

**PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN  
DI RSUD ROKAN HULU KECAMATAN RAMBAH KABUPATEN ROKAN  
HULU**

**Oleh: Yohana Retno Puspo Giwang / 1201134673**

**[Puspogiwang94@yahoo.co.id](mailto:Puspogiwang94@yahoo.co.id)**

**Pembimbing: Dra. Indrawati M,Si**

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 berjudul “Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Rokan hulu Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu”. Peneliti tertarik mengangkat tema ini karena adanya masalah mengenai pelayanan yang sering terkendala pada RSUD Rokan hulu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD rokan hulu dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan di RSUD rokan hulu. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu mendeskripsikan hasil penelitian dan menganalisa sehingga diperoleh hasil dan kemudian menyimpulkannya. Unit analisa pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang sebelumnya sudah ditentukan peneliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, angket dan dokumentasi. Dari hasil penelitian di lapangan bahwa persepsi pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan dilihat dari keseluruhan dimensi pelayanan sudah baik, ini dilihat dari persepsi pasien rawat jalan kebanyakan berpersepsi positif walaupun masi ada beberapa yang berpersepsi negatif terhadap pelayanan RSUD Rokan hulu. Kemudian adanya pengaruh pengalaman terhadap persepsi pasien, dari suasana hati tidak semua suasana hati pasien yang baik berpersepsi yang baik pula karena pasien berpersepsi baik tergantung dari pelayanan yang mereka dapatkan, kemudian adanya pengaruh pengetahuan terhadap pasien. dari fasilitas bahwa tidak semua persepsi yang baik dari kenyamanan ruang tunggu itu fasilitasnya terpenuhi.

**Kata kunci: Persepsi, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit**

**PERCEPTION OF OUTPATIENT HEALTH SERVICES IN SUB RAMBAH  
ROKAN HULU DISTRICT HOSPITAL ROKAN HULU**

**By Yohana Retno Puspo Giwang / 1201134673**

***Puspogiwang94@yahoo.co.id***

**Supervisor: Dra. Indrawati M, Si**

*Department of Sociology, Faculty of Social Sciences Political dan Ilmu*

*University of Riau, Pekanbaru*

*Campus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12.5 New Pekanbaru Simpang 28293-*

*Phone / Fax. 0761-63277*

***Abstract***

*This study titled "Perception Outpatient Against Health Care in the Hospital District of Rambah upstream Rokan Rokan Hulu". Researchers are interested in this theme because of problems about services often constrained in upstream Rokan Hospital. The purpose of this study was to determine how perceptions of ambulatory patients to medical services in hospitals rokan upstream and the factors that influence patients' perceptions of the care in hospitals rokan upstream. This type of research in this thesis is quantitative descriptive which describe the results of research and analysis in order to obtain the results and then conclude. The unit of analysis in this study were outpatients who had previously been determined researcher. Data collection techniques in this study is the observation, questionnaire and documentation. From the results of research in the field that the perception of outpatient visits to health services on the overall dimensions of service is good, is seen from the perception outpatient berpersepsi mostly positive, although there are some that berpersepsi masi negatively affect hospital services Rokan upstream. Then their influence on the perception of the patient's experience, from mood was not all that good mood berpersepsi patients are good also for patients berpersepsi good depending on the services they get, then the effect on the patient's knowledge. of facilities that are not all good perception of the comfort of the waiting room amenities are met.*

***Keywords: Perception, Health Services, Hospital***

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi setiap manusia. Dimana kesehatan ini kunci produktifitas manusia. Manusia dapat menjalankan berbagai macam aktivitas hidup dengan baik bila memiliki kondisi kesehatan yang baik pula. Kondisi fisik yang sehat dan segar akan berpengaruh pada produktifitas dan efektivitas kegiatan manusia.

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu merupakan rumah sakit rujukan milik Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. RSUD Rokan Hulu terletak di pusat Kota Pasir Pengaraian yang melayani rujukan dari semua kecamatan yang ada dan institusi kesehatan lainnya di Kabupaten Rokan Hulu maupun dari kabupaten lainnya yang wilayahnya berdekatan. Status RSUD Rokan Hulu dikukuhkan menjadi kelas C melalui surat keputusan menteri kesehatan republik indonesia nomor: 1349/Menkes/SK/IX/2005, tanggal 14 september 2005 (Profil RSUD Rokan Hulu).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Rohul adanya penurunan jumlah kunjungan pasien pada Rawat Jalan dari tahun ketahun. Berikut ini merupakan tabel jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Tahun 2010 s/d 2015.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Tahun 2010-2015**

No	Tahun	Jumlah pasien Rawat jalan	Rata-rata perhari
1.	2010	49.033	163.44
2.	2011	33.085	109.55
3.	2012	29.250	98.48
4.	2013	28.862	99.18
5.	2014	28.380	95.87
6.	2015	31.082	102.92

**Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Rohul**

Berdasarkan tabel di atas dilihat bahwa lima tahun terakhir jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan mengalami peningkatan tetapi terjadi penurunan sampai tahun 2014, kemudian pada tahun 2015 terjadi peningkatan lagi. Jumlah kunjungan rawat jalan ini berhubungan dengan dokter spesialis yang belum sepenuhnya menjadi pegawai tetap di RSUD sehingga pelayanan sering terkendala karena tidak ada dokter spesialis di poliklinik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang terdapat pada Rumah Sakit Umum Daerah Rohul ini bermasalah. Sehubungan dengan terkendalanya pelayanan tentunya Rumah Sakit diharapkan dapat memperhatikan sehingga dapat memenuhi harapan pasien dan dapat meningkatkan kepuasan kepada pasien.

Mutu pelayanan rumah sakit dapat mempengaruhi penilaian dari pasien sebagai customer rumah sakit. Penilaian merupakan suatu cara yang sistematis dari pengalaman yang dimiliki untuk meningkatkan pencapaian, pelaksanaan, dan perencanaan terhadap suatu program melalui pemilihan. secara seksama berbagai kemungkinan yang tersedia

guna penerapan selanjutnya (Husein Umar, 2005: 42).

Pelayanan dikatakan baik jika sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh seseorang tersebut maka dapat dikatakan puas, sedangkan bila pelayanan tersebut tidak sesuai dan jauh dari apa yang diharapkan dapat diartikan bahwa pelayanan tersebut kurang baik dan tidak memuaskan.

Dari RSUD ini juga diketahui beberapa fenomena lain adanya beberapa pasien Rawat Jalan yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para petugas Rumah Sakit mengenai proses pelayanan yang di berikan cukup lama yang mana hampir menghabiskan waktu seharian di dalam pengobatan dan pengambilan obat lama karena pengambilan obat pada rawat inap dan rawat jalan tidak terpisah, oleh sebab itu pasien terlalu lama mengantri. Adanya keluhan pasien bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan kesehatan akan menimbulkan persepsi tersendiri tentang pelayanan Rawat Jalan.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah penelitian dengan judul “ **PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD ROKAN HULU KECAMATAN RAMBAH KABUPATEN ROKAN HULU**”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Persepsi Sosial**

Persepsi merupakan tahap paling awal dari serangkaian pemrosesan informasi, dimana didalamnya ada proses mendeteksi dan menginterpretasikan informasi dengan menggunakan pengetahuan yang disimpulkan dalam ingatan yang mana

prosesnya meliputi pencatatan indera, pengenalan pola dan perhatian (Suharman, 2005:63). Pelayanan yang diterima berupa serangkaian dari proses informasi yang didapatkan sesuai dengan panca indera pasien rawat jalan apakah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak.

Proses dari persepsi sosial membentuk kesan tentang orang lain. Kesan ini dibentuk berdasarkan pada informasi yang tersedia di lingkungan, sikap terdahulu tentang rangsangan-rangsangan yang relevan. Kesan tentang orang lain ini dapat berupa keramahan, baik hati, judes, pelit, pemaarah, pintar dan sebagainya. Proses persepsi dimulai dari pengenalan terhadap tanda-tanda nonverbal atau tingkah laku yang ditampilkan orang lain. Tanda-tanda tersebut merupakan informasi untuk mengenali dan mengerti orang lain (Sarwono, 2011)

Pasien rawat jalan yang pernah berobat di RSUD Rokan Hulu akan berpersepsi dimana kesan yang mereka dapatkan tentang pelayanan Rumah Sakit akan berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya sebab stimulus akan mempengaruhi rangsangan pasien dalam berperilaku sesuai informasi yang didapat dari lingkungan.

#### **2.1.1 Faktor yang mempengaruhi persepsi**

Faktor-faktor yang berpengaruh pada persepsi, Krech & Crutchfield (1948) (dalam sarlito. W. S. 2003:56) menyatakan bahwa ada 2 golongan variabel yang mempengaruhi persepsi, yaitu:

- Variabel struktural: yaitu faktor-faktor yang terkandung dalam rangsang fisik dan proses neurofisiologik.
- Variabel fungsional: yaitu faktor-faktor yang terdapat

dalam diri si pengamat seperti kebutuhan (needs), suasana hati (moods), pengalaman masa lampau dan sifat-sifat individual lainnya.

