

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan secara umum memiliki peran yang sangat penting dalam upaya menaikkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Aditama, 2002).

Salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Manusia kebanyakan akan melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Orang yang sedang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga dia sembuh. Tubuh yang sehat merupakan kehendak setiap orang. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu di antaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit (Adisasmito, 2009).

Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2008).

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien

(Bata, 2013). Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Assauri, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Yeni pada tahun 2012 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah Sakit Sultan Daeng Radja memperoleh hasil 28,8% menyatakan puas dengan kenyamanan yang diperoleh, 58,1% menyatakan tidak puas. Untuk pelayanan informasi 61,2% menyatakan puas, 83,6% menyatakan tidak puas terhadap informasi yang diberikan. Dari segi akses atau keterjangkauan terdapat 71,6% menyatakan terjangkau dan 54,1% menyatakan akses tidak terjangkau. Pada kompetensi teknis, 78,9% menyatakan tidak puas, 82,1% menyatakan puas dengan pelayanan petugas (Wati, 2012).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah institusi pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Pelayanan yang diberikan rumah sakit dituntut untuk selalu melakukan perubahan, agar pelayanan itu dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yaitu masyarakat. RSUD sebagai salah satu instalasi yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan tentunya harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara umum, maka di Jawa Timur telah ditetapkan Peraturan Daerah Provinsi Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan ini telah mengatur tujuan pelayanan publik. Seperti azas pelayanan, standar pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, sanksi dan lain sebagainya (Nawang Sari, 2011).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Sayidiman Magetan merupakan salah satu organisasi kesehatan milik pemerintah kabupaten Magetan yang berada di kota Magetan, Jawa Timur. RSUD dr. Sayidiman Magetan selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai target yang diharapkan. Upaya yang dilakukan adalah dengan penambahan

jumlah dokter spesialis, perluasan pembangunan gedung rumah sakit dan penambahan fasilitas pelayanan. Akan tetapi saat ini di RSUD dr. Sayidiman Magetan belum memiliki kotak saran yang aktif untuk menampung keluhan pasien, serta belum ditemukannya survei lebih lanjut tentang kepuasan pasien. Sementara itu, agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, rumah sakit perlu mengevaluasi pelayanan yang diberikan secara bertahap untuk meningkatkan kepuasan pasien. Fakta tersebut memotivasi peneliti untuk meneliti tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

B. Rumusan Masalah

Adakah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah dr. Sayidiman Magetan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah analisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

D. Manfaat Penelitian

- a. Bagi rumah sakit, hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit agar tetap bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan memperbaiki kualitas pelayanan yang kurang baik.
- b. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk melatih berpikir ilmiah, dengan dasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.