

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia dan menjadi bagian penting dalam pembangunan sumber daya manusia. kesehatan adalah keadaan sehat secara fisik, mental, dan sosial yang memungkinkan setiap individu hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Pemenuhan hak atas kesehatan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya layanan medis, tetapi juga oleh kemampuan individu dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan sistem pelayanan kesehatan secara tepat (Yuliati, 2025) .

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Selain pelayanan klinis, rumah sakit juga menyelenggarakan pelayanan non-klinis yang mencakup aspek administratif, sistem pelayanan, dan penyampaian informasi kepada pasien. Pelayanan non-klinis, khususnya pada layanan rawat jalan, menjadi pintu awal interaksi pasien dengan sistem pelayanan rumah sakit dan berperan penting dalam menjamin kelancaran serta efektivitas pelayanan secara keseluruhan. Secara global dan nasional (Razi Madakusuma et al., 2025).

Dalam pelayanan kesehatan, pemahaman pasien terkait informasi pelayanan menjadi aspek krusial yang memengaruhi keberhasilan pelayanan. Pemahaman pasien terkait informasi pelayanan non-klinis,

seperti prosedur pendaftaran, alur pelayanan, dan jadwal pelayanan, menentukan kemampuan pasien dalam mengikuti proses pelayanan secara mandiri dan tertib. *World Health Organization* menegaskan bahwa pemahaman pasien dan literasi kesehatan merupakan prasyarat penting agar individu mampu menavigasi sistem pelayanan kesehatan dan mengambil keputusan yang tepat terkait pelayanan yang diterimanya (WHO, 2021)

Pemahaman pasien terkait informasi pelayanan non-klinis tidak berdiri sendiri, melainkan dihubungkan oleh berbagai faktor internal pasien. Seperti faktor usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman berobat yang berperan dalam membentuk kemampuan individu dalam menginterpretasikan dan menggunakan informasi kesehatan. Penelitian nasional menunjukkan bahwa tingkat literasi kesehatan pasien dihubungkan secara signifikan oleh akses informasi kesehatan dan lama Pendidikan (Santosa & Pratomo, 2021).

Penelitian lain di Indonesia juga menunjukkan bahwa usia dan tingkat pendidikan memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat literasi kesehatan pasien, di mana kelompok usia lanjut dan pasien dengan pendidikan rendah cenderung memiliki tingkat literasi kesehatan yang lebih rendah (Zahidah, 2022).

Pengalaman berobat yang berulang memungkinkan pasien lebih familiar dengan sistem pelayanan kesehatan sehingga berpotensi meningkatkan pemahaman terkait alur pelayanan non-klinis (Tutik Wahyuningsih, 2022)

Selain faktor internal, faktor eksternal yang berasal dari sistem pelayanan kesehatan juga memegang peranan penting dalam membentuk

pemahaman pasien. Faktor eksternal tersebut meliputi media informasi pelayanan, cara penyampaian informasi oleh petugas, serta aksesibilitas informasi di lingkungan rumah sakit. Akses terkait informasi kesehatan merupakan salah satu faktor dominan yang berhubungan dengan tingkat literasi kesehatan pasien (Santosa & Pratomo, 2021).

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau dengan jumlah penduduk terbesar dan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, Pekanbaru berperan sebagai pusat aktivitas ekonomi dan pelayanan publik di Provinsi Riau, termasuk pelayanan kesehatan. Kondisi ini menyebabkan tingginya kebutuhan dan dinamika pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan rawat jalan, yang melibatkan pasien dengan karakteristik yang beragam (BPS Pekanbaru, 2023).

Keberagaman usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman berobat masyarakat Pekanbaru berpotensi memengaruhi kemampuan pasien dalam memahami informasi pelayanan non-klinis. Dalam kondisi tersebut, sistem penyampaian informasi yang tidak adaptif terkait karakteristik pasien berisiko menimbulkan kebingungan dan memperlambat alur pelayanan rawat jalan (Dwi et al., 2024).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau, diperoleh gambaran bahwa pelayanan informasi rawat jalan dilaksanakan oleh satu orang petugas informasi dengan jam pelayanan pukul 08.00–14.30 WIB setiap hari Senin hingga Sabtu tanpa sistem pergantian shift. Selain itu, tidak terdapat Standar Operasional Prosedur

(SOP) tertulis khusus untuk pelayanan informasi, melainkan hanya uraian tugas yang dipegang oleh petugas informasi.

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau, jumlah kunjungan pasien dalam tiga bulan terakhir menunjukkan tren fluktuatif.

