

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kondisi yang memungkinkan individu menjalankan aktivitas kehidupan sehari-hari secara optimal tanpa hambatan fisik, mental, sosial, maupun ekonomi. Kondisi sehat sangat diperlukan agar setiap individu dapat menjalani kehidupannya secara produktif. Status kesehatan bersifat dinamis dan dapat berubah sewaktu-waktu. Perubahan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain faktor keturunan, usia, genetik, perilaku, lingkungan, serta pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dikelola oleh institusi kesehatan, salah satunya adalah rumah sakit (Widyantari, 2023)

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang sangat penting dan dibutuhkan 24 jam karena kesehatan merupakan salah satu hak paling besar yang dimiliki oleh masyarakat dan harus selalu dipenuhi. Setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan baik dari lapisan masyarakat kaya maupun masyarakat miskin. Sistem Pelayanan Kesehatan adalah suatu bentuk usulan yang terdiri dari berbagai elemen kesehatan yang berkaitan secara teratur dengan tujuan mempromosikan dan memulihkan atau menjaga kesehatan perorangan, keluarga dan kelompok masyarakat. (Idayanti, 2023)

Rumah sakit adalah suatu organisasi sosial dan organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. (Rahmawati, 2021)

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit karena berkaitan langsung dengan pengalaman dan penilaian pasien sebagai pengguna layanan. Rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang dirasakan berkualitas oleh pasien. Dalam hal ini, kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari persepsi pasien, karena persepsi tersebut mencerminkan pengalaman nyata pasien selama menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit (Jayadie, 2025)

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus dicermati oleh Rumah Sakit karena dapat mempengaruhi citra dari Rumah Sakit. Citra tersebut dapat membentuk persepsi pasien terhadap Rumah Sakit, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa kesehatan baik apabila banyak orang yang berkunjung menggunakan jasanya. (Dewi, 2023)

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan diawali dari kebutuhan pasien, maka dari itu pelayanan yang baik tidak saja dilihat dari penyedia jasa layanan, tetapi juga dilihat dari kesan pasiennya. Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra yang baik pada pelayanan kesehatan tersebut. (Ramadhani, 2023)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Jayadie, 2025) tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima selama proses pelayanan kesehatan. Dimensi daya tanggap dan empati

petugas menjadi aspek yang paling menentukan dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Penelitian tersebut relevan dengan penelitian saya karena sama-sama mengkaji persepsi pasien sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit..

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Petala Bumi Provinsi Riau merupakan salah satu RSUD yang ada di kota Pekanbaru. RSUD Petala Bumi termuat dalam rumah sakit kelas C berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor HK.03.05/1/8000/2010. Penetapan Kapasitas Tempat Tidur RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, diketahui bahwa jumlah total tempat tidur yang tersedia di RSUD Petala Bumi sebanyak 100 tempat tidur. Kapasitas tempat tidur tersebut tersebar pada berbagai jenis pelayanan, baik rawat inap, perawatan intensif, maupun ruang isolasi. (Profil RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, 2024)

Berikut daftar kunjungan RSUD Petala Bumi yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1

Daftar Kunjungan Pasien Bulan November Tahun 2025

Ruangan	Jumlah Kujungan Pasien
Rawat Jalan	2.773
Rawat Inap	279
IGD	657
Jumlah	3.709

Sumber : RSUD Petala Bumi 2025

Dari wawancara terbatas terhadap 15 pasien, diketahui bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit masih belum optimal. Sebanyak 9 pasien (60%) menyampaikan keluhan terkait aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*,

