

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Transplantasi ginjal merupakan pilihan terapi pengganti ginjal yang dapat meningkatkan harapan hidup dibandingkan dengan hemodialisis dan dialisis peritoneal untuk pasien penyakit ginjal stadium akhir di seluruh dunia (Setyawan, 2023). Transplantasi ginjal adalah prosedur bedah yang dilakukan ketika ginjal seseorang yang tidak lagi berfungsi atau rusak dan diganti dengan ginjal yang sehat dari donor.

Di Indonesia, transplantasi ginjal pada orang dewasa dilakukan pada tahun 1977 dan terus mengalami peningkatan sehingga beberapa rumah sakit yang ditunjuk pemerintah melakukan tindakan operasi tersebut. Hingga saat ini, terdapat 16 rumah sakit yang di tunjuk oleh pemerintah dalam melaksanakan transplantasi ginjal di Indonesia. Namun, hanya 7 rumah sakit yang aktif melaksanakan prosedur medis tersebut.

Seiring dengan peningkatan prevalensi Penyakit Ginjal Kronik (PGK) di seluruh dunia, diperkirakan jumlah pasien ginjal stadium akhir yang membutuhkan dialisis (hemodialisis dan dialisis peritoneal) terus meningkat setiap tahunnya. PGK hanya dapat ditangani melalui berbagai modalitas pengobatan, diantaranya dengan dialisis, transplantasi ginjal, dan manajemen konservatif.

Dialisis adalah terapi pengobatan yang dapat menyelamatkan nyawa bagi banyak orang dengan PGK, tetapi mungkin tidak selalu menjadi pilihan modalitas yang utama (Bleyer, 2022). Sedangkan manajemen konservatif pengobatan penyakit ginjal biasanya disarankan bagi pasien dengan gagal ginjal tahap akhir yang memilih untuk tidak menjalani dialisis atau transplantasi ginjal. Tindakan ini memfokuskan pada mengurangi gejala dan meningkatkan kualitas hidup.

Berdasarkan laporan *Indonesian Renal Registry (IRR)* 2019, pasien dialisis aktif berjumlah 185.901 orang dan pasien baru 69.124 orang. Meningkat 8 (delapan) kali lipat dari tahun 2012 yang berjumlah 22.140 pasien aktif dan 19.621 pasien baru. Saat ini terapi pengganti ginjal yang paling banyak dilakukan adalah hemodialisis (97%), peritoneal dialisis (2%), dan transplantasi ginjal (1%).

Untuk menangani masalah kesehatan di Indonesia, terutama terkait dengan kesehatan ginjal, pemerintah telah membentuk badan hukum publik yang dikenal sebagai penyelenggara jaminan sosial bidang kesehatan, atau BPJS Kesehatan. Organisasi ini bertanggung jawab dalam memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh rakyat Indonesia, termasuk memberikan pembiayaan untuk prosedur transplantasi ginjal bagi donor dan resipien, mulai dari penapisan hingga perawatan.

Pengeluaran BPJS Kesehatan untuk gagal ginjal terbilang cukup tinggi. Pada periode tahun 2018-2020 mencapai 6,4 triliun rupiah. Biaya pengeluaran untuk PGK selalu menempati urutan keempat dari total pengeluaran BPJS Kesehatan setelah penyakit jantung, kanker dan *stroke* (Universitas Indonesia, 2023). Menurut Nur Rasyid (2023), transplantasi ginjal di Indonesia di mulai pada tahun 1977 dan angka pasien transplantasi ginjal hingga tahun 2020 berjumlah 1.217 pasien (Komunitas Pasien Cuci Darah Indonesia, 2023).

Menurut Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan *mengatakan dalam rangka penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dapat dilakukan transplantasi organ dan/ atau jaringan tubuh, terapi berbasis sel dan/ atau sel punca, serta bedah plastik rekonstruksi dan estetika*. Berdasarkan regulasi tersebut maka transplantasi ginjal merupakan salah satu modalitas terapi penyakit untuk pemulihan kesehatan yang diperbolehkan dilakukan di Indonesia.

Kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari ragam pulau sudah seharusnya tindakan transplantasi ginjal menjadi pilihan utama dikarenakan biaya yang relatif murah serta kualitas hidup yang lebih baik dibandingkan dengan modalitas dialisis lainnya. Untuk itu, pentingnya peran pemerintah dalam merumuskan kebijakan dan memperluas infrastruktur terkait pengembangan transplantasi ginjal demi kualitas hidup pasien di Indonesia.

Selain itu, Indonesia juga menghadapi tantangan besar pada sektor kesehatan, khususnya dalam penyediaan layanan transplantasi ginjal. Pemindahan organ ginjal dari donor ke resipien adalah prosedur medis kompleks yang memerlukan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pasien. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan medis menjadi sangat penting, apalagi pasien transplantasi ginjal memerlukan perhatian dan dukungan yang intensif selama proses pengobatannya.