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau

Bulan	Jumlah Kunjungan
September	3.255
Oktober	2.985
November	2.361

Tabel di atas menunjukkan adanya penurunan jumlah kunjungan dalam tiga bulan terakhir. Meskipun jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi menunjukkan tren fluktuatif, hal tersebut tidak secara langsung mencerminkan tingkat pemahaman pasien terkait informasi pelayanan. Tinggi atau rendahnya kunjungan tidak dapat dijadikan indikator bahwa sistem penyampaian informasi telah dipahami secara merata oleh pasien, pemahaman alur pelayanan dapat meningkat ketika media informasi dibuat lebih mudah dipahami, menunjukkan bahwa penyampaian informasi merupakan faktor penting dalam pemahaman pasien terkait prosedur pelayanan (Gunawan & Herawaty, 2022).

Hasil survei awal dengan wawancara non-formal menunjukkan bahwa pasien, baik pasien baru maupun pasien lama, masih sering mengalami

kebingungan terkait alur pendaftaran dan jadwal dokter. Bahkan, beberapa pasien masih menanyakan kembali informasi yang telah dijelaskan sebelumnya karena belum memahami informasi tersebut dengan baik. Petugas keamanan turut berperan dalam membantu mengarahkan pasien ke meja informasi, dan di area pelayanan tidak ditemukan media informasi visual seperti poster atau banner yang menjelaskan alur pendaftaran secara jelas. ditemukan bahwa sebagian pasien, terutama pasien usia lanjut dan beberapa pasien dengan tingkat pendidikan rendah, tampak mengalami kesulitan dalam memahami informasi pelayanan non-klinis. Temuan awal ini masih memerlukan pembuktian melalui penelitian yang lebih sistematis. Di sisi lain, pasien dengan tingkat pendidikan tinggi, termasuk lulusan sarjana, pada umumnya telah memahami alur dan jadwal pelayanan. Namun bagi pasien yang baru, masih ditemukan kebingungan terkait proses pelayanan rawat jalan, sehingga mereka tetap mengajukan pertanyaan untuk memastikan informasi yang diterima. Kondisi tersebut membuat sebagian pasien masih mengandalkan informasi secara langsung dari petugas atau pihak lain untuk memastikan alur pelayanan yang harus diikuti.

Berdasarkan hasil wawancara non formal dan observasi awal yang telah dilakukan, ditemukan adanya keberagaman tingkat pemahaman pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau terkait informasi pelayanan rawat jalan. Perbedaan karakteristik pasien, seperti usia dan tingkat pendidikan, memengaruhi kemampuan dalam menerima serta memahami informasi yang disampaikan. Hasil observasi di area pelayanan juga menunjukkan belum teridentifikasinya media informasi visual, seperti poster

atau banner yang secara khusus memuat alur dan prosedur pelayanan rawat jalan (dokumentasi terlampir). Kondisi ini berpotensi membatasi akses pasien terkait informasi yang dapat dipahami secara mandiri. Variasi tingkat pemahaman tersebut dapat memengaruhi kelancaran pasien dalam mengikuti prosedur pelayanan, sehingga berdampak pada efektivitas pelaksanaan pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan topik “ faktor-faktor internal dan eksternal yang berhubungan dengan pemahaman pasien rawat jalan terkait informasi pelayanan non-klinis di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau” sebagai dasar perbaikan sistem pelayanan informasi yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Hubungan faktor-faktor internal dan eksternal Dengan pemahaman pasien rawat jalan terkait informasi pelayanan non-klinis di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis Hubungan faktor-faktor internal dan eksternal Dengan pemahaman pasien rawat jalan terkait informasi pelayanan non-klinis di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Tempat Penelitian (RSUD Petala Bumi Provinsi Riau)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau dalam memberikan masukan evaluasi terkait sistem penyampaian informasi pelayanan non-klinis di rawat jalan dan dapat memberikan masukan praktis dalam meningkatkan efektivitas media informasi dan cara penyampaian informasi oleh petugas agar lebih sesuai dengan karakteristik pasien.

1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah dibidang administrasi rumah sakit dan manajemen pelayanan Kesehatan, khususnya terkait pemahaman pasien terkait informasi pelayanan non-klinis dan dapat menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa dalam memahami penerapan teori pelayanan informasi Kesehatan di lapangan.

