

BAB 1

PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, kondisi kesehatan masyarakat menghadapi berbagai tantangan yang semakin kompleks, sehingga diperlukan perhatian khusus terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan upaya strategis yang pada hakikatnya menjadi investasi dalam pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Upaya ini dilaksanakan oleh seluruh komponen masyarakat untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap individu agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagaimana diamanatkan dalam (Premanes RI Nomor 15 Tahun 2022)

Salah satu tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam peningkatan kesehatan masyarakat yaitu rumah sakit. 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 di Indonesia diselenggarakan berdasarkan etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien serta mempunyai fungsi sosial (Latupeirissa, 2022)

Dalam rumah sakit terdapat beberapa instalasi, salah satunya adalah instalasi rawat jalan. Instalasi rawat jalan merupakan salah satu instalasi pelayanan

di rumah sakit yang memiliki peran penting sebagai pintu masuk utama dalam sistem pelayanan kesehatan. Instalasi ini menjadi bentuk pelayanan yang bersentuhan langsung dengan pasien, sehingga kualitas pelayanan rawat jalan dapat mencerminkan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Pelayanan rawat jalan adalah jenis pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tanpa mengharuskan perawatan inap di rumah sakit. Pasien datang ke fasilitas pelayanan kesehatan, seperti puskesmas, klinik, atau rumah sakit, untuk memperoleh pemeriksaan, penegakan diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, maupun pelayanan kesehatan lainnya, kemudian dapat kembali ke rumah setelah pelayanan selesai (Andriyanto, 2023).

Kualitas pelayanan rawat jalan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi pasien, sehingga menimbulkan kepercayaan dan kepuasan terhadap rumah sakit. Kepuasan menjadi dasar terbentuknya loyalitas pasien. Loyalitas dalam pasien adalah hasil langsung dari tingkatan kepuasan pasien. Pasien yang loyal adalah pasien yang secara konsisten memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari satu tempat atau penyedia layanan kesehatan tertentu. Indikator loyalitas pelanggan yang pertama adalah *trust* yaitu kepercayaan pelanggan dalam konteks ini adalah pasien dan perusahaan atau rumah sakit. *Emotion commitment*, berupa janji psikologi seorang pasien terhadap rumah sakit. *Switching cost*, yaitu respon pasien terkait perubahan yang ada dan berkaitan dengan beban yang akan ditanggungnya. *Word of mouth* merupakan ulasan pasien ke orang lain secara lisan. *Cooperation*, merupakan kerjasama pasien dan rumah sakit (Maharani , 2024).

Meningkatnya loyalitas pasien yang baik dapat dilihat dari kinerja petugas atau karyawan dirumah sakit. Kinerja karyawan adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan – kegiatan pada pekerja tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja atau yang bisa juga disebut dengan performance merupakan hal yang diperlukan dalam perusahaan karena untuk mencapai tujuan perusahaan, seseorang didalam organisasi melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing agar dapat hasil kerja yang sesuai. (Afandi, 2025)

Pada fasilitas kesehatan Poliklinik adalah unit atau tempat pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien tanpa harus menjalani perawatan inap di rumah sakit. Di poliklinik pasien dapat memperoleh pelayanan seperti pemeriksaan kesehatan, diagnosis penyakit, pengobatan, konsultasi dengan dokter, serta tindakan medis tertentu sesuai dengan bidang pelayanan yang tersedia. (Masya, 2021)

Penelitian yang berjudul *“Hubungan dengan Kinerja Petugas Poliklinik dengan Loyalitas Pasien Umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit”* memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu yang membahas loyalitas pasien pada pelayanan rawat jalan.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Siti Hayati

(2019) dengan judul *“Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Umum pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar”* menunjukkan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi oleh persepsi terhadap biaya pelayanan. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa pasien cenderung mempertimbangkan besarnya biaya yang relatif dan membandingkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit lain dengan RSUD Haji Makassar sebelum memutuskan untuk tetap loyal. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan dan persepsi nilai yang diterima pasien berperan penting dalam membentuk loyalitas.

Selanjutnya, penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Fista Fela Kipu dkk. (2020) yang berjudul *“Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan UPTD Rumah Sakit Tipe C Manembo-Nembo Bitung”*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diperoleh bahwa 54,4% pasien menyatakan tidak loyal karena kurangnya promosi, 62,75% menyatakan tidak loyal karena bukti fisik (tangible) yang kurang baik, serta 61,0% responden menilai bahwa kinerja pegawai masih kurang baik. Penelitian ini dilakukan di UPTD Rumah Sakit Tipe C Manembo-Nembo Bitung.

