

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien (*patient satisfaction*) merupakan hal yang penting dalam sebuah institusi layanan jasa khususnya rumah sakit, hal tersebut menggambarkan kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Saat ini rumah sakit khususnya swasta menyadari pentingnya menerapkan kualitas pelayanan untuk kepuasan pasien dan dampak positif yang akan diperoleh oleh rumah sakit seperti promosi dari mulut ke mulut, mendapatkan kepercayaan, dan loyalitas dari konsumen sehingga menaikkan profit rumah sakit tersebut. Penilaian terhadap kepuasan diperoleh setelah pasien mendapatkan layanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan sesuatu yang sulit untuk diukur, bersifat asumsi pribadi yang dapat berbeda-beda, banyak faktor yang mempengaruhi setiap aspeknya (Taufiq et al., 2022). Pendekatan yang berpusat pada pasien dalam layanan kesehatan mendorong layanan kesehatan untuk memenuhi ekspektasi dan keinginan pasien secara keseluruhan (Yunike et al., 2023).

Dalam hal perawatan hemodialisis, menurut Al Nuairi (2022) *patient satisfaction* sangat penting karena tantangan dan sifat praktik pengobatan yang dilakukan berulang kepada pasien. Pasien yang menjalani hemodialisis memainkan peran penting dan berkelanjutan dalam mengevaluasi layanan hemodialisis, mulai dari perawatan klinis hingga interaksi interpersonal pasien dan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan hemodialisis mencakup berbagai dimensi, termasuk kemampuan teknis dalam memberikan layanan, kualitas interaksi antara pasien dan

profesional kesehatan, dan efisiensi proses pemberian layanan. Penelitian di lingkungan layanan kesehatan secara konsisten menunjukkan korelasi positif antara kualitas pelayanan yang dirasakan dan kepuasan pasien, menunjukkan bahwa peningkatan dalam pemberian layanan dapat secara signifikan meningkatkan persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Hubungan ini khususnya relevan dalam perawatan hemodialisis, dimana kualitas pelayanan secara langsung mempengaruhi keterlibatan pasien, kepatuhan terhadap protokol pengobatan, dan kepuasan keseluruhan terhadap pengalaman layanan kesehatan (Al Nuairi et al., 2022).

Fasilitas (*facilities*) disediakan untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap *patient satisfaction*. Fasilitas-fasilitas tersebut, yang mencakup infrastruktur fisik, kondisi lingkungan, serta ketersediaan dan kondisi peralatan medis, berdampak langsung pada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kenyamanan secara keseluruhan selama perawatan. Desain dan pemeliharaan unit hemodialisis, kenyamanan dan aksesibilitas ruang perawatan, serta sifat peralatan medis yang canggih merupakan faktor kunci yang membentuk pengalaman dan tingkat kepuasan pasien (Yunike et al., 2023).

Hemodialisis, yang sering disebut HD, merupakan layanan kesehatan penting yang disediakan di rumah sakit, khususnya bagi pasien dengan gangguan fungsi ginjal. Proses ini melibatkan penggunaan mesin hemodialisis untuk membersihkan darah dari produk sisa metabolisme dan kelebihan cairan, yang secara efektif menggantikan fungsi ginjal yang berkurang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Helmy et al. (2022) pasien yang menjalani hemodialisis di layanan kesehatan biasanya menjalani perawatan dialisis dua hingga tiga kali seminggu selama

beberapa jam. Oleh karena itu, pengalaman mereka selama sesi dialisis ini kemungkinan besar akan sangat mempengaruhi kehidupan mereka dengan penyakit kronis. Penelitian mengenai kepuasan pasien memberikan wawasan tentang masalah dalam pelayanan serta mengungkapkan keberhasilan dan kegagalan organisasi layanan kesehatan. (Helmy et al., 2022).

Objek untuk penelitian ini adalah rumah sakit swasta XYZ di Tangerang. Setelah melakukan wawancara singkat dengan kepala koordinator unit hemodialisis pada bulan Februari 2024 dikatakan dari 10 pasien hemodialisis diharapkan 90% pasien merasa puas dengan pelayanan hemodialisis yang diterima namun faktanya hanya mencapai 80%. Berdasarkan fenomena permasalahan tersebut maka diputuskan untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisis dan ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pasien HD di RS XYZ.

