

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RSUD BENGKALIS KECAMATAN BENGKALIS

Oleh: Ami Pratiwi / 1601122155

Amipratiwi018@gmail.com

Pembimbing: Jonyanis

Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau, Pekanbaru

Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit Bengkalis dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan RSUD Bengkalis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah populasi sebanyak 4.200 yaitu jumlah rata-rata pasien rumah sakit Bengkalis perbulan dengan jumlah sampel 100 responden menggunakan rumus *slovin*, pemilihan sampel menggunakan teknik acak sederhana. Teknik pengumpulan data penelitian adalah observasi, angket, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan rumah sakit Bengkalis dilihat dari keseluruhan dimensi karakteristik pelayanan sudah baik, dilihat dari persepsi pasien rawat jalan sebagian besar berpresepsi positif walaupun beberapa masih ada yang berpresepsi negatif terhadap pelayanan RSUD Bengkalis. Kemudian faktor yang mempengaruhi masyarakat karena adanya pengaruh pengalaman masyarakat, dari suasana hati karena tidak semua suasana hati yang baik akan berpresepsi baik tetapi tergantung pada pelayanan yang mereka dapatkan, kemudian adanya pengetahuan pada pasien sehingga tidak semua persepsi yang baik dari kenyamanan ruang tunggu tersebut fasilitasnya terpenuhi.

Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit

**COMMUNITY PERCEPTION OF THE QUALITY OF ROAD HEALTH SERVICES
BENGKALIS GENERAL HOSPITAL BENGKALIS DISTRICT**

By: Ami Pratiwi

Email: amipratiwi018@gmail.com

Supervisor : Jonyanis

jonyanis@lecturer.unri.ac.id

*Departement of Sociology Faculty of Social and Political Sciences
Universitas Riau*

*Campus of Bina Widya, Jalan H.R. Soebrantas Km 12,5 Simpang Baru
Pekanbaru Riau 28293-Telp/Fax. 0761-63277*

ABSTRACT

This study aims to determine people's perceptions of the quality of Bengkalis hospital services and the factors that influence people's perceptions of Bengkalis Hospital services. This study used a quantitative research method with a population of 4,200, namely the average monthly number of Bengkalis hospital patients with a sample size of 100 respondents using the Slovin formula, sample selection using simple random techniques. The results of this study indicate that the public perception of the quality of Bengkalis hospital services seen from the overall dimensions of service characteristics is good, seen from the perceptions of outpatients most of them have positive perceptions although some still have negative perceptions of Bengkalis Hospital services. Then the factors that influence society due to the influence of community experience, from mood because not all good moods will have a good perception but depending on the services they get, then there is knowledge of patients so that not all good perceptions of the comfort of the waiting room are fulfilled.

Keywords: Perception, Health Services, hospital

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem terpenting dalam proses meningkatkan kesehatan. Karena adanya sistem pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan pembangunan kesehatan secara efisien, efektif, dan tepat sasaran. Sistem pelayanan kesehatan akan berhasil apabila komponen baik berupa fasilitas penunjang, dana, ataupun sumber daya manusia yang ada.

Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis merupakan rumah sakit milik pemerintah yang dibangun sebagai wujud nyata komitmen dan tanggung jawab pemerintah untuk melayani kesehatan masyarakat. RSUD Bengkalis dikelola oleh tenaga medis dan non medis secara profesional, baik dokter umum maupun spesialis. RSUD Bengkalis adalah Rumah sakit Umum Daerah yang berada di Kabupaten Bengkalis dengan Klasifikasi kelas B non pendidikan, berdasarkan KEPMENKES Nomor 1217/MENKES/SK/XI/2007 yang beralamat di Jl. Kelapapati Tengah No.90. Wilayah jangkauan pelayanan Rumah Sakit meliputi seluruh wilayah Kabupaten Bengkalis (profil RSUD Bengkalis)¹. Menurut (Notoadmodjo, 2003)² Terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu tantangan terbesar dalam pelayanan kesehatan saat ini. Mutu pelayanan kesehatan yang ada di rumah

sakit dapat mempengaruhi penilaian masyarakat sebagai customer rumah sakit. Penilaian yang dimaksud adalah cara yang sistematis dari pengalaman yang dimiliki untuk meningkatkan perencanaan, pelaksanaan, dan pencapaian terhadap program melalui pemilihan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada RSUD Bengkalis?
2. Faktor apa yang mempengaruhi persepsi masyarakat dalam pelayanan kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari Rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada RSUD Bengkalis.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi terhadap penelitian ataupun kajian dalam bidang sosiologi, khususnya mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap

¹ Profil RSUD Bengkalis

² Notoadmodjo, S. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Prinsip- Prinsip Dasar* . Jakarta: PT Rineka Cipta.

Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Bengkalis Kecamatan Bengkalis sebagai salah satu lembaga pelayanan public dibidang kesehatan.

2. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan bagi pemimpin dan Petugas Rumah Sakit demi mewujudkan visi Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar dapat terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan kesehatan di RSUD Bengkalis Kecamatan Bengkalis.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi Sosial

Kehidupan manusia tidak dapat dilepaskan dari lingkungannya, mulai dari lingkungan fisik maupun lingkungan sosial. Sejak manusia dilahirkan, saat itu pula manusia menerima langsung stimulus merupakan persoalan yang berkaitan dengan persepsi. Oleh karena itu, proses persepsi salah satunya yaitu proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi. Proses penginderaan terjadi setiap saat, yaitu saat manusia menerima stimulus yang mengenai dirinya melalui alat indera. Alat indera merupakan alat penghubung antara manusia dengan dunia luarnya (Walgito, 2003).³

³ Walgito, B. (2003). *Psikologi sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Persepsi merupakan aktivitas untuk mengelola informasi agar dapat menghubungkan seseorang dengan lingkungannya. Persepsi sosial individu merupakan proses pencapaian seseorang mengenai pengetahuan dan proses berpikir tentang orang lain, misalnya ciri- ciri fisik, kualitas, bahkan ada kepribadiannya. Secara umum, persepsi sosial adalah suatu proses pemahaman seseorang terhadap orang lain atau proses pemahaman seseorang pada suatu realitas sosial (Hanurawan, 2010).⁴

Indikator Persepsi yang berpotensi mempengaruhi seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu perhatian dan pemahaman yang terwujud dalam sikap dan perilaku petugas kesehatan atau merupakan dukungan dari pemimpin, dan tokoh masyarakat. Beberapa hal lainnya dilihat dari tidak puasnya kualitas pelayanan yang diberikan meliputi kualitas obat yang diperoleh, akses pelayanan administrasi yang sulit.

2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Sosial

Agar mudah memahami persepsi sosial yang terdapat beberapa faktor, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor internal dan eksternal (jenny, 2012)⁵.

⁴Hanurawan, F. (2010). *Psikologi sosial suatu pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

⁵ jenny. (2012, 2 16). *Persepsi; Pengertian, Definisi dan Faktor yang Mempengaruhi*. Retrieved 10 1, 2020, from dunia psikologi: <http://www.duniapsikologi.com/persepsi-pengertian-definisi-dan-faktor-yang-mempengaruhi/>.

Faktor internal memberikan pengaruh pada persepsi, ada dua faktor yang mempengaruhi persepsi, yaitu :

- a. Fisiologis merupakan sebuah informasi yang diterima melalui alat indera,
- b. Perhatian, untuk memperhatikan atau memfokuskan bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu objek akan memerlukan sejumlah energy
- c. Pengalaman dan ingatan, pengalaman yang didapat tergantung pada ingatan
- d. Suasana hati, ketika manusia emosi maka akan mempengaruhi perilakunya
- e. Kebutuhan yang searah, faktor ini bisa dilihat bagaimana seseorang mencari objek atau peran yang bisa jawabannya sesuai dengan dirinya.
- f. Minat yang dimaksud adalah persepsi seseorang pada stimulus atau objek yang bervariasi tergantung berapa energi atau *perceptual vigilance* digerakkan agar memberikan persepsi pada sebuah objek.
 - a. Faktor eksternal yaitu karakteristik dari lingkungan ataupun objek yang termasuk didalamnya yang dapat mempengaruhi persepsi. Faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi, yaitu : Warna dari objek, sebuah objek jika mempunyai pencahayaan lebih, akan lebih mudah dipahami jika dibandingkan dengan yang sedikit.

