

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang penelitian

Bertambah nya jumlah penduduk di Indonesia menjadi sebuah fenomena yang mencerminkan dinamika kompleks antara faktor demografis, ekonomi dan sosial. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2023 jumlah penduduk Indonesia diproyeksikan sebanyak 278,8 juta jiwa. Jumlah tersebut naik 1,1% dibandingkan dengan tahun lalu sebanyak 275,7 juta jiwa (Dataindonesia.id, 2023). Sementara menurut worldometer jumlah penduduk Indonesia saat ini sebanyak 278.899.338 per Rabu 7 Februari 2024 berdasarkan penjabaran Worldometer dari data terbaru PBB (worldometer.info, 2024). Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia dan semakin banyak masyarakat yang sadar akan pentingnya Kesehatan, Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat membuat permintaan terhadap pelayanan Kesehatan juga semakin meningkat.

Proyeksi pertumbuhan jumlah penduduk Indonesia yang terus meningkat dalam beberapa tahun terakhir menjadi faktor penentu dalam meningkatnya permintaan akan layanan kesehatan. Pertumbuhan penduduk ini menciptakan tuntutan yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang efisien dan berkualitas, rumah sakit perlu memahami perubahan kebutuhan pasien dalam memberikan pelayanan.



Sumber : DataIndonesia.id, (2022)

Gambar 1. 1 perkembangan jumlah rumah sakit

Menurut DataIndonesia.id, (2022) mencatat, ada 3.072 rumah sakit di Indonesia pada 2022. Jumlah tersebut meningkat 0,99% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebanyak 3.042 unit. Berdasarkan tipenya, sebanyak 2.561 unit merupakan rumah sakit umum (RSU). Proyeksi pertumbuhan ini disebabkan oleh meningkatnya permintaan akan layanan kesehatan dan munculnya model perawatan inovatif dan pemberian layanan di industri (Zainul & Hafid, 2018).

Kementerian Kesehatan berperan sebagai bagian dari Pemerintah Pusat dalam mengelola urusan kesehatan di Indonesia. Pelayanan dan fasilitas kesehatan dinilai melalui Indeks Kesehatan Keluarga (PHDI), yang mengukur kondisi kesehatan keluarga di setiap daerah. PHDI mencerminkan seberapa baik pelayanan kesehatan diberikan kepada masyarakat dan sejauh mana masyarakat terlibat dalam pengobatan penyakit mereka. Undang-Undang Nomor 23 Tentang Pemerintahan Daerah memberikan wewenang kepada Kementerian Kesehatan untuk menetapkan aturan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang kesehatan. Kementerian Kesehatan juga memiliki tanggung jawab untuk membina,

mengawasi, dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang kesehatan yang menjadi tanggung jawab daerah.

Secara umum, fasilitas kesehatan umum di Indonesia tergolong sederhana, sebagian besar fasilitas umum sangat membutuhkan investasi untuk peralatan modern, layanan laboratorium, dan kemampuan staf. Sebaliknya, fasilitas swasta bersih, terorganisir dengan baik, dan terkini. Selain itu, waktu tunggu jauh lebih singkat dan tersedia banyak spesialis. Pasien dapat mengharapkan untuk menerima perawatan di lingkungan pribadi yang nyaman (Internationalinsurance.com, 2024).

Pemerintah Aceh yang merupakan kewenangan penyelenggara kesehatan daerah, terus melakukan perbaikan pada setiap indikator kesehatan yang masuk dalam strategi pembangunan Aceh. Salah satu dari program untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu dengan meningkatkan fasilitas pelayanan kesehatan di tingkat dasar dan rujukan. Kemudian, penyempurnaan petunjuk pelaksanaan jaminan kesehatan Aceh (Dinkes.acehprov.go.id, 2022). Kebijakan pemerintah daerah yang dinilai mampu meningkatkan indeks kesehatan di daerah adalah belanja pemerintah daerah di bidang kesehatan. Rendahnya nilai indeks kesehatan di Provinsi Aceh turut berkontribusi terhadap lambatnya pertumbuhan Indeks Pembangunan Manusia di Provinsi Aceh. Berdasarkan data badan statistik pusat (BPS), indeks Pembangunan Manusia (IPM) Provinsi Aceh tahun 2023 mencapai 74,70, meningkat 0,59 poin (0,80 persen) dibandingkan capaian tahun sebelumnya (74,11) (Aceh.bps.go.id, 2023). Pertumbuhan pada periode tersebut lebih rendah dibandingkan kenaikan pada periode 2014-2015 yaitu tumbuh sebesar 0,93 persen. Dengan meningkatnya alokasi anggaran pemerintah di bidang kesehatan diharapkan dapat mendorong pertumbuhan Indeks Pembangunan Manusia.