### 2.1.2 Proses Persepsi

Menurut Miftah Thoha (2003: 145), proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

- a. Stimulus atau Rangsangan  
Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus / rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
- b. Registrasi  
Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanis mefisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftar semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.
- c. Interpretasi  
Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

## 2.2 Pelayanan kesehatan

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan dalam bidang jasa yang dilakukan baik secara individu maupun secara kelompok berkaitan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, pelayanan tersebut dikatakan baik jika sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh seseorang tersebut maka dapat dikatakan puas, sedangkan bila pelayanan tersebut tidak sesuai dan jauh

dari apa yang diharapkan dapat diartikan bahwa pelayanan tersebut kurang baik dan tidak memuaskan.

Menurut Lukman (1999:85) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung diantara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, (dalam zulian yamit, 2005:10) mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan yang baik tersebut terdiri dari:

1. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Responsiveness (ketanggapan), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Assurance (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff.
4. Emphaty (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. Tangible (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

### 2.2.2 Pelayanan Rawat jalan

Pelayanan rawat jalan merupakan pintu pertama rumah sakit untuk pelayanan pasien rawat jalan tidak gawat dan tidak darurat. Instalasi rawat jalan dikepalai oleh dokter dan kepala ruangan dikepalai perawat

dengan latar pendidikan DIII keperawatan. Instalasi rawat jalan berada di gedung poliklinik, terdiri dari poliklinik bedah, gigi, penyakit dalam, mata, gizi, umum, kebidanan, anak, paru, kulit dan kelamin. Jam dimulainya pelayanan rawat jalan buka pada jam 08.00 s/d 12.00 WIB setiap hari senin sampai jumat.

Secara umum pada RSUD Rokan hulu ruangan telah dilengkapi dengan ruang tunggu yang memadai dengan kursi tunggu yang nyaman dan televisi untuk penyuluhan serta hiburan (Profil rumah sakit umum daerah rokan hulu).

### 2.2.1 Konsep Operasional

1. Persepsi pasien merupakan pandangan atau tanggapan tentang pelayanan RSUD Rokan Hulu yaitu memberikan penilaian atau pendapat tentang pelayanan yang diberikan petugas RSUD.
2. Rumah Sakit Umum adalah tempat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan spesialisik, pelayanan penunjang medic, pelayanan instansi dan pelayanan perawatan secara rawat jalan dan rawat inap.
3. Pasien adalah seorang individu yang mencari atau menerima perawatan medis, pasien yang dimaksud disini adalah pasien rawat jalan yang telah menerima perawatan medis.
4. Pelayanan merupakan salah satu kegiatan dalam bidang jasa yang dilakukan baik secara individu maupun secara kelompok berkaitan dengan pemenuhan suatu kebutuhan.
  - a. Reliability (kehandalan), Ketepatan waktu
    - Tepat : apabila waktu pelayanan bagi pasien rawat jalan ini sesuai dengan jadwal pelayanan yang sudah diberlakukan.

- Kurang tepat : apabila waktu pelayanan bagi pasien rawat jalan ini kurang sesuai dengan semestinya.
  - Tidak tepat : apabila waktu pelayanan bagi pasien rawat jalan ini tidak pas dengan pemberlakuan jadwalnya.
- b. Kecepatan pelayanan administrasi
    - Baik : apabila pelayanan yang diberikan sesuai
    - Kurang baik : apabila pelayanan yang diberikan kurang sesuai
    - Tidak baik : apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai
  - a. Responsiveness (ketanggapan) Ketanggapan para medis
    - Baik : apabila pasien rawat jalan ini mendapatkan tindakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
    - Kurang baik : apabila pasien rawat jalan ini merasa kurang mendapatkan tindakan pelayanan.
    - Tidak baik : apabila pasien rawat jalan ini tidak mendapatkan tindakan dengan semestinya.
  - b. Kemudahan mendapatkan informasi
    - Baik : apabila pasien rawat jalan ini mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan.
    - Kurang baik : apabila pasien rawat jalan ini mendapatkan pelayanan kurang sesuai dengan harapan.
    - Tidak baik : apabila pasien rawat jalan ini mengalami permasalahan dalam