- b. Penempatan stimulus (objek) dan ukuran, jika suatu hubungan semakin besar maka suatu objek akan semakin mudah untuk dimengerti. Persepsi seseorang akan berpengaruh pada sebuah bentuk jika melihat bentuk dan ukuran objek lebih mudah membentuk sebuah persepsi.
- c. Motion (gerakan), seseorang memberikan perhatian pada objek yang memberikan gerakan pada pandangan yang dapat dijangkau jika dibandingkan pada pandangan objek yang diam.
- d. Kekuatan dari stimulus dan intensitas, stimulus yang berasal dari luar akan memberikan makna lebih jika sering diperhatikan dibanding yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus adalah daya dari objek yang dapat mempengaruhi persepsi.

2.1.2 Proses Persepsi

Proses terjadinya persepsi ada empat tahapan (Haroen, 2014)⁶, yaitu :

1. Proses Fisik
Proses fisik adalah proses alami yang terjadi pada suatu stimulus yang tertangkap oleh alat indera manusia.
2. Proses Fisiologi
Proses Fisiologi adalah proses meneruskan yang diterima oleh alat indera melalui saraf-saraf sensoris
3. Proses Psikologi

⁶ Haroen, D. (2014). *Personal Branding*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Proses Psikologi adalah proses individu secara sadar terhadap stimulus yang diterima oleh reseptor.

4. Proses Hasil

Proses Hasil yaitu tahapan terakhir pada persepsi, merupakan sebuah hasil yang diperoleh berupa tanggapan dalam bentuk persepsi baik ataupun persepsi buruk.

2.2 Pelayanan Kesehatan

Dalam masyarakat dibentuk suatu organisasi sosial dan lembaga sosial kemasyarakatan. Lembaga masyarakat terdiri dari lembaga formal dan non formal. Menurut Nurcholis (Rauf & Munaf, 2015)⁷, “dalam kehidupan masyarakat desa dikenal beberapa lembaga formal yang dibentuk oleh pemerintah, yaitu; Lembaga Politik atau administrasi, lembaga pendidikan, lembaga ekonomi, lembaga pengaturan air, lembaga keamanan, lembaga kependudukan, lembaga kesehatan, lembaga kepemudaan. Lembaga formal maupun non formal dibentuk untuk memenuhi kebutuhan atau mengatasi masalah dalam bidang tertentu.

Proses pelayanan mempunyai dua unsur utama yaitu memberikan pelayanan dan membutuhkan pelayanan, terdapat didalam konsep *Public service* mengatakan bahwa berhubungan dengan konsep Public service antara publik dengan pelayanan publik berada dalam kerangka pelaksanaan sistem pemerintah daerah ke depan, didasarkan atas hubungan timbal balik yang menguntungkan

satu sama lain (mutual) dalam sebuah benefit, dapat disebut sebagai konsep public service yang mengakomodasi kepentingan pemerintah dan sebaliknya untuk mengedepankan kepentingan publik (Sarundajang, 2005)⁸. Menurut Zeithaml, Berry, Parasuraman, dalam (Giwang, 2017)⁹ mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, lima dimensi karakteristik kualitas pelayanan yang baik tersebut yaitu :

1. Keandalan (*Realibility*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan cepat, akurat, dan memuaskan.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), adalah keinginan para petugas rumah sakit untuk memberikan bantuan pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Keyakinan (*Assurance*), adalah kemampuan, kesopanan, mencakup pengetahuan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para petugas rumah sakit.
4. Empati (*Empaty*), adalah mudah dalam melakan hubungan komunikasi yang baik, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.
5. Bukti langsung (*Tangible*), adalah fasilitas fisik, pegawai,

⁸ Sarundajang. (2005). *Babak Baru Sistem Pemerintah Daerah*. Jakarta: Kata Hasta.

⁹ Giwang, Y. R. (2017). *Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Rokan Hulu Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu*. JOM FISIP, 5.

⁷ Rauf, R., & Munaf, Y. (2015). *Lembaga Kemasyarakatan di Indonesia*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.

perlengkapan, dan sarana komunikasi.

