

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keadaan masyarakat Indonesia di masa depan atau visi yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan dirumuskan sebagai: “Indonesia Sehat 2025”. Dalam Indonesia Sehat 2025, lingkungan strategis pembangunan kesehatan yang diharapkan adalah lingkungan yang kondusif bagi terwujudnya keadaan sehat jasmani, rohani maupun sosial, yaitu lingkungan yang bebas dari kerawanan sosial budaya dan polusi, tersedianya air minum dan sarana sanitasi lingkungan yang memadai, perumahan dan pemukiman yang sehat, perencanaan kawasan yang berwawasan kesehatan, serta terwujudnya kehidupan masyarakat yang memiliki solidaritas sosial dengan memelihara nilai-nilai budaya bangsa.

Perilaku masyarakat yang diharapkan dalam Indonesia Sehat 2025 adalah perilaku yang bersifat proaktif untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan; mencegah risiko terjadinya penyakit; melindungi diri dari ancaman penyakit dan masalah kesehatan lainnya; sadar hukum; serta berpartisipasi aktif dalam gerakan kesehatan masyarakat, termasuk menyelenggarakan masyarakat sehat dan aman (*safe community*).

Dalam Indonesia Sehat 2025 diharapkan masyarakat memiliki kemampuan menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dan juga memperoleh jaminan kesehatan, yaitu masyarakat mendapatkan perlindungan dalam memenuhi

kebutuhan dasar kesehatannya. Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi.

Diharapkan dengan terwujudnya lingkungan dan perilaku hidup sehat, serta meningkatnya kemampuan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, maka akan dapat dicapai derajat kesehatan individu, keluarga dan masyarakat yang setinggi-tingginya. Berdasarkan hal tersebut telah dirumuskan Visi Indonesia Sehat 2005-2025.¹

Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan (Veronika, 2002).²

Defenisi pelayanan kesehatan menurut UUD kesehatan No.36 Tahun 2009 ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. Hakikat dasar dari Rumah Sakit yaitu pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian

masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman dengan keluhan penyakit pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit.³ Kepuasan pasien sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena pasien mempunyai hak untuk memilih dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang dianggapnya bermutu sehingga dapat memuaskan kebutuhan pasien.

Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*).

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien (pelanggan). Seperti dikemukakan oleh Kotler (1994) bahwa, kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan antara hasil yang diharapkan atas suatu produk/ jasa dengan kenyataan yang diterimanya.

Dalam memuaskan konsumen, yang menjadi konsumen rumah sakit adalah pasien, yaitu orang yang diobati di rumah sakit. Penyedia pelayanan kesehatan yang berhasil, menempatkan pasien sebagai pusat strategi organisasinya. Kepuasan pasien dapat tercapai melalui manajemen dan sistem penilaian yang ditujukan kepada pasien. Ketidakpuasan tidak hanya menyebabkan kehilangan pasien tetapi juga kehilangan nama baik, reputasi, image institusi tersebut karena kepuasan yang

diberikan pihak rumah sakit pasti akan melekat dalam persepsi pasien mengenai mutu pelayanan rumah sakit tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai mutu pelayanan, dengan judul : **“Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit UKI Jakarta Timur Desember 2018”**.

1.2 Perumusan Masalah

Rumah Sakit UKI merupakan salah satu rumah sakit di Jakarta Timur, yang tentunya juga tidak lepas dari persaingan. dalam menghadapi tuntutan dan harapan pasien yang semakin meningkat dan semakin ketatnya persaingan. Rumah Sakit UKI harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya, agar mampu bersaing secara lebih efektif dalam bisnis kesehatan.

Melihat uraian di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit UKI, dalam arti bahwa seberapa besar tingkat harapan dan kenyataan pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima, serta seberapa besar tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien tersebut.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit UKI

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat harapan pasien rawat inap Rumah Sakit UKI terhadap mutu pelayanannya
- b. Untuk mengetahui tingkat persepsi pasien rawat inap Rumah Sakit UKI terhadap mutu pelayanannya
- c. Untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien rawat inap terhadap mutu pelayanannya

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat menambah serta mendukung perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan.
- b. Dapat menjadi wacana untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi institusi pendidikan, sebagai bahan untuk menambah bahan pustaka serta meningkatkan pengetahuan dan wawasan serta pembaca pada umumnya tentang mutu pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit.
- b. Bagi rumah sakit, sebagai bahan masukan untuk menilai mutu pelayanan dan mengembangkan pelayanan yang lebih baik.
- c. Bagi peneliti, dapat mengetahui mengenai mutu pelayanan, teknik pengukuran mutu pelayanan, khususnya pelayanan sektor kesehatan