1.4.3 Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan awal bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji pelayanan informasi rumah sakit dari perspektif pasien dan dapat dikembangkan pada penelitian lanjutan dengan menambah variabel lain, seperti kepuasan pasien atau efektivitas sistem informasi digital.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau pada 17 Januari–23 April 2026. Adapun yang menjadi variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman berobat, sedangkan faktor eksternal meliputi media informasi pelayanan, penyampaian informasi oleh petugas, serta aksesibilitas informasi pelayanan di rumah sakit. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah pemahaman pasien rawat jalan terkait informasi pelayanan non-klinis. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Cara pengumpulan data dilakukan menggunakan observasi, kuesioner terstruktur yang telah melalui uji validitas dan uji reliabilitas, dan dokumentasi. Jenis pengumpulan data yaitu data primer, dan data sekunder. Data yang telah terkumpul selanjutnya melalui tahapan editing, coding, tabulasi dan dianalisis menggunakan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi setiap variabel, serta bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Adapun responden dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti.

1.6 Penelitian Terkait

Tabel 1. 2 Penelitian Terkait

Keterangan	(Agisty Cahya Putri 2026)	(Santosa & Pratomo, 2021)	(Toar, 2021)	(Zahidah, 2022)	(Tutik Wahyuningsih, 2022)	(Alfaray et al., 2021)
Judul penelitian	Faktor internal dan eksternal Yang Berhubungan Dengan pemahaman pasien rawat jalan terkait informasi pelayanan non-Klinis Di rumah sakit umum daerah petala Bumi provinsi riau	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Literasi Kesehatan Pasien Pelayanan Kedokteran Keluarga	Faktor Yang Mempengaruhi Literasi Kesehatan Pada Penderita Diabetes Melitus Tipe 2 Di Kota Manado	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi literasi Kesehatan Pasien di Puskesmas Kota Jambi	Faktor- Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Literasi Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Bangun Tapan I Bantul D. I. Yogyakarta	<i>Occupational Status and Educational Stage as a Valuable Factors Affecting Knowledge and Perception Level of Indonesian Tuberculosis Patient</i>
Jenis desain penelitian	kuantitatif Cross-sectional	Kuantitatif Cross-sectional	Kuantitatif Cross-sectional	Kuantitatif Cross-sectional	Kuantitatif Cross-sectional	Analitik observasional cross-sectional
Variabel	1.Variabel dependen,Pemahaman pasien terkaita informasi pelayanan non-klinis, 2.Variabel independen faktor internal (usia,pendidkan, Pengalaman berobat), faktor eksternal (media	1.Variabel dependen, tingkat literasi kesehatan responden 2.Variabel independen, usia, bahasa, etnis, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama pendidikan, pekerjaan, pendapatan, akses pelayanan kesehatan, dan akses informasi kesehatan responden.	1.Variabel dependen, Literasi Kesehatan Pada Penderita Diabetes Melitus Tipe 2 2.Variabel Independen, faktor usia, jenis kelamin, etnis, bahasa, pendidikan, status pekerjaan,	1. Variabel dependen Literasi Kesehatan pasien di puskesmas kota jambi 2. Variabel Independen Faktor usia, bahas a, jenis kelamin, Pendidikan,pekerjaa n	1.Variabel dependen literasi kesehatan Masyarakat 2.variabel independen usia, pendidikan dan pekerjaan	1.variabel depended pemahaman dan persepri pasien terkait tuberkulosis 2.variabel independen usia,jensi kelami,status pekerjaan,dan Tingkat pendidikan

	Informasi, penyampaian petugas, aksesibilitas informasi)		penghasilan, akses pelayanan kesehatan dan akses informasi kesehatan.				
Sampel	Pasien Rawat Jalan	Pasien Rawat Jalan	Pasien Rawat Jalan	Pasein Rawat jalan	Masyarakat		Pasien Rawat Jalan
Tempat penelitian	Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau	Indonesia	Manado	Puskesmas Kota Jambi	Puskesmas Bangun tapan I		Indonesia
Ringkasan	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional yang bertujuan menganalisis hubungan faktor internal (usia, pendidikan, pengalaman berobat) dan faktor eksternal (aksesibilitas informasi, media informasi, penyampaian informasi oleh petugas) terkait pemahaman pasien rawat jalan mengenai informasi pelayanan non-klinis. Fokus	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional yang bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat literasi kesehatan pasien menggunakan instrumen keluarga. Variabel yang diteliti meliputi usia, pendidikan, akses informasi, dan karakteristik demografis lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses informasi kesehatan dan lama pendidikan berhubungan signifikan dengan tingkat literasi kesehatan. Perbedaan	Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat literasi kesehatan pada pasien Diabetes Mellitus tipe 2 menggunakan desain cross-sectional. Hasil menunjukkan bahwa usia memiliki hubungan signifikan terkait literasi kesehatan. Perbedaan penelitian ini berfokus pada kelompok pasien kronis tertentu,	Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara usia, pendidikan, bahasa, dan pekerjaan dengan tingkat literasi kesehatan pasien puskesmas. Hasil menunjukkan adanya hubungan signifikan antara usia, pendidikan, bahasa, dan pekerjaan terkait literasi kesehatan. Perbedaan dengan penelitian ini, sekarang tidak mengukur literasi kesehatan umum	Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional untuk menganalisis hubungan usia, pendidikan, dan pekerjaan terkait literasi kesehatan masyarakat menggunakan instrumen NVS. Hasil menunjukkan ketiga faktor tersebut berhubungan signifikan terkait literasi kesehatan. Perbedaan utama dengan penelitian ini adalah pada pengukurannya. Penelitian ini mengukur kemampuan memahami informasi	Penelitian ini menganalisis hubungan status pekerjaan dan tingkat pendidikan dengan tingkat pengetahuan dan persepsi pasien Tuberkulosis. Hasil menunjukkan bahwa status pekerjaan dan pendidikan berhubungan terkait tingkat pengetahuan dan persepsi pasien. Berbeda dengan penelitian ini, penelitian sekarang tidak berfokus pada penyakit tertentu atau tingkat pengetahuan medis, melainkan pada pemahaman pasien terkait informasi pelayanan non-klinis rumah sakit yang	