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan faktor terpenting untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan pelayanan kesehatan rumah sakit sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat apabila rumah sakit bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

2.2.1 Jenis Pelayanan Kesehatan

Jenis pelayanan kesehatan dibedakan berdasarkan tingkatnya menjadi tiga (Notoatmodjo, 2007)¹⁰, yaitu;

- a. Pelayanan kesehatan tingkat Pertama (*primary health care*), diperlukan jika masyarakat yang hanya terkena penyakit ringan dan masyarakat yang sehat agar dapat meningkatkan kesehatan ataupun sebagai bentuk promosi kesehatan. kelompok pelayanan ini bersifat pelayanan kesehatan dasar (*basic health service*), atau pelayanan primer (utama). Puskesmas, Puskesmas pembantu, Puskesmas keliling, dan Balikesmas merupakan bentuk dari pelayanan tingkat pertama.
- b. Pelayanan kesehatan tingkat dua (*secondary health service*), diperlukan masyarakat yang memerlukan pelayanan rawat inap, karena pelayanan kesehatan primer sudah tidak bisa menanganinya. Rumah sakit tipe C dan memerlukan

tersedianya tenaga spesialis merupakan bentuk dari pelayanan tingkat kedua.

- c. Pelayanan kesehatan tingkat tiga (*tertiary health service*), diperlukan oleh pelayanan kesehatan sekunder pada saat tidak bisa lagi menangani masyarakat atau pasien. Pelayanan sudah kompleks dan membutuhkan tenaga spesialis.

1.2.2.1 Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan diberikan kepada pasien yang datang ke unit rawat jalan (poli klinik) di Rumah Sakit. Di unit rawat jalan terdapat tenaga kesehatan dokter spesialis, dokter gigi dan keperawatan serta tenaga pendukung untuk fungsi administrative yang harus mampu bekerjasama dan berkoordinasi sebagai tim kesehatan. selain pelayanan kesehatan gigi serta *medical check-up*, RSUD Bengkalis tidak menyediakan pelayanan umum, tetapi sudah memberikan pelayanan spesialistik. Instalasi rawat jalan juga terdiri dari poliklinik Kebidanan, Kesehatan anak, Penyakit Dalam, Bedah, mata, penyakit kulit dan kelamin, saraf, bedah saraf, dan Paru. Pelayanan rawat jalan mulai dibukanya pada jam 08.00/12.00 WIB setiap hari Senin sampai Sabtu. (*Profil RSUD Bengkalis Tahun 2018*)¹¹.

¹⁰ Notoatmodjo, S. (2007). *Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.

¹¹ Profil RSUD Bengkalis

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif untuk lebih memudahkan dalam mengetahui hasil penelitian ditujukan kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan di RSUD Bengkalis untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi yaitu himpunan keseluruhan karakteristik dari objek yang diteliti. Populasi mempunyai pengertian lain adalah keseluruhan atau totalitas objek yang dibatasi oleh kriteria tertentu (Sedarmayanti & Hidayat, 2002)¹². Pada penelitian ini yang menjadi populasi yaitu masyarakat yang tinggal di Kecamatan Bengkalis yang berobat di RSUD Bengkalis dengan jumlah rata-rata kunjungan perbulan yaitu 4.200. berdasarkan daftar kunjungan rawat jalan, terdapat jenis pasien dan jenis poli yang memiliki jumlah kunjungan yang berbeda-beda. Penetapan populasi tersebut bertujuan agar dapat memberikan informasi yang akurat karena masyarakat berada dalam satu wilayah yang sama.

Sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* yaitu sebanyak 98 orang pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan Rawat Jalan di RSUD Bengkalis.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Observasi

Observasi merupakan cara menghimpun data atau keterangan yang dilakukan dengan menggunakan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang terjadi di lapangan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan RSUD Bengkalis.

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) adalah suatu pengumpulan data dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dan angket tersebut dibagikan kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumentasi berupa catatan pribadi, buku harian, laporan kerja, rekaman video, foto dan lain sebagainya.

3.4 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung melalui penelitian secara langsung dari responden yaitu dari hasil angket yang diberikan di lokasi penelitian, berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari instansi yang terkait dan buku. Data sekunder seperti data jumlah kunjungan pasien rawat jalan, catatan struktur organisasi RSUD dan data laporan yang mendukung penelitian.

