

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

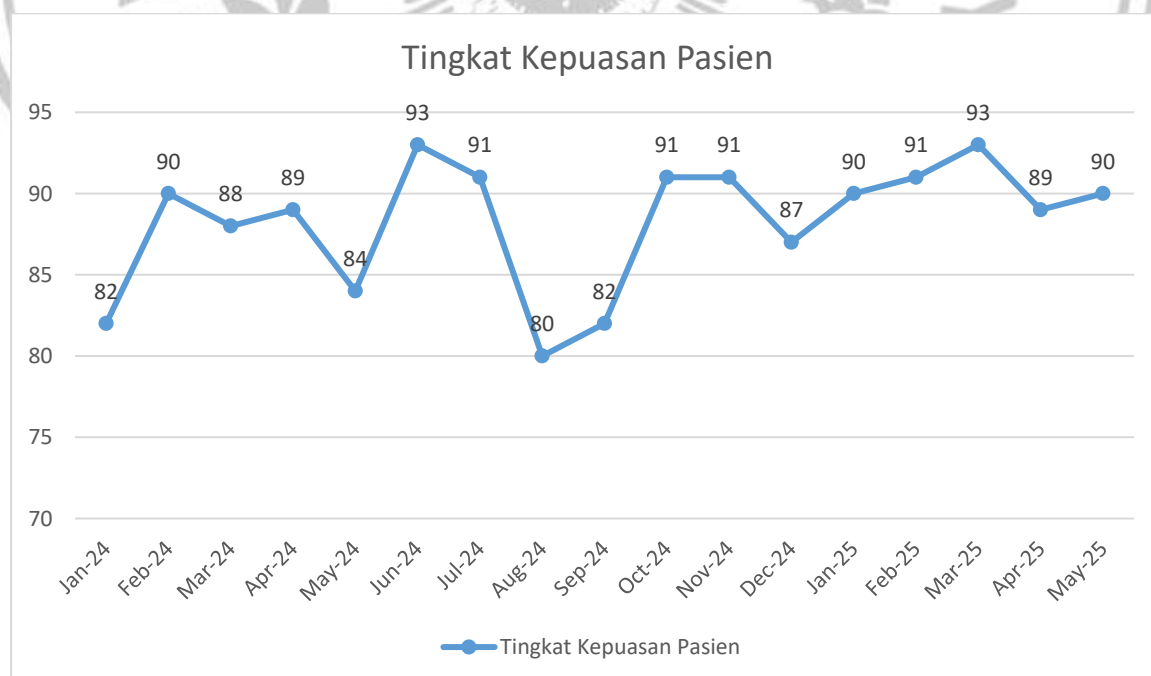
Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan suatu organisasi. Kepuasan konsumen tidak lagi dipandang sekadar hasil akhir dari proses pembelian, melainkan sebagai indikator utama yang mencerminkan kualitas produk, efektivitas pelayanan, serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pasar. Menurut Indrasari (2019), kepuasan konsumen mencerminkan perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan persepsi terhadap layanan yang diterima (Meithiana, 2019). Konsep kepuasan konsumen pada dasarnya memiliki kesamaan prinsip dengan kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan. Jika dalam dunia bisnis kepuasan konsumen mencerminkan sejauh mana produk atau layanan mampu memenuhi harapan pelanggan, maka dalam konteks pelayanan kesehatan kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pelayanan medis, interaksi tenaga kesehatan, serta fasilitas yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan nilai yang dirasakan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan dan menjadi tolok ukur kualitas rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pasien, maka akan timbul rasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan, maka pasien akan merasa tidak puas (Soumokil, Syafar, & Yusuf, 2021).

Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil penilaian subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Selain itu, Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 juga menjelaskan bahwa kepuasan pasien menggambarkan sejauh mana layanan publik memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Ketika pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima, mereka cenderung enggan kembali atau berpindah ke fasilitas kesehatan lain (Álvarez-García, González-Vázquez, Del Río-Rama, & Durán-Sánchez, 2019). Dengan demikian, kepuasan pasien tidak hanya penting bagi reputasi rumah sakit, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pasien.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan

yang diberikan mampu memenuhi standar dan kebutuhan pasien. Dalam Tjiptono & Chandra (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama yang dikenal dengan model SERVQUAL, yaitu tangibles (aspek fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Tjiptono & Chandra, 2016). Kelima dimensi tersebut secara bersama-sama menentukan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima (Abdu & Patarru', 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien (Fauziah, Surachman, & Muhtadi, 2019; Fipiana, Harminto, & Lusia, 2021). Namun, beberapa studi juga menemukan variasi pengaruh antar dimensi, misalnya penelitian Iskandar dan Februadi (2021) yang menyatakan bahwa hanya dimensi empati yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menandakan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh faktor emosional dan hubungan interpersonal antara pasien dan tenaga medis (Iskandar & Februadi, 2021). Tingkat kepuasan pasien mencerminkan keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Evaluasi kepuasan pasien dapat dilakukan melalui berbagai metode pengukuran (Deharja, Putri, & Ikawangi, 2019)

