

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hemodialisis, yang juga dikenal sebagai cuci darah, merupakan suatu metode pengobatan bagi individu yang menghadapi masalah dengan ginjal, sesuai dengan arahan dari dokter spesialis ginjal. Dalam proses hemodialisis, darah pasien dipompa melewati alat yang dikenal sebagai dialyzer. Proses ini dilakukan secara berkelanjutan hingga fungsi ginjal pasien kembali normal, yang memerlukan waktu yang cukup panjang. Selama proses ini, terdapat mekanisme adekuasi hemodialisis yang mengukur sejauh mana terapi hemodialisis efektif, sehingga pasien dapat merasakan kesehatannya seperti tidak memiliki penyakit apa pun (Afandi, 2021).

Pasien yang mengalami gagal ginjal stadium akhir dapat menggunakan hemodialisis, salah satu terapi pengganti ginjal yang paling umum untuk mempertahankan kehidupan mereka. Data yang dikumpulkan oleh Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2018 menunjukkan bahwa sebesar 98% penderita gagal ginjal mendapatkan perawatan melalui terapi hemodialisis. Registrasi ginjal Indonesia (2018) mendukung temuan ini dengan mencatat dua kali lipat jumlah pasien baru yang menjalani terapi hemodialisis dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, pada tahun 2018, Sumatera Utara menjadi kota kelima dengan jumlah kasus pasien baru yang menderita hemodialisis (Wiyanna, 2022).

Menyalurkan darah ke bagian tube ginjal (dialiser) adalah metode penyembuhan alternatif ginjal. Tujuan hemodialisa (HD) adalah untuk menghilangkan endapan metabolisme protein dan memeriksa hambatan proporsi cairan pada bagian darah dan bagian cairan melalui membrang semipremiabel (Amalia & Nurdiana Mufida Apriliani, 2021).

Gagal ginjal kronik (GGK) adalah ketika fungsi ginjal menurun, yang menyebabkan tubuh tidak dapat mengontrol metabolisme dan proporsi cairan. Pasien dengan GGK menerima hemodialisi dua atau tiga kali setiap minggu dalam waktu 3 hingga 5 jam sebagai pengobatan alternatif ginjal. Dialyzer, alat yang bias digunakan sekali atau berulang, digunakan dalam pengobatan ini. Ketidakmampuan ginjal yang berkelanjutan menyebabkan kerusakan ginjal yang tidak dapat diperbaiki (Marlina & Elon, 2022).

Beberapa penelitian tentang kepuasan pasien di departemen hemodialisis menunjukkan kepuasan berbagai pasien di bidang hemodialisis. Penelitian oleh Palmer Sc & Berardis G Craig JC, pusat layanan hemodialisis, menunjukkan bahwa beberapa responden puas dengan perbandingan yang sangat baik sebesar 46,5% pada beberapa aspek kualitas layanan dan puas dengan kriteria responden. Kualitas pelayan, termasuk responden dan kriteria usia, kurang kritis, dan tanda -tanda depresi agak diucapkan. Peneliti lain (Sinurat, Jeriko: Zulkarnain) menemukan perbedaan yang signifikan antara keinginan pasien dan keahlian penyajian di ruang hemodialisa. Pasien merasa tidak puas dengan empati tetapi merasa puas dengan keandalan; sebaliknya, pasien merasa puas dengan keandalan, responsif, kepastian, dan keberwujudan. Tingkat kepuasan pasien terhadap evaluasi keahlian pelayanan hemodialisa adalah yang paling tinggi, sebanyak 79,74%, dan 2026% pasien menganggap kurang puas (veronica, 2024).

Kepuasan pasien adalah hal yang penting untuk dikuasai agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan yang ada dengan mudah. Ketika penggunaan fasilitas kesehatan meningkat, aspek kesehatan juga menjadi lebih baik, yang dapat menunjukkan keinginan pemerintah untuk membangun masyarakat yang baik. Arahan dan infrastruktur yang tersedia, serta penyedia layanan kesehatan, memastikan kepuasan. (Pandangan dari Analisa Kepuasan Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Keperawatan, n.d.) (Marlina & Elon, 2022).

Kepuasan dengan pasien yang melakukan perawatan hemodialisis dapat membentuk fasilitas yang sangat baik untuk petugas kesehatan, perawat dan karyawan lainnya. Menurut Oliver pada Bernes, "kepuasan merupakan reaksi pasien berdasarkan terpenuhinya keperluan", tetapi Kotler mengatakan bahwa tingkat kepuasan adalah pendapat bahagia atau penyesalan individu yang muncul setelah menilai tanggapan dan perspektif atas hasil penyajian. Berdasarkan Ningrum, lima faktor yang menentukan kepuasan pasien yang menjalani pengobatan hemodialisa adalah kualitas pelayanan, yaitu jaminan, kepastian, keandalan, ketanggapan, empati, dan berwujud. (Erwin Silitonga, Jek Amidos Pardede, Taruli Rohana Sinaga, 2022).

Memandang mutu pelayanan kesehatan bersifat multi-dimensional dari berbagai sudut pandang, baik penyelenggara maupun pasien, sangat penting. Sebuah studi yang ditulis oleh Suminar pada tahun 2019 dengan judul "Multidimensi Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap

Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Satu Hastinapura Rs. Panti Waluyo Purworejo" menemukan bahwa ada pengaruh dari dimensi kepercayaan, responsivitas, keamanan, tangible, dan efisiensi terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas satu di Hastinapura RS Panti Waluyo Purworejo.

Menurut penelitian Ummah (2021), "Multidimensi Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien", faktor reliabilitas seperti kepercayaan, responsifitas, keyakinan, jelas, dan keyakinan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Untuk membuat pasien puas, departemen pelayanan harus menekankan pelayanan ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan Peneliti yang berjudul "Analisis Kepuasan Pasien Hemodialisa Berbasis Pendekatan Multidimensional Pada Pelayanan Keperawatan Di RSU Royal Prima Medan Tahun 2025"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah "Menganalisis Kepuasan Pasien Hemodialisa Berbasis Pendekatan Multidimensional Pada Pelayanan Keperawatan Di RSU Royal Prima Medan Tahun 2025".

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1.3.1 Tujuan Umum

"Menganalisis kepuasan pasien hemodialisa dengan pendekatan multidimensional terhadap pelayanan keperawatan di RSU Royal Prima Medan Tahun 2025".

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien hemodialisa terhadap pelayanan keperawatan.
2. Menganalisis faktor-faktor multidimensional yang mempengaruhi kepuasan pasien hemodialisa.
3. Menentukan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien hemodialisa.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

- a) Sebagai wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan keperawatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.
- b) Dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya dalam pengembangan kepuasan pasien hemodialisis dengan menggunakan pendekatan multidimensional.

2. Praktis

- a) Mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien Hemodialisis di RSU Royal Prima Medan Tahun 2025.
- b) Meningkatnya derajat kesehatan pasien dan tercapainya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.