

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai bagian penting dalam sistem kesehatan berperan untuk memperkuat dan melengkapi komponen penunjang sistem kesehatan. Rumah sakit membantu fasilitas pelayanan kesehatan lainnya dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Berperan sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit berupaya memenuhi kebutuhan kesehatan bagi masyarakat (WHO, 2018).

Selaku institusi yang menyelenggarakan pelayanan di bidang kesehatan, rumah sakit harus memberikan pelayanan untuk individu baik pelayanan rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat dengan paripurna. Rumah sakit berperan dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui penyelenggaraan yang kompleks di dalamnya. Rumah sakit adalah lembaga pelayanan yang penting karena aktivitas utamanya memberikan pelayanan yang maksimal bagi pasien. Pemberian pelayanan yang dilakukan di rumah sakit dilaksanakan dengan berbagai upaya kesehatan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif (Undang - Undang, 2009). Upaya kesehatan adalah kegiatan yang berfungsi dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan. Tujuan dari upaya kesehatan adalah dapat menjangkau masyarakat agar dapat hidup produktif (Jalilah & Prapitasati, 2020).

Menurut data (Kemenkes, 2019), Di Indonesia, jumlah rumah sakit selalu mengalami penambahan. Pada tahun 2014-2018 total peningkatan rumah sakit di Indonesia sebesar (16,92%). Sebanyak 2.406 rumah sakit yang dimiliki Indonesia saat tahun 2014. Kemudian, saat tahun 2018 meningkat menjadi 2.813 rumah sakit dengan total rumah sakit umum yang dimiliki sebanyak 2.269 dan rumah sakit khusus sebanyak 554 rumah sakit. Pada Tahun 2018, rumah sakit di Jawa Barat berjumlah 339 rumah sakit, kemudian pada tahun 2019 mengalami peningkatan menjadi 362 rumah sakit (Dinas Kesehatan Jawa Barat, 2019).

Pada tahun 2018, Kota Bekasi memiliki 41 rumah sakit dengan 1 RS milik pemerintah, 36 RSU Swasta, serta 4 RS Khusus swasta (Dinas Kesehatan Jawa Barat, 2018). Rumah sakit di Indonesia, mayoritas telah beralih menjadi *profit oriented*. Seiring dengan berjalannya waktu, pemerataan dan peningkatan jumlah rumah sakit semakin banyak terjadi. Hal tersebut mendorong rumah sakit menjadi lembaga yang bersifat sosio-ekonomis dan menjadikan rumah sakit terutama rumah sakit swasta bersaing untuk meningkatkan cakupan kunjungannya baik rawat inap, gawat darurat, maupun rawat jalan. Persaingan tersebut menjadikan rumah sakit berlomba untuk memperoleh pasien. Jumlah rumah sakit yang meningkat harus diikuti dengan peningkatan pemanfaatan terhadap pelayanan yang diselenggarakan (Irmawati, 2014).

Pemanfaatan pelayanan merupakan interpretasi yang menjelaskan interaksi antara pemberi dan pengguna layanan. Pelayanan diberikan oleh seseorang yang memang memiliki keahlian tertentu dibidangnya. Pemanfaatan pelayanan kesehatan berperan penting dalam mencegah, mengobati, dan memelihara kesehatan baik individu maupun masyarakat sehingga dapat tercapai derajat kesehatan masyarakat yang tinggi (Orbell, 2013). Pemberian layanan kesehatan melibatkan beragam disiplin ilmu, teknologi, serta sumber daya manusia kesehatan. Penyelenggaraannya mempunyai orientasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan kesehatan. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan khususnya kesehatan perorangan diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas pelayanan tingkat pertama sebagai pemberi pelayanan pertama bagi masyarakat yang mengalami keluhan kesehatan memiliki sarana dan prasarana yang terbatas, sehingga banyak pasien yang memerlukan pelayanan kesehatan dari fasilitas pelayanan tingkat lanjut. Dalam melakukan hal tersebut, pasien mempertimbangkan berbagai hal agar dapat memperoleh keputusan yang tepat (Rikomah, 2017).