Capaian tingkat kepuasan pasien di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan dapat dijelaskan pada Gambar 1.1 berikut ini:



(Data dasar RSI PKU Pekajangan, 2025)

Gambar 1. 1. Grafik Capaian Tingkat Kepuasan Pasien Tahun 2024-2025 RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan

Tingkat kepuasan pasien dalam hal ini meliputi Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Kefarmasian, Pelayanan Laboratorium.

Di rumah sakit, terdapat berbagai jenis perawatan pasien yang disesuaikan dengan kebutuhan medis masing-masing individu. Jenis-jenis perawatan tersebut antara lain perawatan rawat inap, rawat jalan, perawatan intensif (ICU), perawatan paliatif, serta rehabilitasi medik. Setiap jenis perawatan memiliki prosedur dan tujuan tertentu, tergantung pada tingkat keparahan dan jenis penyakit yang diderita pasien. Salah satu jenis perawatan yang cukup kompleks adalah perawatan pada pasien stroke. Penanganan stroke memerlukan waktu yang cukup lama karena mencakup fase akut hingga rehabilitasi jangka panjang. Selain itu, perawatan ini melibatkan berbagai bidang keahlian medis, seperti dokter spesialis saraf, fisioterapis, terapis wicara, hingga psikolog. Kompleksitas dan durasi perawatan ini sering kali menimbulkan tantangan tersendiri, baik bagi pasien maupun keluarga. Tak jarang, hal ini menimbulkan rasa tidak puas karena harapan terhadap kesembuhan yang cepat tidak selalu dapat terpenuhi, sementara proses pemulihan berlangsung lambat dan membutuhkan komitmen yang tinggi dari semua pihak. Di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan, jumlah pasien stroke yang dirawat setiap tahunnya semakin bertambah, hal ini dapat memicu adanya penurunan kualitas pelayanan baik terkait antrian, lamanya pelayanan, ataupun jumlah tenaga kesehatan.

Pada penelitian oleh Pinoi et al., (2025) menemukan bahwa kepuasan terhadap pelayanan kesehatan berhubungan signifikan dengan minat pasien pasca stroke untuk melakukan kunjungan ulang, yang merupakan indikator kepatuhan dalam menjalani terapi lanjutan (Pinoi, Pakaya, & Hunawa, 2025). Di penelitian yang lain, disebutkan bahwa hampir separuh dari seluruh responden yang terdiri dari pasien stroke tidak puas terhadap kualitas layanan fisioterapi di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang (Wardojo & Rosadi, 2023). Dalam sebuah *systematic review* mengenai kepuasan dan pengalaman penyintas stroke terhadap layanan rehabilitasi didapatkan lima tema signifikan untuk mengungkap kompleksitas kepuasan penyintas stroke yaitu: hubungan tenaga kesehatan – pasien, kualitas pelayanan, *perceived patient autonomy*, ekspektasi membentuk kepuasan, dan budaya mempengaruhi kepuasan (Abu Saydah, Turabi, Sackley, & Moffatt, 2023). Sehingga optimalnya pengobatan dan pemulihan pada pasien stroke sangat bergantung pada persepsi pasien serta kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Disamping kualitas layanan, *trust* atau kepercayaan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. *Trust* merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen pemasaran. Penelitian Haris Hermawan et al. (2021) menjelaskan bahwa beberapa indikator loyalitas konsumen yaitu melalui indikator kepercayaan (*trust*), komitmen (*commitment*), dan kepuasan (*satisfaction*). *Trust* merupakan elemen penting dalam menjaga hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan penerima layanan (Hermawan, Sularso, Yulisetiarni, & Sukarno, 2021). Kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan merupakan faktor krusial yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kepercayaan yang tinggi terhadap tenaga medis dan fasilitas kesehatan dapat meningkatkan rasa aman dan keyakinan pasien terhadap kualitas perawatan yang diterima. Sebaliknya, kurangnya kepercayaan dapat menurunkan kepuasan pasien dan menghambat proses penyembuhan. Kepercayaan pasien terbentuk dari pengalaman langsung terhadap kejujuran, integritas, dan keandalan dokter dan perawat setelah menggunakan layanan kesehatan. Kepercayaan ini muncul ketika pasien merasa bahwa kebutuhan kesehatannya dapat dipenuhi dengan baik oleh penyedia layanan kesehatan, yang pada akhirnya membangun hubungan baik dan jangka panjang (Shie et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Purba dkk tahun 2021 di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya menunjukkan bahwa kepercayaan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mereka (Purba, Halim, & Widayatsari, 2021). Hasil penelitian tersebut menekankan pentingnya membangun dan memelihara kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, studi oleh Putri tahun 2023 di Klinik Karya Prima menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Putri, 2023). Temuan ini menggarisbawahi peran penting kepercayaan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Penelitian di RSUD Karawang juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS. Hal ini menekankan pentingnya kepercayaan dalam meningkatkan kepuasan pasien (Ratnasari & Damayanti, 2020). Pada beberapa penelitian, disebutkan bahwa kepercayaan atau *trust* bertindak sebagai mediator penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Hong & Oh, 2020; Liu, Li, Liu, & Hongwei, 2021). Pada penelitian yang lain, ditemukan bahwa kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan memiliki dampak yang lebih besar dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Sari, Farida, & Jati, 2020). Selaras dengan hal tersebut, terdapat penelitian yang