¹² Sedarmayanti, & Hidayat, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Cv. Mandar Maju

3.5 Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah dengan kuantitatif deskriptif. Seluruh data yang sudah dikumpulkan dilapangan akan disusun secara sistematis, dikelompokkan dalam tabel dan kemudian akan dideskripsikan untuk memberikan penjelasan yang menyeluruh mengenai hal yang menjadi pokok permasalahan penelitian. Aplikasi pada media komputer yang digunakan dalam analisis data ini adalah SPSS 20.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

5.1 Identitas Responden

Identitas responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini, sebab dengan menguraikan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka akan dapat diketahui sejauh mana identitas responden dalam penelitian ini. Oleh karena itulah deskripsi identitas responden dapat dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu : jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden.

5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dapat diketahui bahwa sebanyak 42 orang (42.0%) responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 58 orang (58.0%) berjenis kelamin perempuan, hal ini memperlihatkan bahwa pasien perempuan lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan RSUD Bengkalis.

5.1.2 Responden Berdasarkan Umur

Dapat diketahui bahwa umur responden terbanyak adalah berumur 19-30 tahun sebanyak 42 responden (42.9%) selanjutnya umur responden paling sedikit 18 tahun sebanyak 8 responden (8.2%), kemudian umur 31-54 tahun sebanyak 39 responden (39.8%). Dan terakhir 55-65 tahun sebanyak 9 responden (9.2%). Dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak berobat tergolong usia lanjut.

5.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dapat diketahui mayoritas responden yang berpendidikan terakhir tamatan perguruan tinggi sebesar 35 responden (35.0%), responden yang paling sedikit berpendidikan terakhir tidak tamat sekolah sebesar 1 responden (1.0%). Tamatan SD sebanyak 13 responden (13.0%), tamatan SMP sebanyak 19 responden (19.0%), dan terakhir tamatan SLTA 32 responden (32.0%). Penelitian ini didominasi responden yang pendidikan terakhir tamatan perguruan tinggi dengan pola pikir yang cukup baik dalam memberikan persepsi tentang pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit.

5.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dapat diketahui mayoritas responden sebagai PNS sebanyak 25 responden (25.5%), selanjutnya honorer 10 responden (10.2%), swasta sebanyak 16 responden (16.3%), ibu rumah tangga sebanyak 18 responden (18.4%), mahasiswa / pelajar sebanyak 15 responden (15.0%), dan petani atau nelayan sebanyak 15 responden (15.0%). Dapat disimpulkan bahwa sebagian

besar responden memiliki pekerjaan sebagai PNS dan ibu rumah tangga.

5.1.5 Banyak Kunjungan

Dapat diketahui bahwa lama pasien berobat sebanyak <5 sebanyak 35 (35.7%) hanya 1-5 kali berobat, kemudian 6-8 kali sebanyak 11 responden (41.80%), dan >9-10 kali berobat sebanyak 22 responden (22.4%). Kebanyakan dari responden tersebut sudah pernah berobat sebelumnya dan sudah pasti mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Bengkalis.

5.2 Persepsi Terhadap Pelayanan Kesehatan

1. Keandalan (*Realibility*)

Jawaban responden mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap waktu pengurusan administrasi pendaftaran di RSUD Bengkalis sebanyak 37 responden (37.8%) mengatakan baik. Hal ini dikarenakan pasien tidak perlu menunggu lama saat mengurus pendaftaran karena sudah diberlakukannya nomor antrian sehingga pasien tidak perlu berdesakan saat pendaftaran. Sedangkan yang mengatakan kurang baik sebanyak 43 responden (43.9%), hal ini dikarenakan status rekam medis yang selalu hilang sehingga saat pendaftaran pasien harus menunggu lama untuk membuat rekam medis yang baru. Mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap ketepatan waktu yang mengatakan baik sebanyak 24 responden

(24.5%), karena mereka selama berobat merasakan kehadiran dokter sudah tepat waktu dan langsung mendapatkan pelayanan dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 53 responden (54.1%), karena menurut mereka dokter sering terlambat datang ke poli sehingga membuat pasien menunggu lebih lama dan menyebabkan antrian yang banyak sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Jawaban responden mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap ketanggapan dokter sebanyak 90 responden (91.8%) mengatakan baik, mereka mengatakan bahwa dokter menanyakan keluhan pasien dan sudah berapa lama keluhan tersebut dirasakan pasien. kemudian yang mengatakan kurang baik sebanyak 8 responden (8.2%) disebabkan dokter kurang tanggap saat mendengar keluhan pasien pada saat berobat karena pada saat itu pengunjung rumah sakit sedang ramai. Kejelasan informasi yang diberikan dokter sebanyak 71 responden (72.4%) mengatakan baik, responden mengatakan baik karena dokter menjelaskan dengan baik dan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti. Sedangkan yang mengatakan kurang baik sebanyak 27 responden (27.6%), responden mengatakan dokter menggunakan bahasa yang berbelit-belit ketika memberikan informasi tentang

penyakit pasien dan pasien merasa kurang puas dengan penjelasan yang diberikan dokter.

