

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan pelayanan kesehatan adalah salah satu cara untuk dapat menaikkan minat kunjungan pasien. Pelayanan kesehatan berhubungan erat terhadap mutu pelayanan kesehatan. Pendapat dari Luthan serta Robbins mengatakan bahwa mutu atau kualitas dari pelayanan dalam perspektif pemakai jasa tersebut lebih berkaitan dengan cara petugas kesehatan dalam melakukan tugasnya yakni pemenuhan keperluan pasien serta interaksi yang dibangun oleh petugas dan pasien.

Rumah sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Menurut WHO rumah sakit adalah institusi yang merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan dan organisasi sosial berfungsi mengadakan pelayanan kesehatan yang lengkap, baik kuratif maupun preventif bagi pasien rawat jalan dan rawat inap melalui kegiatan pelayanan medis serta perawatan. Sedangkan menurut Undang – Undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Kategori rumah sakit berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan dibagi menjadi Rumah Sakit Umum (RSU) dan Rumah Sakit Khusus (RSK). Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit khusus

adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi kompleks yang menggunakan perpaduan peralatan ilmiah yang rumit dan khusus, yang difungsikan oleh kelompok tenaga terlatih dan terdidik dalam menghadapi masalah-masalah yang berkaitan dengan pengetahuan medik modern untuk tujuan pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.

Salah satu pelayanan rumah sakit yang sangat penting adalah unit instalansi rawat jalan, dimana instalansi rawat jalan merupakan tulang punggung penghasil pemasukan sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Hal ini dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis yang disebut one day care. Oleh sebab itu pihak rumah sakit juga perlu waspada bila mendapatkan jumlah kunjungan yang cenderung menurun setiap bulannya, hal itu dikarenakan semakin perkembangnya minat kunjungan pasien dalam menerima pelayanan di rumah sakit khususnya di instalansi rawat jalan. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menanganai penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit.

Minat kunjungan pasien dalam menerima pelayanan di rumah sakit dalam menerima jasa pelayanan dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, jadi jika pelayanan rumah sakit yang

rendah akan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan rumah sakit. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan lama dan baru menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan di rumah sakit juga akan semakin menurun apalagi kalau ada pasien yang menderita penyakit kronis.

Masalah yang banyak terjadi dalam 10 artikel yang dipilih sebagai sumber data dalam penelitian *literature review* ini adalah masalah kunjungan pasien rumah sakit yang menurun. Penurunan jumlah kunjungan pasien disebabkan oleh faktor ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit, pasien menuntut pelayanan yang cepat dan lebih baik, penurunan mutu pelayanan, pasien juga banyak yang masih bingung mengenai sistem rujukan yang ditetapkan, pasien jkn maupun BPJS juga merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan kepuasan pasien dengan Pendekatan *Literature Review*.

1.3.2. Tujuan Khusus

Mengidentifikasi Hubungan Dimensi Mutu (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) Pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit

1.4 Manfaat

1.4.1. Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai sarana pembelajaran ilmu manajemen rumah sakit yang telah dipelajari saat perkuliahan dan menambah pengetahuan serta pengalaman peneliti mengenai masalah nyata di rumah sakit.

1.4.2. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Sebagai referensi dalam upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan sehingga tingkat kepuasan dan loyalitas pasien dapat meningkat pula.

1.4.3. Manfaat Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan kepustakaan dalam pengembangan dan sebagai sarana pembelajaran dan pengembangan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.