menyebutkan kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan pelayanan di RSUD Kota Makassar (Mustakim, Multazam, & Rusydi, 2024)

Selain pendekatan *quality service* dan *trust* dalam menganalisis tingkat kepuasan pasien, terdapat pendekatan Patient-Centered Care (PCC), dimana pendekatan tersebut menempatkan pasien sebagai fokus utama dalam pelayanan kesehatan, dengan mempertimbangkan kebutuhan, preferensi, dan nilai-nilai individu dalam pengambilan keputusan medis. Pendekatan ini menekankan pentingnya kolaborasi antara tenaga medis, pasien, dan keluarga untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan keinginan pasien. Dalam beberapa tahun terakhir, penekanan pada patient-centered care telah mengubah penyampaian layanan kesehatan, mengalihkan fokus ke arah memenuhi kebutuhan, preferensi, dan nilai-nilai individu pasien untuk meningkatkan hasil kesehatan dan kepuasan secara keseluruhan. Perawatan berpusat pada pasien adalah pendekatan holistik yang tidak hanya mengutamakan aspek fisik dari layanan kesehatan tetapi juga mempertimbangkan faktor psikologis dan emosional, memupuk hubungan kolaboratif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan (Al Yami et al., 2024). Pendekatan patient-centered care tidak hanya meliputi pelayanan kesehatan, tetapi juga menyediakan informasi dan pendidikan kepada pasien dengan memfokuskan pada kebutuhan mereka sebagai individu. Hal ini termasuk memberikan dukungan emosional, kenyamanan fisik, dan perhatian penuh mulai dari saat pasien datang, selama perawatan, hingga saat pemulangan. Ini menjelaskan konsep dasar dari pelaksanaan patient-centered care (Yhogy, Setiawan, & Rizany, 2023).

Penelitian lain menunjukkan pelaksanaan *patient-centered care* terbukti sangat efektif dalam mengurangi tingkat kecemasan dan meningkatkan kepuasan pasien yang menjalani operasi katarak (Sjarifudhin & Maria Rosa, 2018). Terdapat penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *patient-centered care* memiliki nilai $p < 0.05$, yang menandakan bahwa terdapat penurunan tingkat nyeri pada pasien yang menjalani Sectio Caesarea (Arrif Zulhani & Rossa, 2020). Penelitian serupa menunjukkan bahwa penerapan *patient-centered care* dalam perawatan paliatif untuk pasien dengan penyakit yang membatasi kehidupan merupakan pendekatan utama dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien (Rosa, Rochmawati, & Sulistyowati, 2020). Penelitian yang sejalan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelaksanaan patient-centered care berhubungan langsung dengan peningkatan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit

Mitra Sejati (Yulia, 2023). Implementasi PCC menuntut tenaga medis untuk tidak hanya memberikan informasi yang komprehensif kepada pasien, tetapi juga mendengarkan dan memahami harapan serta kekhawatiran mereka. Dengan demikian, tenaga medis dapat membantu pasien dalam membuat keputusan yang informasional dan sesuai dengan nilai-nilai pribadi mereka, sehingga meningkatkan kepuasan dan hasil perawatan secara keseluruhan. Pada sebuah *systematic review* dengan judul *Patient-Centered Care* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan, dijelaskan bahwa patient-centered care sangat penting untuk digunakan dalam meningkatkan layanan pasien dengan melihat segala hal dari sudut pandang pasien yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Miolda, Pratama, Pramudyawardani, Fawwaz, & Rahmayanti, 2023). Pada penelitian yang berbeda mendapati bahwa dari hasil analisis regresi, variabel Patient-Centered Care memiliki koefisien 0,165 dengan nilai p sebesar 0,102, yang menunjukkan bahwa efeknya terhadap kepuasan pasien tidak signifikan (Wahyuni, Laila, & Daulay, 2025).

Berdasarkan grafik tingkat kepuasan pasien di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan menunjukkan hasil yang cukup baik namun masih terdapat fluktuasi, informasi ini memberikan landasan empiris bagi peneliti untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, meskipun telah ada penelitian yang menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta peran trust dalam meningkatkan kepuasan pasien, masih terdapat kesenjangan pengetahuan mengenai bagaimana kedua faktor ini saling berinteraksi dalam konteks layanan kesehatan khususnya pada pasien stroke. Penelitian sebelumnya cenderung memfokuskan pada satu aspek, baik kualitas pelayanan atau trust, tetapi jarang yang mengkaji keduanya secara bersamaan untuk melihat pengaruh gabungan mereka terhadap kepuasan pasien. Selain itu, walaupun banyak penelitian telah mengakui pentingnya *Patient-Centered Care* (PCC) dalam meningkatkan kepuasan pasien, masih ada kekurangan dalam pemahaman bagaimana PCC berfungsi sebagai variabel intervening antara *service quality* dan *trust* terhadap kepuasan pasien, khususnya dalam konteks perawatan pasien stroke. Penelitian sebelumnya seringkali memfokuskan pada efek langsung PCC terhadap hasil kepuasan pasien tanpa mengkaji perannya sebagai mediator kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti hendak melakukan penelitian yang lebih komprehensif untuk mengeksplorasi PCC sebagai variabel intervening yang mungkin mempengaruhi hubungan *service quality* dan *trust* terhadap kepuasan pasien, khususnya dalam lingkup perawatan pasien stroke yang kompleks. Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi landasan awal dalam menganalisis pasien stroke secara holistik dan komprehensif, serta memberikan kontribusi

bagi peneliti dalam studi lanjutan di program pendidikan dokter spesialis di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena meningkatnya jumlah rumah sakit, persaingan dalam hal kualitas pelayanan antar rumah sakit pun semakin ketat. Selain itu, kepercayaan pasien menjadi faktor yang sangat menentukan terhadap tingkat kepuasan mereka. Hal ini juga terjadi di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan, di mana kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien menjadi fokus utama. Oleh karena itu, penulis mengidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien stroke di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan?
2. Apakah *Trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien stroke di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan?
3. Apakah *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Centered-Care* di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan?
4. Apakah *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Centered-Care* di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan?
5. Apakah *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien stroke melalui *Patient Centered-Care* di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan?
6. Apakah *Trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien stroke melalui *Patient Centered-Care* di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan *Service Quality* terhadap kepuasan pasien stroke di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan *Trust* terhadap kepuasan pasien stroke di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan *Service Quality* terhadap *Patient Centered-Care* di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.

4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan *Trust* terhadap *Patient Centered-Care* di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan *Service Quality* terhadap kepuasan pasien stroke melalui *Patient Centered-Care* di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan *Trust* terhadap kepuasan pasien stroke melalui *Patient Centered-Care* di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya memahami faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, pentingnya *Service quality* dalam mencapai kepuasan pasien, pentingnya memahami peran *Trust* dalam mempengaruhi kepuasan pasien, dan pentingnya penilaian kepuasan pada pasien stroke, serta memperjelas peran *patient-centered care* sebagai variabel intervening yang menjembatani hubungan antara pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien, sehingga dapat menjadi dasar pengembangan model pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pasien.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi manajemen RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan, digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan dan perencanaan yang spesifik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap pasien khususnya pada pasien stroke.
- b. Bagi masyarakat, digunakan sebagai instrumen untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien stroke dalam mendapatkan pelayanan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.
- c. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh secara teori di tempat unit kerja.
- d. Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan atau gambaran terhadap pengembangan penelitian lebih lanjut dalam meningkatkan kepuasan pasien stroke.