penelitian tidak pada literasi kesehatan umum, tetapi pada pemahaman alur dan prosedur pelayanan administrasi rumah sakit.	dengan penelitian ini terletak pada fokus variabel terikat. Penelitian ini mengukur literasi kesehatan secara umum, sedangkan penelitian sekarang mengkaji pemahaman pasien terkait informasi pelayanan non-klinis rumah sakit, khususnya alur dan prosedur administrasi rawat jalan.	sedangkan penelitian sekarang melibatkan seluruh pasien rawat jalan tanpa batasan diagnosis serta menitikberatkan pada pemahaman terkait informasi administratif pelayanan rumah sakit.	di puskesmas, melainkan meneliti pemahaman pasien terkait sistem pelayanan non-klinis di rumah sakit daerah yang memiliki kompleksitas alur pelayanan lebih tinggi.	kesehatan secara umum, sedangkan penelitian sekarang mengukur pemahaman pasien terkait sistem pelayanan non-klinis rawat jalan yang bersifat operasional dan administratif.	berkaitan dengan alur, prosedur administrasi, dan akses informasi pelayanan.
---	--	--	--	--	---

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian (Santosa & Pratomo, 2021) karena sama-sama mengkaji faktor-faktor yang berhubungan dengan pemahaman atau literasi kesehatan pada pasien serta menggunakan pendekatan kuantitatif. Namun, penelitian Santosa dan Pratomo berfokus pada literasi kesehatan pasien dalam pelayanan kedokteran keluarga dengan variabel akses informasi kesehatan dan lama pendidikan, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji hubungan faktor internal (usia, pendidikan, dan pengalaman berobat) serta faktor eksternal (media informasi, penyampaian informasi oleh petugas, dan aksesibilitas informasi) dengan pemahaman pasien rawat jalan terhadap informasi pelayanan non-klinis di rumah sakit.

Penelitian ini juga memiliki persamaan dengan penelitian (Zahidah, 2022) karena sama-sama meneliti hubungan karakteristik individu, seperti usia dan tingkat pendidikan, dengan kemampuan memahami informasi kesehatan. Perbedaannya, penelitian Zahidah dilakukan pada pasien di puskesmas dengan fokus pada literasi kesehatan, sedangkan penelitian ini dilaksanakan pada pasien rawat jalan di rumah sakit dengan menambahkan variabel eksternal berupa media informasi, penyampaian informasi oleh petugas, dan aksesibilitas informasi pelayanan sebagai faktor yang dianalisis.

Secara umum, penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian-penelitian terdahulu dalam mengkaji faktor-faktor yang berhubungan dengan pemahaman atau literasi kesehatan pasien. Adapun perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian, yaitu pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, fokus penelitian, yaitu pemahaman pasien terhadap informasi pelayanan non-klinis, serta variabel yang digunakan, yaitu mengombinasikan faktor internal dan faktor eksternal dalam satu model penelitian. Secara umum, penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian-penelitian terdahulu dalam mengkaji faktor-faktor yang berhubungan dengan pemahaman atau literasi kesehatan pasien. Adapun perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian, yaitu pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, fokus penelitian, yaitu pemahaman pasien terhadap informasi pelayanan non-klinis, serta variabel yang digunakan, yaitu mengombinasikan faktor internal dan faktor eksternal dalam satu model penelitian.