

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sistem Kesehatan Nasional merupakan suatu tatanan yang mencerminkan upaya bangsa Indonesia untuk meningkatkan kemampuan pencapaian derajat kesehatan yang optimal bagi setiap penduduk. Pembangunan kesehatan merupakan penyelenggara upaya kesehatan yang bertujuan untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk.

Sesuai dengan yang tercantum dalam GBHN 1998 maka pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta kualitas kehidupan manusia melalui kemudahan dan pemerataan pelayanan kesehatan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian pada setiap penduduk akan terwujud derajat kesehatan yang optimal. Di samping 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.

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 kearah pelayanan yang menyeluruh dan terpadu yang m

upaya penyembuhan dan pemulihan yang didasarkan oleh

dan peningkatan kesehatan. Selain itu, masih terdapat fungsi pendidikan dan penelitian yang menunjang peningkatan fungsi pelayanan secara keseluruhan.

Untuk merealisasikan pelayanan kesehatan maka peran dari aparat kesehatan sangat diperlukan dengan memaksimalkan jasa pelayanan dan pengelolaan pelayanan kesehatan. Pengelolaan pelayanan kesehatan berkualitas 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. Disamping 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 masih dalam batas kemampuan masyarakat.

Kepuasan pasien merupakan keseimbangan antara harapan, persepsi dan yang dialami sehingga dapat terpenuhi harapan-harapan pasien dari penyedia pelayanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan, taraf hidup, dan perkembangan ilmu pengetahuan masyarakat menjadi kritis dalam menilai penampilan rumah sakit. Pasien akhir-akhir ini menuntut pelayanan yang lebih bermutu dan mereka menganggap kepuasan adalah hak yang harus mereka terima.

Uraian diatas 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.

## 1.2. Perumusan Masalah

Pelayanan kesehatan yang berkualitas mempunyai pandangan yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang ditetapkan. Tiap individu dapat memiliki tingkat kepuasan yang berbeda walaupun sama-sama memanfaatkan satu macam pelayanan kesehatan yang sama, jadi masalahnya yaitu seberapa besar

Markuis, Davies dan Ware (1983) mengemukakan beberapa alasan mengapa kepuasan pasien perlu disurvei. Alasan pertama adalah bahwa penilaian kepuasan pasien mengandung informasi yang bermanfaat mengenai struktur, proses dan pelayanan. Disamping itu penilaian tingkat kepuasan merupakan komponen evaluatif yang unik. Alasan kedua adalah bahwa tingkat kepuasan pasien mempunyai sifat prediktif mengenai bagaimana pasien akan berperilaku dimasa yang akan datang.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di unit rawat inap RSUD Prof. Margono Soekarjo.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan bagi pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di unit rawat inap RSUD Prof. Margono Soekarjo.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan RSUD Prof. Margono Soekarjo.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai sumbangan pikiran demi tercapainya tujuan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.
2. Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pe

3. Sebagai sumber informasi mengenai tingkat kepuasan serta kebutuhan dan keinginan pasien rawat inap di RSUD Prof. Margono Soekarjo.

### 1.5. Variabel Penelitian

Variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat inap sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu tanggapan responden terhadap pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi, fasilitas medis dan penunjang, serta lingkungan fisik rawat inap