

# BAB I

## PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta ruang lingkup penelitian.

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kesehatan sangat penting dalam setiap aspek kehidupan manusia. Untuk memenuhi permintaan perawatan kesehatan yang meningkat dari hari ke hari, ada begitu banyak klinik dan rumah sakit yang tersedia. Dalam pertumbuhannya, industri perawatan kesehatan telah memengaruhi pertumbuhan ekonomi di dunia, industri ini menghasilkan banyak uang. Pertumbuhan sektor rumah sakit sangat cepat setiap hari, tidak hanya rumah sakit umum tetapi juga rumah sakit swasta.

Menurut Nasr & Fisk (2019), salah satu cara praktisi layanan dapat meningkatkan kesejahteraan pasien adalah dengan meringankan atau meminimalkan penderitaan pasien yang sering terjadi dalam pertemuan layanan. Anderson & Ostrom (2015) mengatakan riset layanan transformatif atau *transformative service research* (TSR) yang relatif baru – baru ini menganjurkan bahwa interaksi antara penyedia layanan dan pasien dapat mempengaruhi kesejahteraan pasien. Menurut Danaher & Gallan (2016) layanan kesehatan secara intrinsik melibatkan pasien yang rentan yang mungkin tidak memiliki kemampuan untuk melakukan berbagai tugas. Untuk alasan ini, upaya HSP (*Healthcare Service Providers*) dapat meningkatkan keyakinan efikasi diri pasien.

Demikian pula, Persepsi pelanggan layanan kesehatan tentang upaya organisasi HSP dapat memandu mereka untuk berpikir lebih proaktif tentang kemungkinan yang terjadi. Rahman et al., (2020) mengemukakan HSP dapat mempengaruhi kesejahteraan pasien dibantu melalui upaya sosialisasi dan berbagai dukungan sehingga membentuk kemampuan yang mereka rasakan untuk melakukan tugas tertentu dan ekspektasi terhadap hasil akhir.

HSP atau *Healthcare Service Providers* ialah si pemberi jasa atau pelayanan kesehatan professional individu yang meliputi Dokter, Perawat, Apoteker dan para tenaga Medis lainnya yang sudah memiliki izin untuk memberikan diagnosis perawatan kesehatan atau layanan kesehatan seperti pengobatan, pembedahan, dan peralatan medis. Menurut Danaher & Gallan, (2016) serta Ostrom et al., (2015) Dalam konteks ini, perlu diperhatikan berbagai upaya organisasi. Dengan demikian, upaya organisasi HSPs diakui sebagai masalah dominan untuk meningkatkan kesejahteraan pelanggan.

Penyedia layanan Kesehatan (HSP) dapat bertujuan untuk meningkatkan nilai pelanggan dalam bentuk hasil kesejahteraan yang lebih baik dengan menerapkan berbagai upaya organisasi untuk mengisi kesenjangan dan keterbatasan dalam keterampilan dan sumber daya pelanggan untuk memungkinkan mereka untuk mengatasi berbagai tantangan fisiologis dan psikologis. HSP memiliki peluang intrinsik untuk menghadapi tantangan fisiologis dan psikologis pelanggan dan memfasilitasi kesejahteraan pasien, meskipun penyedia layanan lain dapat melakukan upaya untuk meningkatkan hasil kesejahteraan para pasien. (Anderson et al., 2015).

Pasien harus bisa berpartisipasi secara aktif dan bekerja sama dengan penyedia layanan kesehatan untuk berhasil mengobati penyakit kronis (Zainuddin et al., 2016). (Ostrom et al., 2015) juga mengemukakan penyedia

layanan tenaga kesehatan memiliki peran untuk meningkatkan kesejahteraan tingkat individu seperti kesejahteraan pasien. Kesejahteraan pasien dalam konteksnya yaitu tingkat kesembuhan yang dapat mempengaruhi tingkat harapan hidup si pasien tersebut.

Pasien dapat mengembangkan antisipasi mereka terhadap hasil yang positif jika mereka merasa bahwa penyedia layanan dalam hal ini yaitu dokter dan tenaga kesehatan lainnya menawarkan lebih banyak tindakan untuk kesehatan pasien tersebut (Tang et al., 2016). Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan dapat membentuk harapan individu tentang hasil yang diinginkan

(Tang et al., 2016) mengatakan Sosialisasi organisasi dapat membantu pasien untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka untuk melaksanakan tugas yang berkaitan dengan konteks tertentu. Contohnya, pasien yang menginginkan kesembuhan akan melakukan setiap arahan dokter yang diberikan sehingga di hasil akhirnya pasien tersebut dapat sembuh secara bertahap.

Rumah sakit memiliki pengertian sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna atau penuh yang didalamnya menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Gawat darurat diartikan sebagai sebuah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut.

Pemerintah meningkatkan kerja sama dengan seluruh pelayanan kesehatan rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan rujukan peserta jaminan kesehatan (JKN). Per Juli 2020, sebanyak 27.055 fasilitas kesehatan telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Fasilitas kesehatan tersebut terdiri dari 10.088

Puskesmas, 4.978 dokter praktek perorangan, 6.630 klinik pratama, 1.194 dokter gigi, 30 RS kelas D Pratama, 2.296 rumah sakit, 254 klinik utama, 485 Apotik PRB dan kronis, dan 1.100 Optik.

Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi merupakan salah satu Rumah sakit swasta di Kota Bekasi yang berada dibawah naungan Mitra Keluarga Group yang Berdiri pada tahun 1993. Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi memiliki Visi sebagai penyedia layanan kesehatan yang berfokus pada pasien. Dan memiliki misi memberikan kualitas hidup orang banyak yang optimal dengan pelayanan penuh kasih sayang, terpercaya serta fokus pada pelanggan. Rumah sakit Mitra Keluarga Bekasi merupakan rumah sakit kelas C.

Berdasarkan latar belakang pemikiran diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh sosialisasi organisasi dalam penyedia layanan kesehatan serta dukungan yang didapatkan untuk kesejahteraan pasien di Rumah sakit Mitra Keluarga Bekasi. Peneliti juga melihat ini sebagai celah untuk mengetahui alasan tingginya minat pasien untuk terus melakukan pengobatan ke rumah sakit Mitra Keluarga di Bekasi.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Begitu banyaknya klinik dan rumah sakit, membuat Rumah sakit Mitra Keluarga harus terus berkembang agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk para calon pasiennya. Maka dari itulah, muncul HSP atau healthcare service providers yang merupakan sebuah sarana pemberi jasa layanan kesehatan yang professional di bidang kesehatan. Sebagai institusi pelayanan kesehatan, mitra keluarga harus bisa memberikan pelayanan secara paripurna untuk para pasiennya.

Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi merupakan salah satu Rumah sakit swasta di Kota Bekasi yang berada dibawah naungan Mitra Keluarga Group yang Berdiri

pada tahun 1993. Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi memiliki Visi sebagai penyedia layanan kesehatan yang berfokus pada pasien. Dan memiliki misi memberikan kualitas hidup orang banyak uang optimal dengan pelayanan penuh kasih sayang, terpercaya serta fokus pada pelanggan. Rumah sakit Mitra Keluarga Bekasi merupakan rumah sakit kelas C.

Dalam hal ini, sosialisasi dari organisasi beserta dukungan – dukungan terhadap penyelenggara kesehatan berperan penting terhadap praktisi layanan kesehatan yang dapat meningkatkan kesejahteraan para pasien. Anderson & Ostrom (2015) mengatakan interaksi yang terjadi antara pasien dan penyedia layanan kesehatannya dapat mempengaruhi kesejahteraan pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusannya adalah sebagai berikut : “Apa Pengaruh Sosialisasi Organisasi Penyedia Layanan Kesehatan dan Dukungan pada Kesejahteraan Pasien di Rumah Sakita Mitra Keluarga Bekasi”.

### **1.3 PERTANYAAN PENELITIAN**

- 1.3.1** Apa saja yang harus dilakukan pihak rumah sakit untuk mengoptimalkan dukungan dan pelayanan terhadap pasien?
- 1.3.2** Apakah persepsi pasien terhadap sosialisasi organisasi penyedia layanan kesehatan (HSP) memiliki pengaruh positif pada keyakinan efikasi diri yang dirasakan?
- 1.3.3** Apakah persepsi pasien terhadap sosialisasi organisasi penyedia layanan kesehatan (HSP) memiliki pengaruh positif pada ekspektasi yang diharapkan pasien?
- 1.3.4** Apakah dukungan organisasi yang dirasakan pasien memiliki pengaruh positif pada keyakinan efikasi diri pasien?
- 1.3.5** Apakah dukungan organisasi yang dirasakan memiliki pengaruh positif

pada harapan hasil pasien?

**1.3.6** Apakah efikasi diri yang dirasakan memiliki pengaruh positif pada kesejahteraan pasien?

**1.3.7** Apakah ekspektasi terhadap HSP memiliki pengaruh positif pada kesejahteraan pasien?

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

- Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sosialisasi organisasi penyedia layanan kesehatan dan dukungan pada kesejahteraan pasien di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi.
- Mengetahui persepsi pasien terhadap sosialisasi organisasi penyedia layanan kesehatan di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi.
- Menganalisis dukungan organisasi terhadap pasien di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi.
- Mengetahui keyakinan efikasi diri pada pasien di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi.
- Mengetahui pengaruh ekspektasi hasil atau harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

##### **Bagi Rumah Sakit Mitra Keluarga**

Sebagai acuan atau referensi untuk meningkatkan dan mengembangkan mutu pelayanan kesehatan agar tingkat kepercayaan dan loyalitas pasien meningkat, dapat menambah keuntungan yang optimal, serta dapat

meningkatkan kinerja organisasi rumah sakit.

### **Bagi Jurusan Manajemen Kesehatan**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan kepustakaan dalam pengembangan ilmu manajemen kesehatan.

### **Bagi Peneliti**

Menjadi sarana penerapan ilmu pengetahuan kesehatan yang telah diperoleh peneliti selama menjadi mahasiswa jurusan manajemen kesehatan yang meliputi metode penelitian, manajemen perawatan terpadu, kerangka kerja kompetensi kepemimpinan medis, serta perencanaan strategi rumah sakit.

### **Bagi Ilmu pengetahuan**

Mengetahui dan memperoleh informasi yang dapat digunakan tentang pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap kesejahteraan pasien di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi.

## **1.6 RUANG LINGKUP PENELITIAN**

- Penelitian ini membahas tentang pengaruh sosialisasi dalam dukungan dan pelayanan sosial dalam kesejahteraan pasien.
- Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi
- Penelitian dilakukan pada kurun waktu - bulan yang dimulai pada bulan agustus - desember 2020
- Penelitian ini masuk dalam ruang lingkup Ilmu Manajemen Bisnis dengan konsentrasi manajemen kesehatan.
- Responden dalam penelitian ini adalah calon pasien rawat jalan yang dianggap sebagai konsumen dari remaja hingga lansia di Rumah sakit Mitra keluarga.