Pengambilan keputusan merupakan rangkaian strategi yang dilakukan oleh individu maupun sekelompok orang mengenai keinginan pencapaian tujuan di kemudian hari yang diwujudkan melalui tindakan. Strategi yang baik dapat menjadi sebuah rangsangan bagi konsumen untuk mempertimbangkan dan menentukan pilihan dalam memenuhi kebutuhannya (Firmansyah, 2018). Pengambilan

keputusan dipengaruhi oleh tujuan, sumber daya yang ada, dan pengalaman yang dirasakan. Pengambilan keputusan juga dilakukan oleh masyarakat dalam memanfaatkan sebuah layanan dengan tujuan tertentu termasuk keputusan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan (Russo, 2014).

Menurut data *World Health Organization* (WHO) ketika tahun 2014, pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat di India sebanyak 60,4 juta orang, sebanyak 98,5 juta orang di China, dan di Asia sebanyak 38,4 juta orang (Masita dkk., 2016). Berdasarkan data hasil Riskesdas (2018), penduduk Indonesia yang mengalami kesulitan akses dalam menggunakan pelayanan kesehatan dalam berbagai kepentingan berupa Praktik Bidan atau Dokter sebesar (31,1%), Puskesmas/Pustu sebesar (31,8%), dan Rumah Sakit sebesar (36,9%) (Riskesdas, 2018).

Pelayanan rawat jalan merupakan komponen pelayanan di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan adalah pemberian layanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan kepada pasien yang datang ke poli rumah sakit dan setelah melakukan pemeriksaan dapat langsung pulang ke rumah. Pelayanan rawat jalan berperan penting dalam pengobatan yaitu untuk memulihkan kesehatan dan mencegah bertambahnya keparahan dari suatu penyakit yang diderita (Rikomah, 2017).

Berdasarkan hasil BPS (2018), cakupan masyarakat Indonesia yang memiliki keluhan kesehatan dan melakukan pengobatan rawat jalan sebesar (48,6%). Secara nasional, pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Indonesia berupa Praktik Bidan atau Dokter sebesar (36,11%), Klinik sebesar (15,56%), Puskesmas/Pustu sebesar (33,75%), RS milik Pemerintah sebesar (7,82%), serta RS milik Swasta sebesar (7,09%) (BPS, 2018).

Pada tahun 2017, Kota Bekasi memiliki cakupan kunjungan rawat jalan di rumah sakit mencapai 2.468.570 kunjungan (Dinas Kesehatan Jawa Barat, 2017). Kemudian, pada tahun 2019 cakupan kunjungan rawat jalan Kota Bekasi berjumlah 1.973.266 kunjungan. Hal tersebut menunjukkan adanya penurunan kunjungan rawat jalan yang ada di RS Kota Bekasi (Dinas Kesehatan Jawa Barat, 2019).

Identifikasi determinan yang bermakna bagi pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah hal yang penting dalam menyusun strategi yang perlu dilakukan. Menurut Alan Dever (1984) dalam (Anggraeni, 2019), determinan yang

memotivasi pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah faktor sosiokultur, faktor organisasi, dan faktor interaksi antara konsumen dan petugas kesehatan. Berdasarkan data hasil Riskesdas (2018), di Provinsi Jawa Barat persentase pengetahuan rumah tangga mengenai kemudahan akses ke rumah sakit sebesar (32,30%) rumah tangga menyatakan mudah, (38,18%) rumah tangga menyatakan sulit, dan (29,52%) rumah tangga menyatakan sangat sulit (Kementerian Kesehatan RI, 2018).

Berdasarkan riset yang dilaksanakan oleh Balqis dkk. (2013), hasil penelitian menunjukkan jika determinan yang memiliki hubungan pada pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja adalah tidak ada hubungan antara umur ( $p=0,941$ ), pekerjaan ( $p=0,065$ ), pendapatan ( $p=0,561$ ) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Ada hubungan antara keluarga ( $p=0,000$ ), kelompok acuan ( $p=0,000$ ) dengan pemanfaatan pelayanan. Sebagai rumah sakit pemerintah utama, hal tersebut dapat dijadikan oleh rumah sakit dalam membuat strategi pemasaran (Balqis dkk., 2013).