Pelayanan kesehatan di Aceh, khususnya di Lhokseumawe, masih menghadapi tantangan serius. Meskipun dinas kesehatan Aceh memiliki visi misi yang kuat untuk meningkatkan standar pelayanan di rumah sakit, kenyataannya masih banyak rumah sakit yang

belum mampu memenuhi harapan pasien. Salah satu permasalahan yang mencolok adalah adanya keluhan-keluhan dari pasien yang menyoroti mengenai ketidakpuasan mereka terhadap layanan di rumah sakit yang tidak sesuai dengan harapan pasien. Ulasan pasien di berbagai platform, seperti Google Customer Reviews, mencerminkan ketidakpuasan yang signifikan terhadap pengalaman mereka selama berada di rumah sakit. Keluhan-keluhan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari waktu tunggu yang lama, ketidakjelasan informasi, pelayanan yang buruk hingga ketidakramahan staf medis yang terjadi di rumah sakit (Google Customer Reviews).

Pelayanan kesehatan yang buruk juga terjadi di rumah sakit arun lhokseumawe, adanya keluhan dari salah satu keluarga pasien yang meninggal dunia di rumah sakit arun lhokseumawe diduga karena kurangnya pelayanan dari dokter spesialis menjadi faktor utama. Sejak pasien pertama kali masuk ke rumah sakit, dokter yang seharusnya menangani pasien tidak hadir, padahal pasien menderita penyakit yang memerlukan kemoterapi karena kadar Hemoglobin (HB) sudah rendah. Tidak dilakukan tindakan transfusi atau pemasangan selang makan pada pasien, meskipun keluarga pasien telah memberikan informasi di UGD bahwa pasien membutuhkan kemoterapi namun tidak ada Tindakan yang diambil oleh pihak rumah sakit (Teras7.com, 2023). Kasus ini menyoroti kebutuhan mendesak untuk evaluasi dan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Arun Lhokseumawe.

Kualitas pelayanan rumah sakit yang ada di lhokseumawe semakin diperparah oleh peristiwa terkini terkait krisis stok obat bius di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara, menyebabkan beberapa operasi gagal dilakukan karena kehabisan obat bius. Kejadian gagal operasi membuat pasien dan keluarganya kecewa serta merasa dirugikan, hal ini menjadi cerminan kritis dari kerentanan sistem kesehatan setempat (Waspada.id, 2024). Tidak hanya menyentuh aspek pelayanan langsung kepada pasien, tetapi juga menyoroti kebutuhan mendesak untuk reformasi dan pembaharuan dalam manajemen persediaan obat dan

infrastruktur kesehatan. Pemerintah dan pihak berwenang perlu merespons dengan cepat untuk mengatasi krisis ini dan secara sistematis menanggapi masalah yang lebih besar terkait pelayanan kesehatan di Lhokseumawe.

Keluhan-keluhan pasien, yang sebelumnya mencakup masalah seperti waktu tunggu yang lama, ketidakjelasan informasi, kini dihadapkan pada tantangan yang lebih serius. Kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan lokal semakin tergoyahkan. Oleh karena itu, peningkatan tidak hanya dalam aspek pelayanan langsung tetapi juga dalam transparansi, koordinasi, dan akuntabilitas menjadi kunci untuk menciptakan perubahan positif yang substansial dalam pelayanan kesehatan di Lhokseumawe. Meningkatkan kualitas dan keamanan layanan kesehatan merupakan fokus yang berkembang di bidang keperawatan dan sistem layanan kesehatan secara keseluruhan, karena institusi medis bertujuan untuk mencapai efisiensi, mengurangi biaya layanan kesehatan, dan memastikan hasil yang berkualitas tinggi (Hampshire, n.d.).

