

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan menjadi bagian penting dalam menunjang kesehatan masyarakat. Selain itu, rumah sakit juga sebagai sarana guna meningkatkan efektifitas dari berbagai sistem kesehatan, yakni dengan menyediakan pelayanan yang maksimal untuk berbagai kondisi kesehatan, baik akut maupun kondisi yang lebih kompleks, bisa berupa komplikasi hingga kondisi kronis. Rumah sakit diharuskan meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi sumber daya manusia (tenaga kesehatan), fasilitas, dan sistem rujukan yang dilakukan secara baik guna merespons kebutuhan kesehatan masyarakat (Usman, 2020).

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan membentuk *Universal Health Coverage* (UHC) yang dicanangkan WHO (2020). Salah satu peranan UHC adalah meningkatkan persaingan pada pasar tenaga kerja bidang kesehatan dan kualitas pelayanan kesehatan (Plianbangchang, 2018). Dengan implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional sebagai bagian dari UHC di Indonesia, masih banyak didapati pemeriksaan kesehatan dan perawatan dilakukan masyarakat di luar negeri karena penilaian yang kurang menguntungkan dari pelayanan kesehatan di dalam negeri. Beberapa faktor yang melatar belakangi hal ini adalah kualitas, kerja tim, etika, dan alat-alat yang kurang dapat diandalkan dan kurang memuaskan. Hal ini pada akhirnya berpengaruh pada masalah kesehatan dan kesejahteraan pasien (Assefa et al., 2020). Tantangan layanan kesehatan dalam negeri adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara

holistik di semua aspek kesehatan, termasuk faktor yang dinilai pasien seperti penghargaan, kenyamanan, ketertiban, tanggung jawab, dan profesionalisme agar bisa bersanding dengan layanan kesehatan di luar negeri, serta merebut kembali kepercayaan masyarakat dalam merasakan kepuasan dan kualitas layanan kesehatan di Timor Leste (Wattimena, 2014).

Dalam menghadapi perkembangan pada era globalisasi, rumah sakit harus melakukan kegiatan pemasaran yang tepat sasaran dan memperhatikan sejumlah faktor, antara lain: perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sehingga menghantarkan kita memasuki era pasar bebas yang batas geografi tidak lagi menjadi masalah; semakin mudahnya mobilitas masyarakat untuk memilih rumah sakit tempat pasien akan berobat menyebabkan persaingan antar rumah sakit menjadi semakin ketat. Selain itu, banyak pesaing baru bermunculan karena regulasi pemerintah di bidang kesehatan yang memang mendorong bertumbuhnya rumah sakit baru, sehingga perlu memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya lebih daripada pesaing agar dapat bertahan dan berkembang dalam intensitas persaingan yang tinggi (Osadchuk et al., 2020).

Rumah Sakit Nasional merupakan pusat pelayanan medis bagi masyarakat Timor Leste, namun masih banyak keluhan terhadap kualitas pelayanan medis yang disebabkan oleh ketidakpuasan pasien (Price et al., 2016). Menurut WHO (2019), Rumah Sakit Nasional memiliki hasil penilaian akreditasi terhadap kesiapan fasilitas kesehatan yang memadai hanya 5,7% di tahun 2014 dan meningkat sekitar 26% di tahun 2017. Selain itu, pada penilaian tentang sanitasi lingkungan dan *patient safety*, RS Nasional hanya memperoleh skor totalnya adalah 10/500, dengan poin yang diberikan untuk ketersediaan wastafel dan poster penggunaan *Alcohol-Based Handrub*. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Mateen & Martins

(2014) yang meneliti tentang pelayanan medis di daerah pedesaan dan perkotaan salah satunya adalah Timor Leste, ditemukan bahwa pelaksanaannya masih minim dan tidak sesuai standar di RS Nasional Timor Leste, dalam hal pemberian layanan, tenaga kesehatan, informasi, produk medis, dan teknologi, pembiayaan dan kepemimpinan pemerintah.

Orang Timor lebih memilih pengobatan tradisional daripada mengunjungi rumah sakit untuk perawatan medis mereka. Hal ini disebabkan terbatasnya akses terhadap layanan medis di National Hospital (Grace et al., 2020). Dalam kasus lain sebagai studi etnografi, orang Timor menyatakan bahwa perawatan bersalin di Timor-Leste memiliki sumber daya yang sangat buruk. Bidan dan Penolong Persalinan lainnya perlu memiliki lebih banyak kompetensi dan komunikasi yang peduli. Selain itu, banyak perempuan di Timor Leste yang tidak dapat mengakses SBA (*Skilled Birth Attendant*) atau penolong persalinan dan kurang puas dengan pelayanan di rumah sakit dan area pusat perempuan lainnya (King & Jones, 2019).