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan dengan wawancara non formal bersama pasien rawat jalan khususnya pasien umum di dapatkan hasil bahwa mereka kembali berkunjung berobat karena dokter biasa yang melayani mereka hanya ada di rumah sakit umum daerah Arifin Achmad Provinsi Riau tersebut, dan biaya pengobatan sama dengan tarif rumah sakit swasta. peneliti beranggapan bahwa faktor kedekatan dengan dokter, kepercayaan, serta kebiasaan berobat menjadi pertimbangan utama pasien dalam menentukan

keputusan untuk tetap loyal. Harusnya Rumah Sakit milik Pemerintah lebih murah tarifnya di banding rumah sakit swasta. Sehingga dapat meningkat kunjungan pasien umum

Berdasarkan hasil Survei awal wawancara non formal dengan salah satu pasien umum di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad, diperoleh keterangan bahwa pasien menilai kinerja petugas masih kurang menyenangkan. Pasien mengatakan bahwa dalam proses pelayanan, petugas terlihat kurang ramah, kurang komunikasi, serta kurang memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur pelayanan. Selain itu, pasien juga merasa respons petugas terhadap pertanyaan dan kebutuhan pasien belum optimal, sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman selama menerima pelayanan.

Berdasarkan survei awal peneliti dengan wawancara non formal yang didukung telaah dokumen didapatkan hasil bahwa adanya Fluktuasi jumlah kunjungan pasien umum yaitu dibulan oktober 1.433 pasien, bulan november 1.153 pasien dan bulan desember 1.450 pasien pada tahun 2025. Peneliti beranggapan bahwa adanya peningkatan dengan penurunan jumlah pasien merupakan bagian dari suatu keharusan berobat di rumah sakit tersebut diakibatkan oleh dokter pasien yang berobat umum berobat kerumah sakit umum daerah arifin achmad provinsi riau karena hanya dokter yang biasa mengobatinya praktik dirumah sakit tersebut, jadi tidak ada peningkatan jumlah pasien baru yang datang. Ini merupakan bagian menurunnya loyalitas pasien umum untuk berobat dirumah sakit tersebut.

Berdasarkan survei awal dengan wawancara non formal dan telaan dokumen di dukung oleh hasil observasi dari peneliti lakukan bahwa ruang tunggu pendaftaran khusus pasien umum cenderung sepi (*lampiran 5*).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **“HUBUNGAN KINERJA PETUGAS POLIKLINIK DENGAN LOYALITAS PASIEN UMUM DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada skripsi penelitian ini yaitu **“APAKAH ADA HUBUNGAN KINERJA PETUGAS POLIKLINIK DENGAN LOYALITAS PASIEN UMUM DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan kinerja petugas poliklinik dengan loyalitas pasien umum di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

1.3.1 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan berupa sumber informasi dan membantu rumah sakit meningkatkan kinerja petugas terutama pelayanan instalasi rawat jalan sehingga mereka dapat meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang berkualitas.

2. Bagi universitas awal Bros

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi untuk penelitian dimasa akan datang, serta menambah wawasan para pembaca dan menjadi bahan bacaan.

3. Bagi Penulis

Menambah Pengetahuan dan wawasan penelitian membantu peneliti memahami lebih tentang topik yang diteliti baik secara teori maupun praktik.

1.4 Ruang Lingkup

Skripsi ini dilakukan di Poliklinik Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum

Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau pada bulan Januari sampai dengan Juli 2026. Adapun yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku, Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien umum pada pelayanan poliklinik rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Metode yang digunakan yaitu desain survei analitik, yang termasuk dalam jenis penelitian asosiatif dan bertujuan untuk melihat korelasi antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan secara cross sectional karena data dikumpulkan dalam satu waktu tertentu serta diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan pasien umum dalam tiga bulan terakhir di tahun 2025, yaitu bulan Oktober sebanyak 1.433 pasien, bulan November sebanyak 1.153 pasien, dan bulan Desember sebanyak 1.450 pasien. Dengan demikian, total keseluruhan kunjungan rawat jalan dalam tiga bulan terakhir adalah sebanyak 4.036 pasien. Data ini menjadi dasar pertimbangan dalam penentuan populasi penelitian. Teknik pengambilan sampel pada pasien rawat jalan menggunakan accidental sampling. Teknik ini merupakan metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara insidental bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria dapat dijadikan sebagai sampel penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien poliklinik rawat jalan dengan status umum yang menerima pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau yang berjumlah 4.036 pasien dan jumlah sampel pada penelitian ini 98. Pengumpulan data dilakukan menggunakan

instrumen kuesioner sebagai alat ukur utama untuk memperoleh informasi dari responden.