

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyakit ginjal kronis (PGK) merupakan salah satu masalah kesehatan masyarakat yang terus mengalami peningkatan baik secara global maupun nasional. World Health Organization (WHO) melaporkan bahwa penyakit ginjal kronis termasuk dalam penyebab utama peningkatan beban penyakit tidak menular di dunia (WHO, 2022). Di Indonesia, prevalensi penyakit ginjal kronis berdasarkan Riskesdas 2018 sebesar 0,38% atau sekitar 713.783 penduduk usia di atas 15 tahun dan menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2013. Selain itu, Survei Kesehatan Indonesia (SKI) Tahun 2023 juga menunjukkan bahwa penyakit ginjal kronis masih menjadi salah satu masalah kesehatan yang memerlukan perhatian dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Pada stadium lanjut, pasien PGK memerlukan terapi pengganti ginjal berupa hemodialisa (HD) yang dilakukan secara rutin dan berkelanjutan untuk mempertahankan kualitas hidup pasien. Tingginya jumlah pasien yang menjalani terapi hemodialisa menyebabkan layanan HD menjadi salah satu pelayanan kesehatan dengan kebutuhan tinggi di rumah sakit dan membutuhkan kualitas pelayanan yang optimal.

Di Indonesia, kebutuhan terhadap pelayanan hemodialisa terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah pasien penyakit ginjal kronis. Pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana mulai beroperasi pada tahun 2022 dan menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data pelayanan Unit Hemodialisa Rumkit Tk. II Udayana, jumlah tindakan hemodialisa pada tahun 2022 tercatat sebanyak 4 tindakan, kemudian meningkat menjadi 1.896 tindakan pada tahun 2023, meningkat kembali menjadi 3.718 tindakan pada tahun 2024, dan mencapai 5.078 tindakan pada tahun 2025. Peningkatan jumlah tindakan hemodialisa tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana terus meningkat dari tahun ke tahun. Kondisi ini mengindikasikan semakin tingginya beban pelayanan yang harus didukung oleh

ketersediaan fasilitas, peralatan, dan tenaga kesehatan yang memadai. Seiring dengan meningkatnya intensitas pelayanan, rumah sakit perlu memastikan bahwa mutu pelayanan tetap terjaga, salah satunya melalui evaluasi kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan yang berorientasi pada pasien. Data tersebut menunjukkan adanya tren peningkatan pelayanan hemodialisa yang cukup signifikan dalam kurun waktu empat tahun terakhir. Tingginya jumlah tindakan hemodialisa menunjukkan bahwa layanan HD menjadi salah satu pelayanan dengan kebutuhan tinggi di rumah sakit. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan hemodialisa tidak hanya membutuhkan kesiapan fasilitas dan tenaga kesehatan, tetapi juga kualitas pelayanan yang optimal untuk menjaga kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien menggambarkan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan harapan dan pengalaman selama menjalani pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan hemodialisa, kepuasan pasien menjadi penting karena pasien menjalani terapi secara rutin dan berulang dalam jangka waktu panjang sehingga memiliki pengalaman langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pendekatan tersebut banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman pasien memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit (Rosilawati et al., 2025).

Selain kualitas pelayanan, karakteristik pasien juga diduga berhubungan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa faktor usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama menjalani hemodialisa, status pembiayaan kesehatan, kondisi komorbid, dan frekuensi menjalani hemodialisa diduga berhubungan dengan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Perbedaan karakteristik pasien dapat menyebabkan perbedaan harapan, persepsi, dan pengalaman pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan, termasuk

pada pelayanan hemodialisa. Oleh karena itu, analisis karakteristik pasien menjadi penting dalam penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa.