3. Keyakinan (*Assurance*)

Jawaban responden mengenai persepsi pasien rawat jalan ditinjau dari keyakinan, untuk indikator yang dilihat dari keramahan dan kesopana perawat di RSUD Bengkalis sebanyak 51 responden (51.0%) mengatakan baik, mereka mengatakan keramahan dan kesopanan perawat dirasakan ketika saling komunikasi saat melakukan pemeriksaan. Kemudian yang mengatakan kurang baik sebanyak 42 responden (42.9%), ini dikarenakan masih adanya perawat yang kurang ramah pada pasien dan terkadang perawat cuek pada pasien saat kunjungan rumah sakit sedang ramai. Dan sebanyak 5 responden (5.1%) mengatakan tidak baik, hal ini dikarenakan masih ada perawat yang menjawab dengan ketus apabila pasien menanyakan kedatangan dokter untuk pemeriksaan di poliklinik. Kemampuan dokter dalam menguasai dan terampil ketika memberikan pelayanan pada pasien sebanyak 93 responden (93.9%) mengatakan baik, karena dokter memberikan pelayanan kepada pasien dengan tuntas dan baik dalam menangani pasien. kemudian yang mengatakan kurang baik sebanyak 6 responden (6.1%), hal ini dikarenakan dokter kurang menguasai dan terampil saat

memberikan pelayanan ketika pengunjung rumah sakit sedang ramai sehingga pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang dokter berikan.

4. Empati (*Empathy*)

Jawaban responden mengenai persepsi pasien rawat jalan ditinjau dari dimensi empati, untuk indikator yang dilihat dari kesungguhan dokter di RSUD Bengkalis sebanyak 67 responden (68.4%) mengatakan baik, karena kesungguhan dokter terlihat ketika melakukan pemeriksaan pada pasien, saat dokter sudah bertatap muka dengan pasien saja sudah melihatkan kesungguhan dokter pada pasien. Kemudian yang mengatakan kurang baik sebanyak 28 responden (28.6%). Hal ini dikarenakan kesungguhan dokter hanya memberikan resep obat setelah pemeriksaan tanpa memberikan penjelasan yang jelas kecuali pasien yang menanyakan langsung kepada dokter. Selanjutnya untuk indikator perhatian perawat yang mengatakan bai sebanyak 61 responden (62.2%) mengatakan bahwa perawat memberikan erhatian kepada pasien saat pemeriksaan di ruang poliklinik. Perawat berbicara dengan lembut dan memberikan perhatian etika pasien memberitahu keluhan yang dirasakannya. Kemudian yang mengatakan kurang baik karena perawat kurang perhatian dan terkadang cuek dan tidak peduli pada pasien.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Tanggapan responden mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu rawat jalan di RSUD Bengkalis sebanyak 58 responden (59.2%) mengatakan baik, karena responden merasa kebersihan di ruang tunggu sudah cukup bersih. Kenyamanan dan keberishan ruang tunggu sudah baik karena petugas kebersihan sudah mengerjakan tugasnya sesuai standar rumah sakit. kemudian yang mengatakan kurang baim sebanyak 27 responden (27.6%) mengatakan bahwa di beberapa bagian ruang tunggu masih terlihat kotor pada saat kunjungan rumah sakit sedang ramai, terkadang sisa remah makanan terjatuh dilantai tetapi petugas kebersihan tidak langsung membersihkannya dan membuat pasien merasa kurang nyaman.