- pelayanan dan tidak sesuai dengan harapan.
- a. Assurance (jaminan) Keramahan para medis
    - Baik : apabila pasien rawat jalan ini mendapatkan sikap yang sesuai dalam pelayanan.
    - Kurang baik : apabila pasien rawat jalan ini kurang mendapatkan sikap yang sesuai dalam pelayanan.
    - Tidak baik : apabila pasien rawat jalan ini tidak mendapatkan sikap yang sesuai dalam pelayanan.
  - b. Kemampuan dokter
    - Baik : apabila pasien rawat jalan mendapatkan penanganan yang baik dalam pelayanan
    - Kurang baik : apabila pasien rawat jalan mendapatkan penanganan kurang baik dalam pelayanan
    - Tidak baik : apabila pasien rawat jalan mendapatkan penanganan tidak baik dalam pelayanan
  - a. Emphaty (empati) Kesungguhan perawat
    - Baik : apabila pasien rawat jalan mendapatkan kesungguhan pelayanan dari perawat
    - Kurang baik : apabila pasien rawat jalan ini merasa kurang mendapatkan kesungguhan pelayanan dari perawat
    - Tidak baik : apabila pasien rawat jalan tidak mendapatkan kesungguhan pelayanan dari perawat
  - b. Perhatian dokter
    - Baik : apabila pasien rawat jalan mendapatkan perhatian yang baik dalam pelayanan
    - Kurang baik : apabila pasien rawat jalan mendapatkan perhatian kurang baik dalam pelayanan
    - Tidak baik : apabila pasien rawat jalan mendapatkan perhatian tidak baik dalam pelayanan
  - a. Tangible (bukti langsung) Kenyamanan dalam pelayanan (sarana dan prasarana)
    - Nyaman : apabila pasien rawat jalan merasa nyaman sesuai dengan yang diinginkan.
    - Kurang nyaman : apabila pasien rawat jalan merasa kurang nyaman.
    - Tidak nyaman : apabila pasien rawat jalan merasa tidak nyaman tidak sesuai yang diharapkan.
  - a. Kebersihan
    - Baik : apabila pasien rawat jalan merasa nyaman dengan kebersihan ruangan
    - Kurang baik : apabila pasien rawat jalan merasa kurang nyaman dengan kebersihan ruangan
    - Tidak baik : apabila pasien rawat jalan merasa tidak nyaman dengan kebersihan ruangan
- faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri pasien rawat jalan itu sendiri. Dalam penelitian ini peneliti mengambil faktor dari pengalaman, suasana hati dan pengetahuan
1. pengalaman
    - baik : apabila pasien rawat jalan mengalami pengalaman yang menyenangkan sebelumnya pada saat berobat

- kurang baik : apabila pasien rawat jalan mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan sebelumnya pada saat berobat
  - tidak baik : apabila pasien rawat jalan mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan sebelumnya pada saat berobat
2. suasana hati
- baik : apabila pasien rawat jalan mengalami suasana hati yang baik pada saat berobat
  - kurang baik : apabila pasien rawat jalan mengalami suasana hati yang kurang baik pada saat berobat
  - tidak baik : apabila pasien rawat mengalami suasana hati yang tidak baik pada saat berobat
3. pengetahuan
- baik : apabila pelayanan sesuai dengan harapan pasien
  - kurang baik : apabila pelayanan kurang sesuai dengan harapan pasien
  - tidak baik : apabila pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien

faktor eksternal faktor yang berasal dari luar pasien rawat jalan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil faktor dari sarana dan prasarana.

#### 1. Fasilitas

- Baik : apabila sesuai harapan dari pasien rawat jalan
- Kurang baik : apabila kurang sesuai harapan dari pasien rawat jalan
- Tidak baik : apabila tidak sesuai harapan dari pasien rawat jalan

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif untuk lebih memudahkan dalam mengetahui hasil penelitian yang ditujukan pasien rawat jalan di RSUD Rokan hulu dalam melihat persepsi pasien dalam pelayanan kesehatan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kecamatan rambah kabupaten rokan hulu.

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (dalam riduwan,2009). Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien rawat jalan yang berobat di RSUD Rokan Hulu sebanyak 1.434 pasien.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *simple random sampling* pengambilan sampel yang dilakukan secara acak. Setelah dilakukannya penelitian peneliti mengambil sampel sebanyak 23 responden.

### 3.3 Teknik pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

#### 1. Observasi

Observasi adalah cara menghimpun data atau keterangan yang dilakukan dengan menjadikan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan mengenai persepsi pasien Rawat Jalan terhadap pelayanan kesehatan RSUD Rokan Hulu.



## **2. Kuesioner (angket)**

Kuesioner adalah Suatu pengumpulan data berupa daftar pertanyaan secara tertulis, bersifat terbuka guna mendapatkan data mengenai masalah penelitian.

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan 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 melalui penelitian secara langsung dari responden yaitu dari hasil angket yang diberikan di lokasi penelitian, berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti mengenai pelayanan pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Rohul.

#### **2. Data sekunder**

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

### **3.5 Analisis Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan data-data yang dikumpulkan, kemudian dikelompokkan serta ditabulasikan ke dalam tabel, diuraikan dan dihubungkan dengan teori yang berkaitan dan ketentuan yang berlaku dan berkaitan dengan kenyataan yang ditemukan di lapangan mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Rohul Pasir Pengaraian.