Rumkit Tk. II Udayana sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan rujukan di wilayah Denpasar dan sekitarnya memiliki peran penting dalam pelayanan hemodialisa. Rumah sakit ini tidak hanya melayani masyarakat umum, tetapi juga prajurit TNI, purnawirawan, warakawuri, dan keluarganya, sehingga memiliki karakteristik pasien yang beragam. Meskipun pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana baru mulai beroperasi pada tahun 2022, jumlah tindakan hemodialisa terus mengalami peningkatan setiap tahunnya hingga mencapai 5.078 tindakan pada tahun 2025. Tingginya jumlah tindakan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan rujukan di wilayah Denpasar dan sekitarnya. Karakteristik pasien yang beragam serta tingginya intensitas pelayanan tersebut diduga berhubungan dengan pengalaman dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan hemodialisa yang diterima.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien hemodialisa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan karakteristik pasien. Penelitian Hermanto (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, suasana pelayanan, dan waktu tunggu memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pasien hemodialisa di rumah sakit. Hasil penelitian Rosilawati et al. (2025) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman pasien berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Selain itu, berbagai penelitian menegaskan bahwa pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*) berperan penting dalam meningkatkan persepsi mutu pelayanan dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima (Santana et al., 2022). Penelitian Alshraifeen et al. (2024) juga menunjukkan bahwa karakteristik pasien dan pengalaman pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien hemodialisa. Oleh karena itu, karakteristik pasien seperti usia, tingkat pendidikan, lama menjalani hemodialisa, status pembiayaan kesehatan, kondisi komorbid, dan

frekuensi menjalani hemodialisa diduga berhubungan dengan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis determinan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026 menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL). Penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan faktor usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama menjalani hemodialisa, status pembiayaan kesehatan, kondisi komorbid, dan frekuensi hemodialisa sebagai variabel independen yang diduga berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan hemodialisa yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan hemodialisa merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang bersifat rutin, berkelanjutan, dan membutuhkan kualitas pelayanan yang optimal karena pasien harus menjalani terapi secara berkala dalam jangka waktu lama. Tingginya intensitas pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana menyebabkan pentingnya evaluasi kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan, namun tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk karakteristik pasien yang menjalani pelayanan hemodialisa. Hingga saat ini belum diketahui faktor karakteristik pasien yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis determinan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026 berdasarkan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL)?

1. Apakah usia berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026?
2. Apakah jenis kelamin berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026?
3. Apakah tingkat pendidikan berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026?
4. Apakah lama menjalani hemodialisa berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026?
5. Apakah status pembiayaan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026?
6. Apakah kondisi komorbid berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026?
7. Apakah frekuensi menjalani hemodialisa berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026?
8. Faktor apa yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis determinan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026 berdasarkan pendekatan Service Quality (SERVQUAL).
2. Menganalisis hubungan usia dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026.
3. Menganalisis hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026.

4. Menganalisis hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026.
5. Menganalisis hubungan lama menjalani hemodialisa dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026.
6. Menganalisis hubungan status pembiayaan kesehatan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026.
7. Menganalisis hubungan kondisi komorbid dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026.
8. Menganalisis hubungan frekuensi menjalani hemodialisa dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026.
9. Menganalisis faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan terkait faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di rumah sakit .

1.5.2 Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi rumah sakit, Dinas Kesehatan, dan pemangku kebijakan kesehatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan hemodialisa yang berorientasi pada kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga dapat mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sebagai bagian dari penguatan sistem pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*).

1.5.3 Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya pasien hemodialisa, melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih nyaman, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Dengan meningkatnya mutu pelayanan hemodialisa, diharapkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit juga dapat meningkat.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik yang bertujuan untuk menganalisis determinan kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa di Rumkit Tk. II Udayana Tahun 2026. Penelitian dilakukan di Unit Hemodialisa Rumkit Tk. II Udayana dengan responden penelitian yaitu pasien yang menjalani terapi hemodialisa di rumah sakit tersebut.

Data penelitian diperoleh melalui pengumpulan data primer menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien hemodialisa. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama menjalani hemodialisa, status pembiayaan kesehatan, kondisi komorbid, dan frekuensi menjalani hemodialisa. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa yang diukur menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian ini difokuskan pada aspek mutu pelayanan kesehatan dari perspektif manajemen pelayanan kesehatan dan tidak membahas aspek klinis penyakit ginjal kronis maupun tindakan medis hemodialisa secara mendalam. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan hemodialisa yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.