

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut data *World Health of Organizaton* (WHO), kanker sebagai salah satu penyebab kematian. Berdasarkan perubahan demografis, penuaan, dan pertumbuhan penduduk dunia, kasus penderita kanker pada tahun 2018 meningkat menjadi 18,1 juta kasus baru, 9,6 juta kematian akibat kanker dan 43.800.000 orang hidup dengan kanker. Diperkirakan pada tahun 2030 kejadian tersebut dapat mencapai hingga 26,4 juta orang dengan 17 juta kematian akibat kanker, dengan peningkatan lebih cepat terjadi di negara miskin dan berkembang. Hal ini menunjukkan jumlah penderita kanker meningkat tajam, terutama terjadi pada negara-negara berkembang seperti di Indonesia, kanker merupakan salah satu dari penyebab kematian tertinggi (Barbor, 2018).

Laporan Globocan memperkirakan insidensi kanker di Indonesia sebesar 136 per 100.000 penduduk. Menurut data Riset Kesehatan Dasar 2018, prevalensi tumor atau kanker di Indonesia menunjukkan adanya peningkatan dari 1,4 per seribu penduduk di 2013 menjadi 1,79 per seribu penduduk di 2018. Angka tertinggi berada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan 4,86 per 1000 penduduk, diikuti Sumatera Barat 2,47 per 1000 penduduk dan Gorontalo 2,44 per 1000 penduduk. Secara spesifik, angka kejadian tertinggi di Indonesia untuk laki-laki adalah kanker paru-paru sebesar 19,4 per 100.000 penduduk dengan rata-rata kematian 10,9 per

100.000 penduduk. Diikuti dengan kanker hati sebesar 12,4 per 100.000 penduduk dengan rata-rata kematian 7,6 per 100.000 penduduk. Untuk penderita perempuan, kanker payudara masih tertinggi dengan 42,1 per 100.000 penduduk dengan rata-rata kematian 17 per 100.000 penduduk yang diikuti kanker leher rahim sebesar 23,4 per 100.000 penduduk dengan rata-rata kematian 13,9 per 100.000 penduduk (Kemenkes RI, 2019).

Dalam beberapa puluh tahun terakhir, terapi kanker telah mengalami perkembangan yang pesat. Tatalaksana kanker saat ini merupakan kombinasi berbagai modalitas terapi seperti pembedahan, radioterapi, kemoterapi, terapi target dan imunoterapi. Tatalaksana multimodalitas ini meningkatkan kontrol lokal dan regional kanker serta mencegah terjadinya penyebaran jauh pada beberapa kanker, juga memungkinkan untuk meminimalisir kerusakan yang mungkin terjadi apabila hanya dikerjakan dengan hanya satu modalitas terapi. Hal ini juga berdampak pada prognosis yang lebih baik serta angka rekurensi dan kematian yang disebabkan kanker menjadi lebih rendah. Dengan adanya kelebihan terapi multimodalitas, penelitian terus dikembangkan untuk memaksimalkan manfaat dari kombinasi terapi ini. Radioterapi merupakan salah satu modalitas terapi penting dalam penatalaksanaan kanker. Radioterapi mampu menurunkan angka kekambuhan dan meningkatkan angka kesintasan hidup pada penderita kanker. Sekitar 50-60% kasus kanker membutuhkan radioterapi sebagai bagian dari keseluruhan tatalaksana. Perkembangan teknologi dan teknik radiasi sendiri, semakin meningkatkan peran radioterapi dalam terapi kanker (Sardjito, 2019).

Departemen Radioterapi merupakan salah satu jenis pelayanan khusus di rumah sakit untuk pasien kanker. Pemerintah Indonesia mendukung kemajuan teknologi ini dengan menerbitkan peraturan tentang standar pelayanan radioterapi di rumah sakit. Semakin banyak dan berkembangnya fasilitas radioterapi diharapkan dapat mengurangi prevalensi penyakit kanker di Indonesia. Menurut Puspitasari (2017) bahwa radioterapi merupakan salah satu dari tiga cara pengobatan/penanganan kanker, yaitu: kemoterapi, bedah, dan sinar (radio terapi). Radioterapi atau disebut juga terapi radiasi merupakan terapi menggunakan radiasi yang bersumber dari energi radioaktif. Cukup banyak dari penderita kanker yang berobat ke rumah sakit menerima terapi radiasi ini.

Rumah sakit merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di rumah sakit perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien, keluarga dan masyarakat.

Kepuasan pelanggan atau kepuasan pasien ini telah menjadi topik yang hangat dibicarakan secara global, karena sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan

teknologi yang menjadikan semakin tinggi tuntutan para pelanggan atau pasien terhadap semua produk jasa pelayanan kesehatan oleh rumah sakit kepada pasien. Beberapa penelitian yang mengkaji topik yang berkaitan dengan layanan radioterapi dan kepuasan pasien yaitu penelitian Fitriatuzzakiyyah dkk (2017) tentang terapi kanker dengan radiasi: konsep dasar radioterapi dan perkembangannya di Indonesia. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang memaparkan hasil temuan melalui penelusuran pustaka. Temuan penelitian ini bahwa teknologi radiasi telah ada di Indonesia sejak tahun 1927. Sampai tahun 2013, terdapat 29 pusat pelayanan radioterapi di Indonesia. Radioterapi telah menjadi salah satu terapi yang penting dalam pengobatan kanker di Indonesia.

Putri dan Suharyono (2019) yang meneliti tentang pengaruh kualitas layanan dan *brand image* terhadap kepuasan konsumen dengan jenis penelitian survei pada pasien sinar radiasi/radioterapi rawat jalan di RSK Dharmais Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mengkaji pengaruh antar variabel penelitian. Temuan penelitian ini bahwa variabel kualitas layanan dan *brand image* berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas layanan dan *brand image* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Rumah sakit dan bagian-bagiannya termasuk departemen radioterapi sebagai penyedia pelayanan jasa dituntut agar selalu menjaga kepercayaan pasien dengan cara meningkatkan pelayanan agar kepuasan pasien terus meningkat. Ada berbagai faktor yang memengaruhi pelayanan jasa, antara lain menurut Parasuraman dkk

sebagaimana dikutip Lopiyoadi (2014) yaitu: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Dikaitkan dengan kepuasan terhadap pelayanan jasa menurut Tjiptono & Chandra (2016) ada beberapa hal yang menjadi penentunya yaitu: kinerja (*performance*), ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), estetika dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Rumah Sakit Umum (RSU) Murni Teguh Medan berada di Jl. Jawa Nomor 2, Gg. Buntu, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan. Rumah sakit ini memiliki pasien yang cukup banyak, tidak hanya dari daerah Kota Medan saja, bahkan dari luar Kota Medan. Alasan banyak orang datang ke rumah sakit ini salah satunya karena adanya Unit Departemen Radioterapi dan paling lengkap di pulau Sumatera. Layanan Radioterapi ini merupakan salah satu produk unggulan RSU Murni Teguh Medan dimana radioterapi merupakan salah satu penyumbang penghasilan terbesar. Departemen Radioterapi Rumah Sakit Murni Teguh bisa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga penyembuhan terapi radiasi kepada penderita kanker dapat dilakukan secara tepat, akurat dan aman (RS Murni Teguh Medan, 2019).

Jumlah pasien yang berkunjung Departemen Radioterapi Rumah Sakit Murni Teguh Medan ke terus meningkat, dengan rata-rata kunjungan pasien per hari sebanyak 120 orang. Daftar antrian radiasi yang panjang (3-4 bulan untuk pasien