Telah dilakukan penelitian terlebih dahulu pada bulan Februari 2024 kepada 10 pasien HD di RS XYZ yang pada waktu tersebut sedang menjalani terapi hemodialisis. Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan cara melakukan wawancara singkat secara acak kepada 10 pasien yang datang untuk terapi hemodialisis. Dari wawancara tersebut didapatkan hasil bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien HD di RS XYZ karena suasana nyaman, waktu tunggu lama, staf ramah, komunikasi dokter baik, perawat cepat tanggap keluhan, skill perawat baik dalam penusukan, prosedur tindakan aman dan bersih, lokasi RS tidak dekat, fasilitas (AC tidak dingin, TV tidak menyala, area ruang tunggu terbatas, area parkir yang jauh), sistem administrasi tidak praktis, variasi makanan dan minuman yang tersedia sedikit.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan setidaknya ada 4 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien hemodialisis di RS XYZ. Faktor pertama karena staf ramah, komunikasi dokter baik, perawat cepat tanggap keluhan, skill perawat baik dalam penusukan, prosedur tindakan aman dan bersih. Faktor ini tentu saja sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan (*service quality*). Berdasarkan dari faktor tersebut akhirnya menimbulkan pertanyaan, apakah kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan faktor yang memotivasi pasien untuk terus melanjutkan perawatan HD di RS XYZ. Berdasarkan hal ini perlu dilakukan penelitian mendalam tentang kualitas pelayanan (*service quality*) di RS XYZ dan bagaimana hubungannya dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).

Penelitian oleh Septiawan (2023) yang dilakukan di layanan kesehatan secara konsisten menunjukkan korelasi positif antara *service quality* dan *patient satisfaction* yang dirasakan pasien, menunjukkan bahwa peningkatan dalam pemberian layanan dapat secara signifikan meningkatkan persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Hubungan ini khususnya relevan dalam perawatan hemodialisis, dimana kualitas pelayanan secara langsung mempengaruhi keterlibatan pasien, kepatuhan terhadap protokol pengobatan, dan kepuasan keseluruhan terhadap pengalaman layanan kesehatan (Septiawan et al., 2023).

Faktor yang kedua, yaitu *facilities* atau fasilitas yang memberikan kontribusi yang signifikan terhadap *patient satisfaction*. Berdasarkan hasil penelitian Hartanti (2022) menyatakan bahwa fasilitas-fasilitas dari layanan kesehatan hemodialisis, yang mencakup infrastruktur fisik, kondisi lingkungan, serta ketersediaan dan kondisi peralatan medis, berdampak langsung pada persepsi pasien terhadap

kualitas pelayanan dan kenyamanan secara keseluruhan selama perawatan (Hartanti & Antonio, 2022).

Faktor ketiga, yaitu *atmosphere* atau suasana dalam lingkungan layanan kesehatan memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien. Kotler dan Keller (2016) menguraikan bahwa *atmosphere* merupakan suasana yang diciptakan melalui elemen-elemen seperti komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, serta aroma, yang bertujuan untuk membangkitkan reaksi emosional dan persepsi konsumen, serta merangsang keinginan untuk melakukan pembelian (Kotler & Keller, 2016). Suasana dapat disimpulkan merupakan usaha merancang lingkungan seperti desain bangunan, ruang interior, ruang eksterior, pencahayaan, tata ruang, lorong-lorong, tekstur karpet dan dinding, bau, warna, bentuk, dan suara untuk membentuk pengaruh emosional khusus agar pasien tertarik dan merasa puas (Tiwa et al., 2017).