Berdasarkan riset yang diselesaikan oleh Anggraheni (2012), hasil penelitian menunjukkan bahwa determinan yang berhubungan dengan pengambilan keputusan dalam pemilihan jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali adalah ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan ( $p=0,008$ ), serta adanya pengaruh biaya pengobatan ( $p=0,022$ ) terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Boyolali. Biaya pengobatan merupakan variabel yang sangat berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih jasa pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Boyolali (Anggraheni, 2012).

**Tabel 1 Data Cakupan Rawat Jalan Di RS Anna Kota Bekasi Tahun 2018-2020**

No	Bulan	Jumlah Rawat Jalan 2018	Jumlah Rawat Jalan 2019	Jumlah Rawat Jalan 2020
1	Januari	10710	12108	11273
2	Februari	10995	13041	12165
3	Maret	13125	13851	10755

Ayu Mutiara Rani, 2021

*DETERMINAN YANG BERHUBUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMANFAATKAN PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ANNA KOTA BEKASI TAHUN 2020*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

No	Bulan	Jumlah Rawat Jalan 2018	Jumlah Rawat Jalan 2019	Jumlah Rawat Jalan 2020
4	April	12018	12664	6472
5	Mei	12788	11648	6313
6	Juni	8627	8845	7720
7	Juli	11382	10388	8560
8	Agustus	13794	11913	8773
9	September	12922	11433	8448
10	Oktober	15024	11556	8210
11	November	11429	11045	8378
12	Desember	14719	11354	8255
<b>Jumlah</b>		<b>147578</b>	<b>139846</b>	<b>105322</b>

Sumber : Rekam Medik RS Anna, 2020

Berdasarkan data di atas, kunjungan rawat jalan di RS Anna selama tahun 2018-2020 cenderung mengalami penurunan. Cakupan kunjungan rawat jalan saat tahun 2018 sebanyak 147.578 kunjungan, kemudian saat tahun 2019 menghadapi pengurangan menjadi 139.846 kunjungan, dan pada tahun 2020 jumlah kunjungan rawat jalan RS Anna menurun menjadi 105.322 kunjungan. Hal tersebut menunjukkan bahwa cakupan kunjungan di RS Anna cenderung menurun setiap tahunnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan di RS Anna masih belum optimal dan RS Anna perlu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien. Kemudian, berdasarkan poli klinik yang ada di RS Anna selama tahun 2020, tiga poli klinik rawat jalan yang memiliki kunjungan terendah adalah poli klinik bedah saraf dengan jumlah 66 kunjungan, poli klinik akupuntur dengan jumlah 91 kunjungan, dan poli klinik eksekutif obgyn dengan jumlah 203 kunjungan. Bersumber pada hal tersebut, perlu diperhatikan ketersediaan fasilitas dan pemberian pelayanan yang optimal untuk dapat menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu di RS Anna, kinerja pelayanan medis di RS Anna masih perlu di tingkatkan. Hal tersebut ditunjukkan dengan terdapat tingginya keterlambatan pegawai, pulang sebelum jam bekerja berakhir, dan jumlah ketidakhadiran karena izin atau sakit terlalu tinggi (Fajri, 2018).

Bersumber pada hasil wawancara terhadap 10 pasien yang sudah memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Anna lebih dari satu kali, 6

Ayu Mutiara Rani, 2021

*DETERMINAN YANG BERHUBUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMANFAATKAN PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ANNA KOTA BEKASI TAHUN 2020*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

pasien mengatakan bahwa pelayanan dokter sudah baik, dokter ramah dan menanggapi keluhan pasien dengan baik, namun terkadang dokter tidak datang tepat waktu. Kemudian, 5 pasien mengatakan bahwa kinerja perawat sudah cukup baik dan menyesuaikan dengan perintah yang diberikan dokter. Selanjutnya, mengenai ketersediaan fasilitas di Rumah Sakit Anna baik fasilitas medis dan non medis, 3 pasien mengatakan cukup lengkap dalam menunjang pelayanan, namun terkadang tempat duduk untuk menunggu pelayanan dokter penuh.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, terdapat keluhan mengenai pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Anna, adanya penurunan kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Anna, serta terdapat tiga poli klinik yang cakupan kunjungannya relatif rendah selama tahun 2020 sehingga dilakukan penelitian yang berjudul “Determinan yang Berhubungan terhadap Keputusan Pasien Memanfaatkan Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Anna Kota Bekasi Tahun 2020”. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan pelayanan rawat jalan di RS Anna dengan mengidentifikasi determinan apa saja yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Rumah sakit Anna sehingga dapat dilakukan pengembangan dan evaluasi agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan bermutu.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan data cakupan kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Anna selama tahun 2018-2020 cenderung mengalami penurunan. Selain itu, masih terdapat keluhan mengenai kinerja pelayanan rawat jalan dan masih sedikitnya informasi mengenai pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Anna. Hal tersebut perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui determinan yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Anna. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Adakah hubungan antara faktor organisasi (kemudahan akses, ketersediaan fasilitas, dan keamanan pasien) terhadap keputusan pasien memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Anna Kota Bekasi Tahun 2020?