Assurance, dan *Empathy*, seperti kondisi fasilitas yang kurang memadai, keterlambatan pelayanan administrasi, lambatnya respon petugas, serta kurangnya kejelasan informasi dan empati dalam pelayanan. Sementara itu, 6 pasien (40%) menyatakan tidak mengalami keluhan dan menilai pelayanan sudah cukup baik. Namun secara umum, hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Masih ditemukannya keluhan dan persepsi negatif pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau?
2. Apakah terdapat hubungan antara *tangible* (bukti fisik) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau?
3. Apakah terdapat hubungan antara *reliability* (kehandalan) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau?
4. Apakah terdapat hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau?
5. Apakah terdapat hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau?
6. Apakah terdapat hubungan antara *empathy* (empati) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui persepi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Bumi Provinsi Riau.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk mencari :

- a. Adanya hubungan *tangible* (Bukti fisik) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.
- b. Adanya hubungan *reliability* (kehandalan) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.
- c. Adanya hubungan *responsivness* (daya tanggap) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.
- d. Adanya hubungan *assurance* (jaminan) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.
- e. Adanya hubungan *empathy* (empati) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa jadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pendaftaran, sekaligus jadi panduan untuk evaluasi dan penyusunan kebijakan rumah sakit ke depannya.

1.4.2 Universitas Awal Bros

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa atau peneliti yang akan melakukan kajian lanjutan dengan topik yang relevan.

1.4.3 Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti memperoleh kesempatan untuk memperluas wawasan dan pemahaman mengenai manajemen pelayanan kesehatan terkait persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang “Persepsi Pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau”. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapat pelayanan di unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau bertujuan untuk mengetahui apakah adanya hubungan Bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, dan teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari – Juni 2026.

1.6 Penelitian Terkait

Tabel 1.2 Penelitian Terkait

Keterangan	Peneliti Sekarang (2026)	Jayadie,dkk (2025)	Amira Aldini & Askarila Diniyah Kholidah (2024)	Syahrani Putri Khairunnisa (2024)	Murafiqah ramadhani (2023)	Hafizah (2022)
Judul Penelitian	Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau	Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien JKN di RSUD Dr. Achmad Mochtar, Bukittinggi	Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu	Persepsi Pasien Terhadap Layanan Rohani di Rumah Sakit Islam Metro	Pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjung ulang rawat jalan di rsud dr.la palaloi kecamatan turikale kabupaten	Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di unit farmasi rawat jalan rumah sakit prof. Dr. Tabrani pekanbaru

					maros tahun 2023	
Metode Penelitian	Kuantitatif	Deskriptif Kualitatif	Kualitatif	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif
Variabel	Persepsi Pasien, Kualitas Pelayanan	Persepsi Pasien, Kualitas Pelayanan	Mutu Pelayanan	Persepsi Pasien, Layanan Rohani	Mutu pelayanan, Minat Kunjung ulang	Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien
Tujuan	Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Petala Bumi	Mengetahui hubungan antara persepsi pasien dengan kualitas pelayanan di rumah sakit	Menganalisis pengaruh lima dimensi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan	Mengetahui persepsi terhadap layanan bimbingan rohani di Rumah Sakit Islam Metro.	Mengetahui pengaruh persepsi pasien tentang kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di RSUD dr.La palaloi tahun 2022.	Mengetahui persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di unit farmasi rumah sakit prof. D.r Tabrani Pekanbaru
Responden	Pasien rawat jalan dan rawat inap	Pasien rawat jalan	Pasien rawat jalan	Pasien rawat inap	Pasien rawat jalan	Pasien rawat jalan
Tempat	RSUD Petala Bumi	RSUD Achmad Mochtar, Bukittinggi	Dr. Puskesmas Batu Kota Batu	Rumah Sakit Islam Metro	Rsud Lapalaloi	RS. Prof. Dr Tabrani Pekanbaru

Penelitian yang paling mendekati penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Jayadie dkk. (2025) dengan judul "Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien JKN di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi." Penelitian tersebut membahas persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit dengan responden pasien rawat jalan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Perbedaanannya terletak pada metode penelitian yang digunakan, yaitu penelitian Jayadie dkk. (2025) menggunakan metode deskriptif kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Selain itu, lokasi penelitian juga berbeda, yaitu di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, sedangkan penelitian ini dilakukan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.