Faktor terakhir yaitu *short waiting time* atau waktu tunggu yang singkat merupakan aspek yang sering diabaikan namun penting dalam pemberian layanan kesehatan, khususnya dalam perawatan hemodialisis. Penelitian yang dilakukan Zhang et al (2023) menunjukkan bahwa waktu yang dihabiskan pasien untuk menunggu pengobatan mempengaruhi persepsi pasien terhadap efisiensi layanan dan berdampak pada kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap proses perawatan. *Short waiting time* sangat penting dalam memberikan rasa nyaman dan meminimalkan stres dan kecemasan yang terkait dengan menunggu lama. Strategi yang bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pemberian layanan secara keseluruhan merupakan komponen penting dari pendekatan perawatan hemodialisis yang berpusat pada pasien (Zhang et al., 2023).

Selain yang disebutkan di atas masih banyak faktor lainnya yang dapat ditingkatkan dari pelayanan hemodialisis guna meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis di RS XYZ. Dengan adanya faktor-faktor yang telah disebutkan diatas, setiap ada masalah yang perlu ditangani oleh pihak rumah sakit, perlu secepatnya dibenahi agar memperoleh loyalitas pasien dan meyakinkan pasien pada kualitas pelayanan rumah sakit.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil pemaparan penelitian-penelitian sebelumnya ditemukan beberapa rujukan yang mengarahkan betapa pentingnya kepuasan pasien (*patient satisfaction*) sebagai ukuran keberhasilan dan mutu sebuah rumah sakit. Beberapa faktor yang dinilai memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien mencakup *service quality, facilities, atmosphere, dan short waiting time*. (Hartanti & Antonio, 2022; Tiwa et al., 2017; Septiawan et al., 2023; Zhang et al., 2023) Sampai saat ini RS XYZ masih belum memenuhi target kepuasan pasien hemodialisis sesuai yang diharapkan oleh manajemen rumah sakit.

Sesuai dengan pembahasan di atas, maka rumusan masalah yang akan dijawab adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien hemodialisis di RS XYZ.

Pertanyaan penelitian yang dapat diambil adalah :

1. Apakah *service quality* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* hemodialisis di RS XYZ ?
2. Apakah *facilities* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* hemodialisis di RS XYZ ?

3. Apakah *atmosphere* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* hemodialisis di RS XYZ ?
4. Apakah *short waiting time* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* hemodialisis di RS XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji apakah *service quality* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* hemodialisis di RS XYZ.
2. Untuk menguji apakah *facilities* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* hemodialisis di RS XYZ.
3. Untuk menguji apakah *atmosphere* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* hemodialisis di RS XYZ.
4. Untuk menguji apakah *short waiting time* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* hemodialisis di RS XYZ.

1.4 Manfaat penelitian

Temuan dan wawasan yang diperoleh dari penelitian ini untuk menyumbangkan pengetahuan berharga dan aplikasi praktis, meningkatkan pemahaman, meningkatkan pemberian layanan kesehatan, dan mendorong pendekatan yang berpusat pada pasien dalam perawatan hemodialisis di rumah sakit. Kegunaan hasil penelitian ini dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu aspek teoritis dan aspek praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai landasan dalam memajukan kerangka teoritis dan pemahaman empiris tentang kepuasan pasien dalam konteks

khusus perawatan hemodialisis. Hasil penelitian ini menawarkan gambaran komprehensif terhadap berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien, memberikan perspektif berbeda yang memperkaya literatur yang ada dalam manajemen layanan kesehatan dan kualitas pelayanan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan masukan kepada manajemen RS XYZ dengan mempertimbangkan temuan dari penelitian ini untuk lebih memperhatikan faktor-faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan mengevaluasi kinerja semua pihak layanan di unit hemodialisis.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian disusun dalam sistematika penelitian yang terdiri dari lima bab. Adapun urutan tiap bab adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, *fenomena gap* dan rumusan masalah penelitian beserta variabel penelitian yang digunakan. Selanjutnya penjelasan mengenai tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori dasar sebagai landasan dari penelitian, penjelasan variabel, pengajuan hipotesis dan model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang objek penelitian, unit analisis penelitian, tipe penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, penentuan

jumlah sampel, metode penarikan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data, serta pengujian instrumen penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran profil responden penelitian, analisa deskriptif pada setiap variabel kuisioner, kemudian data penelitian diolah sesuai metode yang sudah ditetapkan disertai pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan dan saran dari hasil penelitian.