- b. Adakah hubungan antara faktor interaksi konsumen dan petugas kesehatan (pendidikan, penghasilan, pelayanan dokter, pelayanan perawat, dan persepsi sakit) terhadap keputusan pasien memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Anna Kota Bekasi Tahun 2020?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

#### **I.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dilakukannya penelitian ini adalah untuk meningkatkan pelayanan rawat jalan di RS Anna Kota Bekasi Tahun 2020.

#### **I.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi gambaran karakteristik responden berupa penghasilan, pendidikan, kemudahan akses, pelayanan dokter, pelayanan perawat, ketersediaan fasilitas, persepsi sakit, dan keamanan pasien di RS Anna Kota Bekasi Tahun 2020.
- b. Mengidentifikasi gambaran keputusan pasien memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RS Anna Kota Bekasi Tahun 2020.
- c. Menganalisis hubungan faktor organisasi (kemudahan akses, ketersediaan fasilitas, dan keamanan pasien) terhadap keputusan pasien memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RS Anna Kota Bekasi Tahun 2020.
- d. Menganalisis hubungan faktor interaksi konsumen dan petugas kesehatan (pendidikan, penghasilan, persepsi sakit, pelayanan perawat, dan pelayanan dokter) terhadap keputusan pasien memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RS Anna Kota Bekasi Tahun 2020.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

#### **I.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian yang dilakukan mampu memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu kesehatan masyarakat khususnya mengenai pelayanan rawat jalan di Rumah sakit. Melalui penelitian ini, dapat diketahui secara benar bahwa terdapat beberapa determinan yang berhubungan terhadap pemanfaatan pelayanan

rawat jalan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih baik lagi.

#### **I.4.2 Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Rumah Sakit**

Penelitian yang telah dilaksanakan mampu menjadi sumber pengembangan dan evaluasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan rawat jalan.

##### **b. Bagi Institusi**

Penelitian yang dilakukan dapat menambah wawasan dan menjadi sumber materi tambahan bagi peneliti selanjutnya mengenai determinan pemanfaatan pelayanan rawat jalan.

##### **c. Bagi Responden**

Dilakukannya penelitian ini untuk mengidentifikasi determinan yang memengaruhi keputusan pasien dalam memanfaatkan pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Responden dapat menyampaikan pendapat dan saran untuk perkembangan rumah sakit sehingga kebutuhannya dapat terpenuhi.

##### **d. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti serta menjadi media dalam pengaplikasian teori yang telah didapat selama perkuliahan khususnya mengenai pemanfaatan pelayanan.

#### **I.5 Ruang Lingkup**

Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif, dengan memakai desain *cross sectional* yang bertujuan menganalisis determinan yang berhubungan terhadap keputusan pasien memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RS Anna Kota Bekasi Tahun 2020. Penelitian ini akan dilakukan sejak bulan Oktober 2020 sampai Februari 2020 di RS Anna Kota Bekasi. Dalam penelitian yang dilakukan, populasinya merupakan semua pasien yang berobat rawat jalan di RS Anna. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 288 pasien yang di pilih berdasarkan poli klinik yang ada di RS Anna. Data yang dipakai dalam penelitian ini merupakan data primer yang berasal dari pengisian kuesioner oleh subjek

penelitian sedangkan data sekunder berasal dari dokumen dan laporan rumah sakit. Analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan secara univariat dan bivariat melalui uji *chi square*.