## **5.1.2 Umur Responden**

### **Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Umur**

Dapat diketahui bahwa umur responden terbanyak adalah berusia 20-35 tahun sebanyak 15 responden (65,22%), selanjutnya usia 36-45 tahun sebanyak 6 responden (26,09%) dan usia >46 tahun sebanyak 2 responden (8,69%) yang merupakan persentase terkecil. Dapat disimpulkan bahwa umur responden masi tergolong muda kebanyakan dari responden tersebut memeriksa kandungannya dan yang tergolong usia lanjut adalah yang punya penyakit dalam

### **5.1.3 Tingkat Pendidikan Responden**

pendidikan yang paling dominan adalah pendidikan SMA sebanyak 10 responden (43,47%), sedangkan yang berpendidikan SD sebanyak 2 responden (8,70%), SMP sebanyak 2 responden (8,70%), kemudian yang berpendidikan DIII sebanyak 4 responden (17,40%) dan yang sarjana sebanyak 5 responden (21,73%). Dilihat dari tingkat pendidikan responden sudah baik meskipun responden kebanyakan hanya tamat SMA namun responden sudah mengerti untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan di RSUD Rokan hulu.

### **5.1.4 Pekerjaan**

pekerjaan sebagai IRT sebanyak 8 responden (34,78%), sebagai petani sebanyak 1 responden (4,34%), sebagai wiraswasta sebanyak 2 responden (8,70%), kemudian sebagai karyawan swasta sebanyak 5 responden (21,74%), dan lain-lain sebanyak 7 responden (30,44%). dapat dilihat bahwa kebanyakan responden adalah ibu rumah tangga namun ibu rumah tangga tersebut kebanyakan tidak bekerja hal ini karena ada yang cuti bekerja, selain itu karena suaminya saja yang bekerja dan dia memperoleh penghasilan dari

suaminya yang di jatah pada setiap bulan.

### **5.1.5 Jenis Pembayaran**

jenis pembayaran dari Askes sebanyak 1 responden (4,34%) kemudian jenis pembayaran dari Bpjs sebanyak 9 responden (39,13%) dan jenis pembayaran dari biaya sendiri sebanyak 13 responden (56,52%). Dapat disimpulkan bahwa jenis pembayaran terbanyak adalah dari biaya sendiri.

### **5.1.6 Lama berobat**

lama pasien berobat sebanyak 10 responden (43,48%) hanya 1-3 kali berobat, kemudian 13 responden (56,52%) lebih dari 3 kali berobat. Kebanyakan dari responden tersebut sudah pernah berobat sebelumnya dan dipastikan sudah mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Rokan hulu.

## **5.2 Persepsi pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Rokan hulu**

Sehubungan dengan persepsi pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Rokan Hulu ini ditinjau dari lima indikator pelayanan. Peneliti mengambil persepsi pasien berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Rokan hulu menurut Zulian yamit (2005). Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan yang baik tersebut terdiri dari:

### **5.2.1 Bukti langsung (*Tangibles*)**

#### **1. Kenyamanan ruang tunggu**

Jawaban responden mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap kenyamanan pada ruang tunggu sebanyak 16 responden (69,56%) mengatakan nyaman, hal ini dikarenakan pada saat berobat kebetulan pasien mendapat tempat duduk yang luas kemudian ruang tunggu juga dilengkapi dengan TV dan AC sehingga pasien merasa nyaman, pada saat berobat responden tersebut mengatakan nyaman. Kemudian yang merasa kurang

nyaman sebanyak 6 responden (26,08%), ini dikarenakan pasien rawat jalan kurang nyaman dengan tempat duduk yang kurang, apalagi pasien semakin banyak sehingga tempat duduk yang tersedia tidak mencukupi ditambah lagi masi adanya kursi yang rusak, biasanya pengunjung tidak dapat tempat duduk karena kursi tersebut telah ditempati lebih dulu oleh peng unjung poli lainnya oleh sebab itu pasien merasa kekurangan tempat duduk, dan bagi pasien yang lambat datang dipastikan tidak akan mendapat tempat duduk. Dan yang merasa tidak nyaman sebanyak 1 responden (4,34%).