6.1 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Bengkalis Kecamatan Bengkalis

6.1.1 Pengalaman

Dapat diketahui bahwa dari total sampel 100 responden, paling dominan mengatakan persepsi responden terhadap tingkat kesopanan petugas obat sudah baik adalah responden tamatan SLTA dari 32 (32.7%) responden, diantaranya 26 responden mengatakan baik. Begitu juga dengan tamatan Perguruan Tinggi yang berjumlah 34 (34.7%) responden,

diantaranya 23 responden juga mengatakan baik. Selanjutnya pada responden tamatan SD sebanyak 13 (13.3%) responden, diantaranya 8 responden mengatakan baik, lalu tamatan SMP sebanyak 18 (18.4%) responden, diantaranya 7 responden mengatakan baik. Sedangkan tidak tamat SD/Sekolah sebanyak 1 responden mengatakan kurang baik. Sebagian besar pengalaman yang baik adalah responden dengan tamatan SLTA dan Perguruan Tinggi. Disini dapat terlihat bahwa pendidikan seseorang sangat berpengaruh terhadap persepsi. Mereka yang berpendidikan memiliki kemampuan akademik yang lebih baik sehingga dapat membuat analisis secara cermat dan telah banyak berpartisipasi dalam kehidupan serta mampu membuat perbandingan dengan pelayanan rumah sakit di tempat lain. Memberikan indikasi bahwa mereka realistis dalam memberi persepsi.

6.1.2 Suasana Hati

Dapat diketahui bahwa dari total sampel yang berjumlah 100 responden, mayoritas responden pada tingkat umur 19-30 tahun sebanyak 42 responden (42.9%), 21 responden diantaranya mengatakan baik pada keramahan dan kesopanan petugas administrasi. Begitu juga dengan responden dengan tingkat umur 31-54 tahun sebanyak 39 responden (39.8%), 24 responden diantaranya juga mengatakan baik. Selanjutnya, responden pada tingkat umur 18 tahun sebanyak 8 responden (8.2%), 4 responden diantaranya mengatakan baik. Lalu, responden dengan tingkat umur 55-65 tahun sebanyak 9 responden (9.2), 4

responden diantaranya mengatakan pelayanan petugas administrasi baik.

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui persepsi responden terhadap tingkat ketanggapan pelayanan jika dilihat dari tingkat umur responden, yang dari umur 19 - 30 hingga umur 31-54 tahun mayoritas menyatakan keramahan dan kesopanan petugas administrasi baik sehingga memuaskan pelanggannya. Disini terlihat bahwa tidak semua suasana hati pasien yang baik berpersepsi yang baik juga, karena pasien berpersepsi baik tergantung dari pelayanan yang mereka dapatkan.

6.1.3 Pengetahuan

dapat diketahui dari total sampel yang berjumlah 100 responden, 25 responden (25.5%) yang bekerja sebagai PNS, mayoritas responden sebanyak 16 responden diantaranya menyatakan persepsi responden pada ketepatan waktu kurang baik. Selanjutnya, dari 10 responden (10.2%) yang pekerjaannya honorer, 8 responden diantaranya mengatakan kurang baik. Kemudian 16 responden (16.3%) yang bekerja sebagai karyawan swasta, 9 responden diantaranya mengatakan kurang baik. Responden yang berstatus ibu rumah tangga sebanyak 19 responden (19.0%), 9 responden diantaranya mengatakan kurang baik. Lalu, 18 responden (18.4%) yang masih berstatus mahasiswa dan pelajar, 6 responden diantaranya mengatakan kurang baik. Terakhir, 15 responden (15.0%) yang bekerja sebagai petani sebanyak 7 responden (7.1%), 3 diantaranya mengatakan kurang baik. Terakhir 8 responden (8.2%), 5 diantaranya mengatakan kurang baik.

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui persepsi responden terhadap ketepatan waktu dari tingkat pekerjaan, dari yang bekerja sebagai PNS dan Honorer hingga petani dan nelayan mengatakan bahwa tingkat ketepatan waktu kurang baik dan mendapatkan respon negative.

6.1.4 Fasilitas

Dapat diketahui bahwa dari total sampel yang berjumlah 100 responden, mayoritas responden pada banyak kunjungan <5 kali dari 67 responden (67.0%) yang jarang berobat ke rumah sakit, 35 responden (35.0%) diantaranya mengatakan baik pada kenyamanan ruang tunggu. Begitu juga pada banyak kunjungan 6-8 kali dari 11 responden (11.0%) yang sering berobat ke rumah sakit, 4 responden (4.0) diantaranya mengatakan baik. Kemudian, banyak kunjungan >9-10 kali dari 22 responden (22.0%) yang paling sering berobat ke rumah sakit. 20 responden (20.0%) diantaranya mengatakan baik pada kenyamanan ruang tunggu.

