

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang memfasilitasi pelayanan kesehatan untuk diperlukan sebagai pendukung upaya untuk penyelenggaraan kesehatan di Rumah Sakit. Dengan diselenggarakan upaya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, penyelenggaraan pelayanan kesehatan mempunyai organisasi yang sangat kompleks dan mempunyai karakteristik. Masing-masing dari berbagai jenis ahli tenaga kesehatan dengan keahlian ilmunya saling berinteraksi satu sama lain. Dalam rangka untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat, para ahli tenaga kesehatan harus mengikuti perkembangan teknologi kedokteran dan ilmu pengetahuan yang berkembang sangat pesat, dan ini membuat permasalahan semakin kompleks di dalam Rumah Sakit (Aziz, 2012).

Selain upaya preventif dan promotif, upaya rehabilitatif dan kuratif juga sangat diperlukan dalam meningkatkan derajat kesehatan dimasyarakat. Fungsi penyediaan pelayanan kesehatan rujukan yang disediakan oleh rumah sakit juga merupakan salah satu upaya kesehatan yang bersifat rehabilitative dan kuratif (Depkes, 2014).

Perizinan Rumah Sakit mengelompokkan Rumah Sakit berdasarkan kepemilikannya, yaitu Rumah Sakit privat dan Rumah Sakit publik. Rumah Sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan tujuan untuk menarik keuntungan atau profit yang persero atau berbentuk perseroan terbatas adalah pengertian dari Rumah Sakit privat. Sedangkan Rumah Sakit yang dikelola badan hokum yang bersifat nirlaba, yang dikelola oleh pemerintah dan pemerintah daerah adalah Rumah Sakit publik. Pengelompokan perizinan Rumah Sakit diatas dicantumkan dalam peraturan Menteri Kesehatan Nomor

147/Menkes/PER/I/2010 tentang perizinan Rumah Sakit yang mengelompokkan Rumah Sakit berdasarkan kepemilikan (Depkes, 2014).

Tenaga kesehatan memiliki peranan penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal dimasyarakat dengan tujuan agar meningkatnya kemauan, kesadaran dan keinginan untuk hidup sehat dimasyarakat sehingga terwujudlah derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dengan terwujudnya derajat kesehatan dimasyarakat maka hal ini bisa menjadi investasi untuk pembangunan yang produktif dan pembangunan sumber daya manusia secara soasial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum. Hal-hal tersebut ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal dimasyarakat (Depkes, 2014).

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki keterampilan dan/atau pengetahuan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Tenaga di bidang kesehatan terdiri atas asisten tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan. Ada tiga belas jenis tenaga kesehatan yang dikelompokkan terdiri atas: tenaga medis, tenaga gizi, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan masyarat, tenaga psikologi klinis, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga keteknisian medis, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional, tenaga keterampilan fisik, dan tenaga kesehatan lainnya. Hal-hal tersebut tercantum didalam Undang Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Depkes, 2014).

Reformasi layanan kesehatan telah lama dibicarakan, baik di negara berkembang maupun negara maju yang tidak lain adalah membuat sitem layanan kesehatan yang semakin responsive terhadap kebutuhan pasien ata masyarakat. Oleh sebab itu, perlu dilakukan reorientasi tujuan dari organisasi layanan kesehatan agar semakin terfokus pada kepentingan pasien. Dengan

kata lain, layanan kesehatan itu harus selalu mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien atau masyarakat yang dilayani.

Dalam (Ratnaimasih, 2013) kualitas layanan Rumah Sakit di Indonesia masih dirasa kurang memuaskan (Supratman & Prasetyo, 2010). Kualitas pelayanan yang kurang memuaskan ini dirasakan oleh pasien yang berasal dari golongan ekonomi lemah. Tidak sesuainya jadwal praktek yang sudah ditetapkan oleh petugas dan sering terlambatnya waktu tunggu pasien untuk dilayani merupakan beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh pasien yang berasal dari golongan ekonomi lemah atau pasien yang tidak mampu. Pasien yang berasal dari golongan ekonomi lemah adalah pasien yang tidak mampu membayar biaya pengobatan yang dibutuhkannya (Jonirasmanto, 2009; Supratman & Prasetyo, 2010) dan beberapa pasien yang diwawancarai pada studi pendahuluan menyatakan bahwa informasi yang diberikan kepada pasien masih kurang, dalam upaya mendidik pasien untuk mengobati dan memelihara kesehatannya sendiri.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di ruang rawat inap dan rawat jalan terhadap kepuasan pasien?

2. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di ruang rawat inap dan rawat jalan terhadap loyalitas pasien?
3. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di ruang rawat inap dan rawat jalan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien?

C. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien dan loyalitas pasien di instalasi rawat inap dan rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul
- 2) Untuk mengetahui tingkat kualitas Pelayanan tenaga kesehatan
- 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien
- 4) Untuk mengetahui kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan loyalitas pasien

D. Manfaat Penelitian

Ada 2 macam manfaat dari hasil penelitian ini yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan literatur atau referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

Bagi para pelaksana tenaga medis hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai penambahan wawasan, pengetahuan tentang

hubungan antara kualitas pelayanan tenaga kesehatan di ruang rawat inap dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap bagi institusi terkait dan dinas kesehatan sekitar.