#### **2. Kebersihan**

Jawaban responden mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap kebersihan sebanyak 20 responden (86,95%) yang mengatakan baik, ini dikarenakan pada saat berobat ruangan poli kelihatan bersih, lingkungan pengobatan juga sudah lumayan bersih dan dilengkapi tempat sampah di setiap poli. Kemudian yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 responden (8,69%), dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 1 responden (4,34%),

### **5.2.2 Kehandalan(*Reliability*)**

#### **1. Pelayanan administrasi**

Jawaban responden mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap kecepatan pelayanan administrasi di RSUD Rohul sebanyak 15 responden (65,21%) mengaatakan baik, hal ini dikarenakan pada saat pendaftaran sudah diberlakukannya nomor antrian sehingga pasien tidak berdesakan saat berobat, saat menunggu pengobatan dan pengambilan obat juga sudah menggunakan nomor antrian jadi dengan diberlakukan nomor antrian pasien akan merasa adil. Kemudian yang mengatakan kurang baik sebanyak 8 responden (34,79%)

**Ketepatan Waktu**  
Jawaban responden mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap

ketepatan waktu diatas menunjukkan sebanyak 19 responden (82,60%) mengatakan tepat, ini dikarenakan selama mereka berobat kehadiran dokter sesuai tepat waktu dan mereka langsung mendapatkan pelayanan dari dokter dan yang mengatakan kurang tepat sebanyak 4 responden (17,39%), karena menurut mereka dokter sering terlambat datang ke poli dan terkadang waktunya mundur atau telat, alasan mereka juga apabila pasien semakin banyak, maka perlu dokter perlu ditambah, dan apabila dokter sedikit, pasiennya banyak maka pelayanan di RSUD tersebut akan kurang maksimal.

### **5.2.3 Ketanggapan(*Responsivene*)**

#### **1. Ketanggapan para medis**

Jawaban responden mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap ketanggapan para medis diatas menunjukkan sebanyak 22 responden (95,65%) mengatakan baik, mereka mengatakan bahwa pada saat berobat perawat tanggap serta mengutamakan dan memperhatikan kebutuhan pasien. Kemudian yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 responden (4,34%). Hal ini disebabkan oleh tanggapan terhadap kebutuhan dan keluhan pasien masi kurang tanggap, sehingga pasien harus menunggu lama untuk diberikan obat hal ini juga menyebabkan adanya pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **2. Kemudahan mendapatkan informasi**

Jawaban responden mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap kemudahan mendapatkan informasi diatas menunjukkan sebanyak 19 responden (82,60%) mengatakan baik karena informasi yang di berikan jelas, dari petugas sendiri adanya petugas yang mendaftarkan pasien dan informasi juga diberikan dengan jelas dan lengkap Pegawai menjelaskan

kepada pasien sehingga pasien tidak kebingungan saat pemeriksaan. Kemudian dari informasi penyakit pasien, pasien bisa bebas untuk mengemukakan keluhan penyakitnya apa yang pasien rasakan dari penyakitnya itu. Kemudian yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 responden (17,39%), ini dikarenakan pasien belum puas dengan penjelasan dari pegawai.

### **5.2.4 Jaminan(*Assurance*)**

#### **1. Keramahan para medis**

Jawaban responden mengenai persepsi pasien rawat jalan di tinjau dari dimensi jaminan, untuk indikator yang dilihat dari keramahan para medis di RSUD Rohul sebanyak 19 responden (82,60%) mengatakan baik, mereka mengatakan dokter perawatnya ramah dan selalu senyum, ada juga sebagian dari pasien juga sudah saling kenal sehingga saling berkomunikasi. Kemudian yang mengatakan kurang baik sebanyak 4 responden (17,39%), ini dikarenakan masi adanya beberapa perawat yang judes dan jutek ada pula yang acuh terhadap pasien. Hal itu dirasakan kurang enak oleh pasien rawat jalan.

#### **2. Kemampuan dokter**

kemampuan dokter dalam memeriksa pasien rawat jalan sebanyak 22 responden (95,65%) mengatakan baik, mereka mengatakan kemampuan dokter baik dilihat dari dokter menangani pasien hingga tuntas dan baik dalam menangani pasien. Kemudian yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 responden (4,34%) ini dikarenakan adanya pasien yang mengatakan bahwa dokter terkadang mendiagnosa penyakit pasien kurang baik.

### **5.2.5 Empati(*Empathy*)**

#### **1. Kesungguhan Perawat**

jawaban responden mengenai persepsi pasien rawat jalan di tinjau dari dimensi empati, untuk indikator yang dilihat dari kesungguhan perawat di RSUD Rohul sebanyak 17 responden (73,91%) mengatakan baik, hal ini dikarenakan menurut pasien perawat perhatian atas keluhan pasien seperti menasehati agar cepat sembuh dan sebagainya. kesungguhan perawat dalam memperhatikan keluhan pasien memberikan dampak baik terhadap pasien. Perawat yang peduli terhadap pasien akan membuat pasien nyaman berobat di Rumah Sakit. Kemudian yang mengatakan kurang baik sebanyak 6 responden (26,08%), ini dikarenakan masi adanya perawat yang jutek, tidak bersungguh-sungguh dalam melayani pasien, lama memberi respon, asal-asalan dan tidak peduli dengan pasien.