Kotler & Armstrong (2018, hlm. 39), kepuasan konsumen merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi bila ingin bertahan dan eksis dalam dunia bisnis yang penuh persaingan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti rumah sakit. Kepuasan pasien sendiri dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena pasien yang puas mempunyai kecenderungan yang tinggi untuk mendukung rencana pengobatan mereka dan pada saat yang sama menjaga hubungan yang berkelanjutan dengan praktisi kesehatan (Tan et al., 2019). Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh (Thi Kim Tuyen & Xuan Hung, 2021). mengusulkan faktor kualitas layanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien terdiri dari jaminan, daya tanggap, empati keandalan dan fasilitas. Namun dampak dari faktor-faktor ini pada kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan masih belum ditangani. Keterbatasan model utama ini adalah rendahnya kemampuan prediktif dalam menjelaskan faktor kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu perlu adanya penelitian tentang pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pasien: studi kasus pada pasien di rumah sakit kota lhokseumawe, sebagaimana yang dijelaskan di atas mengenai keluhan pasien terhadap kualitas pelayanan yang tidak memadai pada rumah sakit di lhokseumawe.

Pelayanan kesehatan yang paripurna semakin diperlukan oleh masyarakat dengan alasan agar terpenuhinya harapan dan keinginan mereka seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan (Mozin, 2022). Kualitas pelayanan yang sempurna nantinya akan menghasilkan banyak keuntungan, seperti terbentuknya relasi yang sehat dan harmonis antara penyedia jasa dan penerima jasa layanan kesehatan (Sulistinah et al, 2023). Hal ini akan menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan, di mana hal ini pastinya bersifat profitable untuk perusahaan penyedia jasa. penelitian dari (Tan et al., 2019) menunjukkan bahwa ada delapan aspek dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu prosedur pelayanan medis, praktik administrasi, citra rumah sakit, kepercayaan, keselamatan pasien, infrastruktur, kualitas personel, dan tanggung jawab sosial.

Prosedur perawatan medis merupakan atribut utama pemberian pelayanan kesehatan (Panchapakesan et al., 2015). Prosedur perawatan mencerminkan luas dan dalamnya layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Pasien menganggap aspek ini sebagai tujuan utama rumah sakit, dan setiap penyimpangan dari harapan mereka membuat elemen kualitas layanan lainnya menjadi tidak relevan. Akibatnya, persepsi pasien terhadap prosedur perawatan medis terdiri dari perhatian, kepercayaan, kemampuan prosedural, kelayakan teknis, dan keahlian dokter, yang merupakan faktor terakhir yang dominan dalam penerapan layanan Kesehatan (Tan et al., 2019).

Praktek administrasi menjadi prioritas inti industri kesehatan. Untuk meningkatkan kepercayaan diri dan jaminan pasien, penyedia layanan kesehatan harus mempertimbangkan praktik administratif, yaitu janji temu, penerimaan, rawat inap, dan pemulangan (Tan et al., 2019). Administrasi yang efisien membuat pasien lebih mengapresiasi pelayanan yang

ditawarkan (Panchapakesan et al., 2015). Oleh karena itu, prosedur administrasi yang jelas diperlukan agar pasien merasa senang saat di rumah sakit.

Citra rumah sakit merupakan faktor penting yang memberikan peluang bagi penyedia layanan kesehatan untuk membedakan diri mereka, dengan tujuan memaksimalkan pangsa pasar dan keuntungan mereka. Citra merek rumah sakit yang baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien, citra rumah sakit berdampak pada antisipasi pasien dan selanjutnya mempengaruhi harapan pasien (Tan et al., 2019)

Kepercayaan sangat penting dalam layanan kesehatan, terutama ketika pasien harus bergantung pada niat baik para profesional layanan kesehatan (Tan et al., 2019). Kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan ditentukan oleh perasaan sejahtera dan jaminan yang dia rasakan terhadap rumah sakit dan keamanan yang diberikannya (Padma et al., 2010). Khususnya, kepercayaan ini akan berperan dalam penilaian keseluruhan layanan yang diberikan.

