

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa dekade terakhir, terjadi perubahan mendasar pada perspektif perawatan kesehatan yang berfokus pada pemberdayaan dan pelibatan warga untuk mengambil peran aktif dalam manajemen perawatan kesehatan mereka. Beberapa metode pengukuran indikator kualitas yang dikembangkan untuk mengukur keselamatan layanan kesehatan tidak memasukkan prioritas dan pengalaman pasien dan keluarga (Santana *et al.*, 2019). Dalam kerangka perawatan kesehatan berbasis nilai, penilaian kinerja sistem kesehatan dengan mempertimbangkan pengalaman perawatan pasien menjadi aspek yang penting (Brito Fernandes *et al.*, 2020; Gilmore *et al.*, 2019). Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, pihak manajemen perlu memperhatikan kebutuhan dan preferensi pasien dalam pengobatannya (Bhatt & Bathija, 2018).

Rumah sakit sebagai institusi pemberi layanan kesehatan ditantang untuk berusaha menonjolkan keunggulan dibandingkan pesaing mereka. Konsekuensi dari hal tersebut adalah rumah sakit perlu menyediakan penyediaan layanan yang efektif dan berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien. Oleh karena itu kepuasan pasien menjadi tolok ukur paling umum dari pelayanan yang diberikan oleh sebuah institusi pelayanan kesehatan (Aliman & Mohamad, 2016; Durmuş & Akbolat, 2020). Kepuasan pasien digambarkan sebagai kombinasi kompleks dari kebutuhan yang dirasakan, harapan perawatan kesehatan, dan pengalaman perawatan, yang merupakan indikator perilaku pasien (Güdü, 2020).

Studi terdahulu menunjukkan bahwa pasien menuntut lebih banyak pilihan atas perawatan kesehatan yang diperoleh. Pasien merasa diberdayakan dengan pilihan, dan ketika diberikan pilihan maka pasien menggunakan hak mereka untuk memilih (Soekhai *et al.*, 2019). Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk mengukur dan memahami perilaku dan pengalaman pasien agar mampu merumuskan strategi yang tepat dalam meningkatkan pemberian layanan kesehatan (Chambers & LeMaster, 2019; Horn *et al.*, 2021). Literatur menyebutkan preferensi pencarian layanan kesehatan melibatkan dua faktor yaitu apakah akan mencari perawatan medis dan penyedia layanan kesehatan mana yang harus dipilih (Yu *et al.*, 2017). Mempelajari preferensi pasien dengan kualitas pelayanan rumah sakit merupakan metode penting untuk evaluasi pelayanan kesehatan (Li *et al.*, 2022). Pasien berbeda satu sama lain dalam karakteristik sosial, biologis, budaya serta dalam preferensi.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa preferensi pasien secara signifikan memengaruhi kesediaan pasien untuk menggunakan layanan perawatan kesehatan pada suatu rumah sakit (Berhane & Enquselassie, 2015).

Beberapa penelitian telah mengamati berbagai faktor demografi seperti jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan yang mempengaruhi pilihan rumah sakit (Tang *et al.*, 2016; Thompson *et al.*, 2016). Sebuah studi di Korea Selatan melaporkan bahwa penggunaan perawatan kesehatan sebagian besar didasarkan pada pendapatan bulanan, pendidikan, status asuransi swasta, dan usia (Seo & Lee, 2015). Kepemilikan asuransi kesehatan juga menjadi faktor penting, di samping dukungan keuangan yang memadai pada pasien tanpa kepemilikan asuransi kesehatan (Gil & Choi, 2019). Preferensi juga didorong oleh keyakinan, sikap, dan nilai-nilai pribadi (Leutner, 2016). Pada penelitian sebelumnya, jarak dari fasilitas juga menjadi pertimbangan pasien dalam pemilihan rumah sakit (Bahadori *et al.*, 2016). Biaya pelayanan merupakan faktor terpenting dalam memilih rumah sakit di rumah sakit umum. Namun di rumah sakit swasta, petugas (dokter dan tenaga paramedis) adalah faktor yang paling penting (Raadabadi *et al.*, 2019).

Penelitian terdahulu di Indonesia juga melaporkan bahwa faktor-faktor yang berkontribusi pada preferensi pasien di antaranya adalah tarif, referensi keluarga, dan kualitas (Rochmiati, 2021). Penelitian di Surabaya menunjukkan faktor sosiodemografi seperti usia, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, dan jumlah tanggungan menjadi faktor yang menentukan preferensi pasien (Wahyuni, 2017). Sebuah studi di di Rumah Sakit Syekh Yusuf melaporkan besaran tarif sebagai faktor yang berkontribusi signifikan (Jumriati *et al.*, 2020).

Peneliti melakukan survei awal pada tanggal 13 September dengan mengumpulkan data kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Royal Prima Marelan. Data kunjungan rawat jalan dikumpulkan mulai bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Desember 2021 dan didapatkan rata-rata kunjungan sebanyak 653 pasien. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan rata-rata jumlah kunjungan dibandingkan tahun sebelumnya. Per 13 September 2022, rata-rata jumlah kunjungan rawat jalan mencapai 921 pasien. Hasil wawancara singkat dengan direktur Rumah Sakit Royal Prima Marelan didapatkan keterangan bahwa merebaknya wabah COVID-19 mempengaruhi jumlah kunjungan karena pasien khawatir dan cenderung takut untuk melakukan kunjungan. Setelah angka penyebaran COVID-19 menurun dan pemerintah mencabut aturan PPKM, jumlah kunjungan kembali meningkat meskipun belum sesuai target yang dicanangkan pihak manajemen. Peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan 10 pasien yang berkunjung dan didapatkan keterangan bahwa mereka memilih Rumah Sakit Royal Prima Marelan karena alasan jarak yang terjangkau. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi pada preferensi pasien pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Royal Prima Marelan. Hasil penelitian akan memberikan masukan pada pihak manajemen mengenai demografi pasien rawat jalan dan alasan-alasan yang mendorong pasien memilih berobat di Rumah Sakit Royal Prima Marelan.