Saat ini, diperlukan strategi pemasaran rumah sakit di Timor Leste guna melakukan perbaikan dan pengkajian terhadap pelayanan yang diberikan di dalam negeri. Hal ini terkait dengan semakin banyaknya pasien yang melakukan pengobatan ataupun pemeriksaan kesehatan rutin di luar negeri. Strategi pemasaran pada rumah sakit dimulai dari melihat segmentasi dari pengguna layanan, yaitu agar tidak terlalu luas, namun dapat terfokus pada salah satu segmentasi pasar agar dapat dilayani secara efektif. Dalam melakukan analisa segmentasi pasar ini juga perlu menyesuaikan dengan regulasi yang berlaku seperti regulasi jaminan kesehatan, dan regulasi pelayanan kesehatan yang berlaku di Timor Leste (Rusli, 2019).

Analisa ini dapat dihubungkan dengan pengalaman mendapatkan pelayanan

medis yang dilakukan oleh negara tetangga dengan menaruh perwakilan kerjasamanya yang ada di kota-kota yang strategis dengan negaranya. Timor Leste juga perlu mengembangkan rumah sakit kelas dunia di tujuan wisata utama untuk menyediakan industri pariwisata kesehatan yang berkembang yang dapat menarik pasien dari luar negeri. Selain itu, jumlah sumber daya yang dibutuhkan untuk memastikan keberhasilan industri pariwisata kesehatan menarik pasien asing juga menimbulkan pertanyaan tentang pengalihan alokasi sumber daya potensial sehubungan dengan masih adanya masalah kesehatan masyarakat untuk diatasi seperti pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional yang belum maksimal. Potensi seperti ini perlu sekali dilihat oleh para pembuat kebijakan, dalam pengembangan pariwisata layanan kesehatan sebagai bagian dari nilai tambah ekonomi kesehatan di Timor Leste khususnya (Rusli, 2019).

Pelayanan medis yang berkualitas saat ini muncul sebagai sebuah industri yang menunjang peningkatan teknologi kesehatan, dan teknologi informasi yang inovatif (Leggat, 2015). Pasien dapat saja memilih menempuh perjalanan yang jauh untuk mencari perawatan di luar negeri guna mendapatkan pelayanan yang lebih baik, jika mendapatkan pengalaman medis yang kurang di dalam negeri. Menurut data, ekspor layanan medis lintas batas di Amerika Serikat telah meningkat lebih dari dua kali lipat dalam 10 tahun terakhir dengan pertumbuhan sebesar 7,7%. Selain itu, impor layanan medis ke Amerika Serikat telah meningkat hingga 24%. Diperkirakan jumlah wisatawan medis di dunia adalah 14 hingga 16 juta pada tahun 2017. Peningkatan arus perjalanan medis yang berkelanjutan membawa peluang dan tantangan bagi industri perawatan kesehatan (Xu et al., 2020).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Tan et al., 2019), *hospital image* atau citra rumah sakit juga tampaknya menjadi penentu kuat

dari kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan temuan Asnawi et al. (2019), yang berpendapat bahwa kualitas layanan rumah sakit sering digunakan sebagai platform oleh pasien untuk menciptakan kesan dan persepsi yang akan memengaruhi kepuasan pasien. *Service Quality* yang diberikan oleh rumah sakit memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (Iliia, et al., 2007). Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan kesehatan harus membangun citra rumah sakit yang baik karena berdampak pada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan disarankan untuk menghabiskan waktu, sumber daya, dan upaya untuk membangun citra yang kuat dan menguntungkan bagi pasiennya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Fenomenologi adalah deskripsi tentang hal yang menunjukkan kesadaran para pelaku. Karena itu penelitian ini akan mendeskripsikan tiga hal sebagai berikut:

- 1) Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan medis di Timor Leste?
- 2) Strategi apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan medis di Timor Leste?
- 3) Bagaimana menerapkan strategi yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan medis di Timor Leste?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang dipaparkan di atas, maka tujuan dari studi fenomenologi ini adalah untuk:

- 1) Mencari dan mendeskripsikan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan medis di RS Nasional Timor Leste.
- 2) Peneliti akan mencari tahu dan menjabarkan apa yang dialami oleh pasien ketika mereka mendapatkan pelayanan medis di RS Nasional Timor Leste.
- 3) Menggali informasi terkait peningkatan mutu pelayanan sehingga dapat memastikan faktor p e n e n t u kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan medis di RS Nasional Timor Leste.
- 4) Peneliti akan mencari esensi pemaknaan perihal kepuasan pasien dan strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan dan mutu pelayanan di RS Nasional Timor Leste.