## **2. Perhatian dokter**

Selanjutnya untuk indikator perhatian dokter, yang mengatakan baik sebanyak 20 responden (86,95%), mereka mengatakan dokter selalu perhatian dan sabar dalam menangani pasien rawat jalan yang berobat dan tidak membeda-bedakan pasien. Kemudian yang mengatakan kurang baik sebanyak 3 responden (13,04%), adanya pasien yang mengatakan bahwa dokter kurang perhatian, ingin cepat-cepat menangani dan memeriksa sehingga waktunya bisa lebih cepat.

## **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD ROKAN HULU**

### **6.1 Faktor yang mempengaruhi persepsi pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Rokan Hulu**

#### **6.1.1 Pengalaman**

Jawaban responden yang memiliki pengalaman yang baik terhadap pelayanan administrasi sebanyak 14 responden (60,86%) mengatakan baik, dikarenakan pengalaman pasien rawat jalan sebelumnya menyenangkan. Pada saat berobat tidak ada pengalaman responden yang buruk yang menyebabkan adanya rasa trauma sehingga pengalaman yang dirasakan oleh responden baik. Kemudian yang mengatakan tidak baik sebanyak 9 responden (39,14%), hal ini dikarenakan pengalaman responden sebelumnya kurang baik ini dikarenakan pelayanan yang mereka terima kurang memuaskan tidak sesuai yang diinginkan. Di sini terlihat bahwa pengalaman sangat berpengaruh terhadap persepsi dimana pengalaman yang baik atau yang diharapkan akan baik persepsinya begitu pula pengalaman yang buruk akan buruk pula persepsinya.

#### **6.1.2 Suasana hati**

Jawaban responden yang memiliki suasana hati yang baik terhadap keramahan paramedis sebanyak 20 responden (86,95%) mengatakan baik, ini dikarenakan pada saat berobat suasana hati atau mood pasien rawat jalan tidak ada masalah biasa-biasa saja dan tidak mengalami tekanan. Kemudian responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 3 responden (13,05%) ini dikarenakan pada saat berobat suasana hati yang dialami responden kurang baik disebabkan adanya rasa capek mengurus administrasi apalagi harus menunggu yang lumayan lama. Disini terlihat bahwa tidak semua suasana hati pasien yang baik berpersepsi yang baik pula karena pasien berpersepsi baik tergantung dari pelayanan yang mereka dapatkan begitu pula sebaliknya suasana hati responden yang buruk juga bisa

berpersepsi baik karena pelayanan yang responden terima itu baik maka persepsinya akan baik pula.

### **6.1.3 Pengetahuan**

terlihat bahwa responden yang memiliki pengetahuan yang baik terhadap ketepatan waktu sebanyak jawaban responden mengenai pengetahuan adanya pelayanan kesehatan sebanyak 21 responden (91,30%) mengatakan baik, ini dikarenakan responden mengetahui tentang pelayanan kesehatan di RSUD Rokan hulu dan mereka sangat lebih baik kesehatannya daripada sebelumnya, pelayanan kesehatan tersebut dapat membantu pasien yang butuh pertolongan dan dengan adanya pelayanan kesehatan tersebut semua masyarakat yang sakit dapat berobat ke rumah sakit, sedangkan yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 responden (8,69%) ini dikarenakan adanya pelayanan dari segi ketepatan waktu yang kurang baik terhadap responden sehingga responden merasa kurang nyaman. Pengetahuan pasien tentang pelayanan kesehatan sudah baik ini dilihat dari pasien sudah tau apa itu pelayanan kesehatan di Rumah sakit yang mana para medis membantu kebutuhan dari pasien tersebut.

Di sini terlihat bahwa pengetahuan sangat berpengaruh terhadap persepsi dimana dengan adanya pengetahuan terhadap pelayanan tersebut maka akan mempengaruhi persepsi pasien tersebut. Dimana persepsi akan dihasilkan melalui hasil pengamatan pasien tersebut.

### **6.1.4 Fasilitas**

terlihat bahwa responden yang merasa terpenuhi dari segi fasilitas sebanyak 13 responden (56,53%) mengatakan terpenuhi, ini dikarenakan pelayanan rumah sakit sekarang sudah jauh lebih baik karena banyak perkembangan dari segi kenyamanan

