

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sistem Kesehatan Nasional adalah suatu tatanan yang mencerminkan upaya bangsa Indonesia untuk meningkatkan kemampuan pencapaian derajat kesehatan yang optimal bagi setiap penduduk. Pembangunan kesehatan merupakan penyelenggaraan upaya kesehatan bangsa Indonesia untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk, dengan demikian pada setiap penduduk akan terwujud derajat kesehatan yang optimal. Disamping itu masyarakat dapat juga menentukan masalah kesehatan dan dapat menilai keberhasilan masalah kesehatan. Dalam pembangunan kesehatan tersebut, rumah sakit merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi kompleks yang mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan tipenya, sehingga dapat menghadapi tuntutan regional dan global. Selain penampilan atau nilai diinginkan yang mampu dicapai, berkaitan itu rumah sakit juga sebagai pelayanan kesehatan rujukan yang meliputi rujukan medik, rujukan kesehatan dan rujukan manajemen serta sebagai penggerak masyarakat agar mampu

... dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan

Ditinjau dari fungsi pelayanan, mula-mula rumah sakit memberikan pelayanan yang mengutamakan penyembuhan berkala. Sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta sosial budaya maka fungsi tersebut berkembang ke arah pelayanan yang menyeluruh dan terpadu yang mencakup upaya penyembuhan dan pemulihan yang didukung oleh upaya pencegahan dan peningkatan kesehatan.

Peningkatan kesehatan serta pengelolaannya dirasakan sebagai kebutuhan yang perlu diperhatikan karena kegiatan pelayanan kesehatan bukan hanya kegiatan yang melakukan pelayanan rutin semata tetapi harus ada ketanggapan petugas dalam kebutuhan pasien, keprihatinan dan keramahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang diderita pasien. Di samping itu, kualitas pelayanan kesehatan juga terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran serta dengan prosedur pelayanan yang berlaku.

Kualitas pelayanan kesehatan senantiasa dituntut peningkatannya baik oleh konsumen (*health consumers*), oleh pemberi pelayanan kesehatan (*health provider*) dan pihak lain, misalnya pihak yang membiayai pelayanan kesehatan. Konsumen senantiasa mengharapkan peningkatan kualitas pelayanan seperti memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta biaya yang terjangkau. Tantangan utama dalam manajemen kualitas dan manajemen biaya layanan kesehatan adalah bagaimana menyelenggarakan layanan yang berkualitas dengan biaya yang

ditetapkan berapa harga jasa kesehatan yang bermutu baik dan apakah harga itu mampu dibayar oleh pemerintah dan masyarakat (Jacobalis, 1994).

Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku petugas dan karyawan, keterlambatan layanan dokter dan perawat, kurangnya komunikatif dan informatif petugas, lamanya proses masuk rawat, kebersihan dan ketertiban lingkungan (Jacobalis, 1989).

Kepuasan pasien merupakan keseimbangan antara harapan, persepsi, dan yang dialami, sehingga dapat memenuhi harapan-harapan pasien dari penyedia pelayanan kesehatan. Seiring dengan kemajuan ilmu kedokteran dan teknologi, kemajuan bidang komunikasi dan informasi, meningkatnya pendidikan dan taraf hidup, serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, masyarakat menjadi lebih kritis dalam menilai penampilan rumah sakit. Pasien menuntut pelayanan yang lebih bermutu dan mereka menganggap kepuasan adalah hak yang harus mereka terima.

Judul yang dipilih sama sekali tidak bermaksud menyoroti ataupun mengungkap kelemahan pelayanan Unit Rawat Inap RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta tetapi ditujukan untuk memberikan sumbangan pikiran demi tercapainya tujuan pembangunan kesehatan.

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan bentuk rumah sakit swasta dan pemerintah yang sedang berkembang. Rumah sakit tersebut berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya dengan peningkatan kualitas pelayanan Unit Rawat Inap. RSUD PKU

Muhammadiyah berdiri pada tahun 1923 dan terdapat ruang perawatan kelas utama, kelas I, kelas II, kelas III.

RSU PKU Muhammadiyah menyelenggarakan pelayanan kesehatan menyeluruh yang terdiri dari sepuluh macam pelayanan yaitu pelayanan medis, pelayanan penunjang (laboratorium, radiologi dan lainnya), keperawatan, obat, farmasi, rekam medis, gizi, penyuluhan, administrasi dan keuangan, kerumahtanggaan (akomodasi/pemondokan) dan bina ruhani Islam. Kualitas pelayanan merupakan bagian tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan, bahkan merupakan salah satu faktor penentu terhadap peningkatan mutu pelayanan dan citra rumah sakit.

Uraian di atas menunjukkan bahwa penelitian tentang kepuasan merupakan hal yang sangat penting khususnya bagi rumah sakit. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa keberhasilan sebuah rumah sakit tergantung pada diterima atau tidaknya produk jasa pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Adakah perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan antara pasien yang dirawat di kelas II dan III RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta ?
2. Bagaimana perbedaan kepuasan pasien yang dirawat di kelas II dan III terhadap pelayanan kesehatan di RSU PKU Muhammadiyah

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan RSUD Muhammadiyah Yogyakarta.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi RSUD Muhammadiyah Yogyakarta, penelitian ini menjadi masukan demi tercapainya tujuan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.
2. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan Unit Rawat Inap