

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia adalah Rumah Sakit. Rumah sakit umum adalah sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit yang memiliki peran sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Menkes/III/2010).

Pada dasarnya rumah sakit merupakan lembaga yang berfungsi secara sosial tetapi saat ini dengan adanya rumah sakit swasta sehingga hal ini akan menyebabkan persaingan antar sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan 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).

Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit, pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Secara umum pelayanan rumah sakit terdiri dari pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan dimana pasien menempati ruang perawatan tempat tidur karena keperluan observasi, diagnosis terapi, rehabilitasi medik atau pelayanan medik lainnya. Secara

umum pelayanan rawat inap rumah sakit dibagi menjadi beberapa ruang kelas diantaranya VIP, kelas 1, kelas II dan kelas III, serta dibedakan beberapa ruang atau bangsal.

Rumah sakit merupakan suatu lembaga komunitas yang merupakan instrumen masyarakat yang titik fokusnya untuk mengkoordinasi dan menghantarkan pelayanan penderita pada komunitasnya, berdasarkan hal tersebut rumah sakit dapat dipandang sebagai suatu struktur terorganisasi yang menggabungkan bersama-sama semua profesi kesehatan fasilitas diagnosis, terapi, alat dan perbekalan serta fasilitas fisik ke dalam suatu sistem terkoordinasi untuk mengantarkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Konsep rumah sakit telah bermula sejak zaman arab kuno dulu, juga pada rumah sakit dalam sejarah islam, rumah sakit budha kuno di india, dan semacam rumah sakit di israel dimana dokter yang ada juga bertindak sebagai pendeta dan pemaham kekuatan magis. Evolusi konsep rumah sakit modern bermula dari dasar pemikiran, keimanan, kemanusiaan, dan sosial. Era renaissance di akhir tahun 1200an juga berperan dalam perkembangan rumah di dunia, khususnya di eropa, ditambah lagi kemudian dengan terjadinya urbanisasi, perdagangan, dan revolusi industri yang semuanya membuat rumah sakit makin banyak dibutuhkan dan dibangun. Ditahun 1929 dilakukan kongres rumah sakit internasional yang pertama. *The international Hospital Federation (IHF)* yang berdiri tahun 1947 dengan sekretariat di london, kini punya anggota sekitar 90 negara di dunia (Aditama, 2007).

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan dimana pasien dan petugas medis berinteraksi dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter dan perawat dalam hubungan yang sensitif perihal kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit (Suryawati *et al* 2006).

Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan, hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit harus semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara

harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan merupakan pernyataan psikologi yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan dengan pelayanan yang diterima secara nyata (Setyaningsih, 2013).

Hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan rumah sakit adalah pelayanan yang bermutu. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi diantaranya adalah kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien. Hal ini berarti pelayanan kesehatan bukan hanya berorientasi pada pengobatan secara medis saja, melainkan juga berorientasi pada komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien, serta sangat membantu pasien dalam penyembuhan (Patria, 2011).

Tercapainya suatu kualitas pelayanan tentu harus menciptakan kepuasan bagi pengguna pelayanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berujung pada penilaian atau persepsi suatu pelanggan (Grestyaning, 2010).

Studi ini perlu dilakukan dalam rangka dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada instansi Rumah Sakit penyedia layanan kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien, memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan di rumah sakit Negeri dan Swasta di daerah surakarta.

Penelitian tentang kepuasan pasien di RSUD Dr moewardi di surakarta sebelumnya pernah dilakukan oleh Ancilla Cherisha illinanyas (2011) yang meneliti tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien askes dengan pasien umum di bangsal mawar III di RSUD DR moewardi surakarta. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah tempat dan spesifikasi jenis keperawatan pasien yaitu, Hubungan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit negeri dengan swasta di daerah surakarta, pada penelitian ini tempat yang ditunjukkan di RSUD DR moewardi dan rumah sakit yarsis di daerah surakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, pada penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Adakah perbedaan kepuasan pasien di rumah sakit negeri dan swasta di daerah Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien di rumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta di daerah Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Sebagai masukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan terutama kedokteran dalam hal pelayanan kesehatan yang bermutu dan meningkatkan kepuasan pasien.

2. Manfaat aplikatif

a. Bagi petugas

Sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan prosedur yang ada.

b. Bagi rumah sakit

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memeberikan suatu masukan bagi berbagai pihak khususnya penyelenggara pelayanan kesehatan pasien rawat inap rumah sakit, sehingga bisa dijadikan referensi untuk perbaikan kepuasan pasien di rumah sakit.