pasien. kemudian yang mengatakan kurang terpenuhi sebanyak 10 responden (43,47%) ini dikarenakan adanya fasilitas dari rumah sakit yang kurang serta dari pelayanan yang kurang baik. Disini terlihat bahwa tidak semua persepsi yang baik dari kenyamanan ruang tunggu itu fasilitasnya terpenuhi karena kebetulan saat berobat responden mendapatkan tempat duduk sehingga responden merasa nyaman padahal fasilitas masi kurang terpenuhi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilandasi dengan kajian teori dan perumusan masalah mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Rokan hulu yang telah dibahas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Rokan hulu dilihat dari keseluruhan dimensi pelayanan yaitu dari bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati sudah baik, ini dilihat dari persepsi pasien rawat jalan kebanyakan berpersepsi positif walaupun masi ada beberapa responden yang berpersepsi negatif.
2. Adanya pengaruh Pengalaman Terhadap Persepsi Responden Berdasarkan Pelayanan Administrasi karena persepsi dari pelayanan administrasi yang baik, pengalamannya juga baik dan begitu pula sebaliknya.
3. Pengaruh Suasana Hati Terhadap Persepsi Responden Berdasarkan Keramahan Paramedis dapat disimpulkan bahwa Tidak semua suasana hati pasien yang baik berpersepsi yang baik pula karena pasien

berpersepsi baik tergantung dari pelayanan yang mereka dapatkan begitu pula sebaliknya suasana hati yang buruk juga bisa berpersepsi baik sebab pelayanan yang yang pasien dapatkan itu baik maka persepsinya akan baik pula.

4. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Persepsi Responden Berdasarkan Ketepatan Waktu dapat disimpulkan bahwa pengetahuan sangat berpengaruh terhadap persepsi Dimana persepsi akan dihasilkan melalui hasil pengamatan pasien tersebut.
5. Pengaruh Fasilitas Terhadap Persepsi Responden Berdasarkan Kenyamanan Ruang Tunggu dapat disimpulkan bahwa tidak semua persepsi yang baik dari kenyamanan ruang tunggu itu fasilitasnya terpenuhi karena kebetulan saat berobat responden mendapatkan tempat duduk sehingga responden merasa nyaman padahal fasilitas masi kurang terpenuhi.

## 7.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penulisan skripsi ini oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi RSUD Rokan hulu diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya dari segi pelayanan medis dan fasilitas.
2. Bagi dokter hendaknya menyediakan waktu lebih lama, lebih memperhatikan keluhan pasien dan lebih tanggap dalam melayani dan menegakkan peraturan terkait dengan keramahan pelayanan.
- 3.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bimo Walgito. 2003. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Anai offset Yogyakarta.
- Husein, umar, 2005. *Evaluasi Kerja Perusahaan*. Bandung: PT. Gramedia pustaka utama. Jakarta
- Kartono Kartini, Dkk. 1986. *Psikologi Umum*. Jakarta: Kangoro.
- Lukman. 1999. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Rajawali Pers. Jakarta
- Miftah, Thoha. 1983. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Rajawali
- Napitupulu, Paiman 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Alumni : Bandung
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2007, *Kesehatan Masyarakat : Ilmu dan Seni*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Rakhmat, Jalaludin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Riduan, 2009. *Pengantar Statistika Sosial*, Cetakan kedua. Alfabeta. Bandung
- Ritzer, George, 2008. *Teori Sosiologi Edisi Terbaru (Dari Teori Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Mutakhir Teori Sosial Postmodern)*. Yogyakarta Kreasi Wacana Yogyakarta.
- Sarlito, Eko. 2009. *Psikologi Sosial*. Salemba Humanika. Jakarta
- Sarwono, Sarlito W dan Eko A. Meinarno. 2011. *Psikologi sosial*. Jakarta. Salemba Humanika
- Sugihartono. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta:UNY Press

Suharman. 2005. *Psikologi Kognitif*.  
Surabaya. Srikandi.

Widayatun T.S, 2009. *Ilmu Perilaku*.  
Sagung Seto. Jakarta.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen  
Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi  
Pertama, cetakan keempat,  
Ekonesia, Fakultas Ekonomi UII :  
Yogyakarta

Yusmar Yusuf, 1991. *Psikologi Antar  
Budaya*, PT. Remaja Rosda  
Karya : Bandung.

Skripsi

Desvianti Silvia. 2014. *Tanggapan  
Mahasiswa Terhadap Pelayanan  
Balai Kesehatan Di Universitas  
Pekanbaru*. Skripsi. Sosiologi.  
Fisip. UNRI

Ningrum, S.A. 2015. *Respon Pasien  
Pengguna BPJS Kesehatan  
Terhadap Pelayanan Kesehatan  
di Puskesmas Rejosari  
Kecamatan Tenayan Raya  
Pekanbaru*. Skripsi. Sosiologi.  
Fisip. UNRI

sofiyah yuliana. 2014. *Analisis  
pelaksanaan pelayanan  
kesehatan pasien pada  
puskesmas kecamatan lubuk  
dalam kabupaten siak*. Skripsi  
jurusan ilmu administrasi, fisip,  
universitas riau. Pekanbaru