang (2024)</b>	<b>Agustin Diyah Irawati (2016)</b>	<b>Reski Dewi Pratiwi (2021)</b>
<b>Judul Penelitian</b>	Hubungan penerapan pelayanan prima ( <i>service excellent</i> ) dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan rumah sakit Bhayangkara	Hubungan penerapan pelayanan prima ( <i>service excellent</i> ) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah dr. sayidiman magetan	Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makasar
<b>Jenis dan Desain Penelitian</b>	Kuantitatif <i>Cross-Sectional</i>	Kuantitatif <i>Cross-Sectional</i>	Kuantitatif <i>Cross-Sectional</i>
<b>Variabel</b>	<i>Attitude, Attention, Action, Anticipation</i>	<i>Reability, responsiveness, empathy, makes customer fell valued, competency</i>	<i>Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability,</i>
<b>Subjek</b>	Pasien rawat jalan	Pasien instalasi farmasi	Pasien rawat inap
<b>Tempat</b>	Instalasi Rawat Jalan	Instalasi farmasi	Instalasi Rawat Jalan

---

Rumah Sakit Bhayangkara	Rumah sakit umum daerah dr. sayidiman Magetan	RSUD Labuang Baji Hospital, Makassar
----------------------------	---	---

---