Penyedia layanan kesehatan perlu memastikan keselamatan dan keamanan pasien adalah prioritas utama manajemen rumah sakit. Karena berkaitan dengan masalah berkelanjutan hidup pasien. Rumah sakit harus berkonsentrasi pada masalah keselamatan kritis untuk menawarkan layanan berkualitas baik kepada pasiennya (Tan et al., 2019). Rumah sakit harus mengatasi masalah-masalah yang kritis terhadap keselamatan agar dapat memberikan pelayanan yang baik karena pasien mengunjungi rumah sakit untuk meningkatkan status kesehatan mereka yang dapat meningkatkan kualitas hidup mereka (Panchapakesan et al., 2015).

Infrastruktur terdiri dari ciri-ciri pemberian layanan nyata, termasuk peralatan, penampilan rumah sakit, aksesibilitas sumber daya, dan sebagainya (Tan et al., 2019). Hal ini juga disebut sebagai lingkungan fisik buatan manusia atau "*servicescape*." Karena jasa pada dasarnya tidak berwujud, pelanggan menilai kualitas jasa berdasarkan aspek jasa yang

berwujud Kemampuan teknologi sebuah rumah sakit, termasuk peralatan yang digunakan untuk menguji dan mengobati berbagai penyakit, merupakan bagian tak terpisahkan dari infrastruktur rumah sakit (Panchapakesan et al., 2015).

Peningkatan kualitas personel layanan kesehatan telah menjadi perhatian serius bagi negara-negara berkembang dalam beberapa tahun terakhir (Sharma & Narang, 2011). Kualitas personel berarti kualitas seluruh personel yang terlibat dalam memberikan pelayanan, yaitu dokter, perawat, paramedis, dan staf pendukung (Padma et al., 2010). Tenaga kesehatan yang memberikan layanan harus reaktif, dapat diandalkan, ramah, jujur, dan cakap. Petugas yang ramah dan sopan cenderung meningkatkan wawasan pasien terhadap rumah sakit.

Tanggung jawab sosial merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan. Dalam praktik medis, tanggung jawab sosial dipahami seiring meningkatnya kebutuhan untuk meningkatkan layanan kesehatan melalui sistem distribusi yang tidak memihak dan mendukung (Dharamsi et al., 2011). Dharamsi et al., (2011) percaya bahwa dalam layanan kesehatan, tanggung jawab sosial sangat penting untuk memastikan, melindungi, dan berkontribusi terhadap kesejahteraan kolektif pasien. Penyedia layanan kesehatan tidak hanya harus memperhatikan profitabilitasnya tetapi juga layanan memperhatikan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Dengan ini, pasien tidak hanya meminta layanan yang baik tetapi juga layanan dengan harga terjangkau dari penyedia layanan kesehatan (Padma et al., 2010). Misalnya, jika sebuah rumah sakit menawarkan pengobatan gratis kepada pasien yang kurang mampu, hal ini pasti akan meningkatkan citra rumah sakit tersebut, dan dengan demikian, meningkatkan wawasan pasien mengenai kualitas pelayanan rumah sakit tersebut.

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari prosedur perawatan medis, proses administrasi, citra rumah sakit, kepercayaan, keselamatan pasien, infrastruktur,

kualitas personel, dan tanggung jawab sosial terhadap kepuasan pasien. Sehingga penulis pun tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pada Pasien Di Rumah Sakit Kota Lhokseumawe”**.

1.2 Perumusan masalah penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh prosedur perawatan medis terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe?
2. Bagaimana pengaruh proses administrasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe?
3. Bagaimana pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe?
5. Bagaimana pengaruh keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe?
6. Bagaimana pengaruh infrastruktur terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe?
7. Bagaimana pengaruh kualitas personel terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe?
8. Bagaimana pengaruh tanggung jawab sosial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh prosedur perawatan medis terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui pengaruh proses administrasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota L hokseumawe.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe.
5. Untuk mengetahui pengaruh keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe.
6. Untuk mengetahui pengaruh infrastruktur terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas personel terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe.
8. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab sosial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit di kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat penelitian

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien, serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian sejenis.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi positif dalam upaya penyempurnaan kerja dalam upaya perbaikan pemberian pelayanan rumah sakit .