Dengan kemajuan teknologi dan akses terhadap informasi, harapan pasien terhadap layanan kesehatan semakin meningkat. Pada tingkat yang lebih tinggi, mutu pelayanan medis dapat diukur dari persepsi pasien terhadap aspek-aspek tertentu, seperti seperti kehandalan prosedur, hak dan kewajiban pasien, kejelasan informasi, tingkat responsif tenaga medis, keamanan pelayanan, dan tingkat empati dari pihak penyedia layanan kesehatan (Lee & Kim, 2017).

Indonesia memiliki jumlah pasien transplantasi ginjal yang cukup banyak diminati tahun belakangan ini, namun masih terdapat beberapa tantangan dalam hal kualitas pelayanan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pasien transplantasi ginjal meliputi waktu antrian yang lama, komunikasi antara pasien dan tenaga medis, kejelasan informasi, dan ketersediaan fasilitas termasuk obat, alat kesehatan serta pemeriksaan laboratorium yang kurang memadai. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang berfokus pada analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pasien transplantasi ginjal.

Metode kualitas layanan dianggap sebagai alat yang efektif untuk mengukur kualitas layanan pada pelayanan kesehatan. Model ini melibatkan lima dimensi, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) (Parasuraman Valerie Zeithaml et al., 1988). Dengan menerapkan model ini, kita dapat mengidentifikasi dimensi mana saja yang paling penting dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan, khususnya bagi pasien transplantasi ginjal di Indonesia.

Pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien transplantasi ginjal dapat memberikan wawasan yang jelas bagi penyedia layanan kesehatan, peneliti, dan pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan medis di Indonesia khususnya di bidang transplantasi ginjal yang memang memerlukan perhatian.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan pasien transplantasi ginjal di Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pasien transplantasi ginjal di Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien transplantasi ginjal di Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan pasien transplantasi ginjal di Indonesia?
5. Bagaimana pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan pasien transplantasi ginjal di Indonesia?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan pasien transplantasi ginjal di Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pasien transplantasi ginjal di Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien transplantasi ginjal di Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan pasien transplantasi ginjal di Indonesia.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan pasien transplantasi ginjal di Indonesia.

## 1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, perlu dilakukan beberapa pembatasan. Adapun batasan masalah yang digunakan yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan pada pasien yang menjalani modalitas transplantasi ginjal di ragam kelas rumah sakit di Indonesia.
2. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.
3. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara acak kepada para pasien atau keluarga pasien dengan pilihan modalitas transplantasi ginjal.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini adalah agar dapat berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkan, diantaranya:

### 1. Bagi Rumah Sakit Penyelenggara Transplantasi Organ

Penelitian membantu rumah sakit mengembangkan metode transplantasi organ yang lebih efisien dan aman serta dapat meningkatkan kualitas perawatan pasien.

Disamping itu, memungkinkan staf medis mengembangkan keahlian mereka dalam prosedur-prosedur perawatan pasien transplantasi dan meningkatkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan perawatan yang berkualitas.

## 2. Bagi Pasien

Penelitian mengarah pada pengembangan teknik transplantasi yang lebih baik, meningkatkan peluang keberhasilan transplantasi, memperpanjang harapan hidup pasien, dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

## 3. Bagi Peneliti

Dengan menggunakan metode *Service Quality* memungkinkan peneliti untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap layanan transplantasi ginjal di Indonesia. Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan menghasilkan rekomendasi perbaikan.

## 4. Bagi Universitas Esa Unggul

Penelitian yang terintegrasi dengan pembelajaran meningkatkan kualitas pendidikan di universitas, memberikan mahasiswa pengalaman belajar yang lebih berarti dan relevan dengan dunia nyata.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terbagi atas 6 (enam) BAB, dan terbagi atas beberapa sub-BAB dengan perincian sebagai berikut:

### BAB I : Pendahuluan

Pada BAB I ini menjelaskan terkait latar belakang permasalahan dalam tugas akhir, rumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada BAB II ini akan dimulai dengan membahas konsep kualitas pelayanan dan definisi kualitas pelayanan menurut para ahli dan teori-teori yang mendukung pengukuran kualitas pelayanan dalam konteks layanan kesehatan. Selain itu, akan mengulas teori-teori kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam konteks layanan kesehatan, terutama dalam pelayanan pasien transplantasi ginjal ditinjau dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan dengan metode *Service Quality*.

### BAB III : Metode Penelitian

Pada BAB III ini berisi uraian terkait lokasi dari penelitian, jenis data, sumber data, populasi dan sampel, serta teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

### BAB IV : Hasil

Pada BAB IV ini akan disajikan hasil penelitian dalam bentuk tulisan, tabel atau gambar terkait penelitian tentang kualitas pelayanan kepuasan konsumen pasien tranplantasi ginjal di Indonesia dengan metode *Service Quality*.

### BAB V : Pembahasan

Pada BAB V ini berisi analisa terhadap data terkait kualitas pelayanan kepuasan konsumen pasien tranplantasi ginjal di Indonesia dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada konsumen.

BAB VI : Penutup

Hasil kesimpulan dan saran yang diperoleh setelah melakukan penelitian akan disajikan pada BAB VI ini.