Berdasarkan hal diatas dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat terhadap kenyamanan ruang tunggu jika dilihat dari banyaknya kunjungan responden dapat disimpulkan bahwa sebagian responden mayoritasnya mengatakan baik pada kelompok responden yang jarang berkunjung <5 kali. Karena responden sudah pernah berobat sebelumnya dan pasti sudah mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit Bengkalis.

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di RSUD Bengkalis yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi pasien rawat jalan dilihat dari keseluruhan karakteristik pelayanan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung sudah baik. Persepsi pasien kebanyakan berpersepsi positif tetapi masih ada beberapa yang memberikan persepsi negative.
2. Pengalaman seseorang dalam mempengaruhi persepsi responden pada tingkat kesopanan petugas obat yang baik, pengalamannya yang baik dan begitu juga sebaliknya.
3. Berdasarkan hasil dan pembahasan tersebut dapat disimpulkan dari suasana hati yaitu tidak semua suasana hati pasien yang baik berpersepsi yang baik juga karena pasien berpersepsi baik tergantung dari pelayanan yang mereka dapatkan begitu pula jika suasana hati responden buruk juga bisa berpersepsi baik karena pelayanan yang responden terima itu baik sehingga responden memberikan persepsi yang baik pula.
4. Berdasarkan hasil dan pembahasan tersebut dapat disimpulkan dari pengetahuan yaitu persepsi responden terhadap ketepatan waktu dari tingkat pekerjaan, dari yang bekerja sebagai PNS dan honorer

hingga petani dan nelayan mengatakan bahwa tingkat ketepatan waktu kurang baik dan mendapatkan respon negative menyebabkan responden kurang nyaman. Pengetahuan pasien pada pelayanan rumah sakit sudah baik sehingga pengetahuan berpengaruh terhadap persepsi karena dengan adanya pengetahuan terhadap pelayanan tersebut maka akan mempengaruhi persepsi pasien tersebut. persepsi akan dihasilkan berdasarkan dari hasil pengamatan pasien tersebut.

5. Berdasarkan hasil dan pembahasan tersebut dapat disimpulkan dari Fasilitas yaitu kemampuan untuk menyediakan fasilitas fisik di RSUD Bengkalis, persepsi masyarakat tentang penampilan dokter dan perawat, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu termasuk kategori baik, sedangkan kebersihan kamar mandi/wc dan kecukupan peralatan untuk pelayanan pengobatan termasuk kategori kurang baik.

7.2 Saran

1. Saran Untuk pemerintah khususnya untuk Dinas Kesehatan Bengkalis agar fasilitas dan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Bengkalis harus lebih di optimalkan pelayanannya dalam memberikan pengobatan pasien terutama dibagian fasilitas peralatan untuk pelayanan pengobatan yang perlu dilengkapi lagi, dan petugas rumah sakit yang

harus maksimal dalam memberikan pelayanan, seperti sikapnya harus diperbagus lagi.

2. Saran Untuk petugas rumah sakit yang memegang peran penting dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada pasien yang berobat di puskesmas untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mengubah tanggapan negative dari sebagian pasien yang berobat di Rumah Sakit.

Sarundajang. (2005). *Babak Baru Sistem Pemerintah Daerah*. Jakarta: Kata Hasta.

Sedarmayanti, & Hidayat, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Cv. Mandar Maju.

Walgito, B. (2003). *Psikologi sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

DAFTAR PUSTAKA

Hanurawan, F. (2010). *Psikologi sosial suatu pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Haroen, D. (2014). *Personal Branding*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

jenny. (2012, 2 16). *Persepsi;Pengertian, Definisi dan Faktor yang Mempengaruhi*. Retrieved 10 1, 2020, from dunia psikologi: <http://www.duniapsikolgi.com/persepsi-pengertian-definisi-dan-faktor-yang-mempengaruhi/>.

Notoadmodjo, S. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Prinsip- Prinsip Dasar* . Jakarta: PT Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. (2007). *Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni* . Jakarta: Rineka Cipta.

Rauf, R., & Munaf, Y. (2015). *Lembaga Kemasyarakatan di Indonesia*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.