Dari tiga pertanyaan mendasar diatas, penelitian ini tidak hanya mencari jawaban atau sebab-akibat, melainkan mendeskripsikan ‘fenomena kepuasan pasien’ sejauh dialami oleh pasien di rumah sakit. Hal ini nantinya akan menilai faktor apa yang menyebabkan kepuasan masyarakat Dili, Timor Leste dalam mendapatkan pelayanan medis serta strategi untuk meningkatkan pelayanan medis di Dili Timor Leste.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka diharapkan penelitian ini memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut manfaat tersebut:

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Dengan dilakukannya penelitian fenomenologi ini maka diharapkan peneliti bisa memberikan pembahasan mengenai kepuasan pasien yang nantinya bisa berguna bagi penelitian atau jurnal mengenai pentingnya kepuasan pasien dalam menerima pelayanan medis. Selain itu diharapkan bisa memberikan penjabaran

mengenai mutu pelayanan yang berkualitas.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran tentang indikator mutu kepuasan pasien dan faktor yang mempengaruhinya. Selain itu, dapat dijadikan sebagai masukan bagi pimpinan RS untuk membuat kebijakan tentang standar pelayanan, peningkatan sarana prasarana dan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan pasien dan pelayanan prima rumah sakit.

Selain itu, dari hasil penelitian ini diharapkan staff medis baik dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lain di rumah sakit sebagai pemberi layanan medis pada pasien, dapat menyikapi pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator kualitas layanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengembangkan komunikasi, kompetensi dan pelayanan prima yang diberikan di rumah sakit.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Penulisan tesis ini mengikuti pedoman penulisan ilmiah yang terdiri atas lima Bab dan setiap Bab terdiri dari beberapa sub Bab. Dibawah ini adalah rincian dari sistematika penulisan pada tesis ini:

- 1) BAB I: Dalam BAB ini penulis memberikan latar belakang mengenai fenomena yang akan diteliti. Penulis mengawali dengan menjelaskan latar belakang masalah dan rumusan masalah. Selanjutnya penulis

memberikan tujuan penelitian yang akan dicapai. BAB ini diakhiri dengan sistematika pembahasan tesis yang berupa struktur pengorganisasian penulisan tesis yang terdiri atas BAB dan sub BAB.

- 2) BAB II: BAB II berisi landasan teori. BAB ini menguraikan penjelasan tentang teori-teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan dalam tesis ini. Ada beberapa teori yang digunakan yakni teori tentang kualitas pelayanan medis dan kepuasan pasien.
- 3) BAB III: Di BAB ini dibahas mengenai metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Secara singkat BAB ini membahas pengertian studi fenomenologi dan tahapan dalam menjalankan studi fenomenologi. Selain itu BAB ini juga membahas mengenai subjek dan objek penelitian.
- 4) BAB IV: BAB IV berisi hasil dan pembahasan penelitian. BAB ini menjelaskan hasil penelitian yang dilakukan untuk mencari makna esensi dari pengalaman kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan medis di RS Nasional Timor Leste. Selain itu di BAB ini akan dideskripsikan variabel dan proposisi hasil temuan dari penelitian fenomenologi ini yang disertai penjelasan pembahasan disetiap konsep yang ditemukan.
- 5) BAB V: Sebagai BAB terakhir dalam penulisan tesis ini ialah BAB kelima yakni kesimpulan dan saran. BAB ini memaparkan kesimpulan yang menjadi jawaban atas rumusan masalah yang dicantumkan dalam BAB pendahuluan. Selain itu, dalam BAB ini juga dijelaskan keterbatasan penelitian serta saran-saran konstruktif dengan harapan apa yang digagas dalam penelitian ini akan menjadi pemahaman dan penelitian selanjutnya.