

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-undang Republik Indonesia no 44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk setiap masyarakat Indonesia secara paripurna. Rumah sakit sebagai sarana kesehatan memiliki tujuan untuk memberikan masyarakat derajat kesehatan yang optimal, mulai dari mencegah (*preventive*), menyembuhkan penyakit (*currative*), dan memberikan edukasi kesehatan untuk masyarakat. Pelayanan pada rumah sakit termasuk menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan unit gawat darurat. Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok dan sumber perhatian bagi masyarakat. Tuntutan dan ekspektasi masyarakat akan kualitas dan pelayanan kesehatan semakin hari semakin meningkat. Hal ini membuat rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit dituntut untuk selalu berkembang menjadi lebih baik, mengoptimalkan jasa pelayanan medis dan memberikan kepuasan bagi pasiennya.

Rumah sakit pada masa sekarang ini dikelola dengan system management pengolahan badan usaha. Menurut kementrian kesehatan tahun 2018, jumlah Rumah sakit di Indonesia semakin meningkat, mengikuti kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat pula dan pertumbuhannya tersebar disemua wilayah atau regio Indonesia. Pertumbuhan jumlah rumah sakit di Indonesia secara keseluruhan

mengalami peningkatan sebesar rata-rata 5.2% dari tahun 2012 hingga sekarang. Pertumbuhan jumlah Rumah sakit swasta rata-rata 7% dan pertumbuhan Rumah Sakit pemerintah hanya sebesar 3%. Persaingan antar Rumah Sakit, khususnya di sektor swasta dan pemerintah tak terhindarkan. Masing-masing berlomba untuk menarik konsumen agar datang ke rumah sakitnya. Setiap Rumah Sakit berusaha memberikan pelayanan yang maksimal untuk pasien-pasiennya dan sebagai bisnis yang bergerak dibidang jasa, Rumah Sakit perlu memperhatikan banyak aspek pelayanan.

Seperti yang kita ketahui, rumah sakit dikelompokan berdasarkan tipenya ada empat jenis yaitu Rumah sakit tipe A, B, C, dan D. Salah satu Rumah sakit yang pertumbuhannya pesat dan diminati masyarakat adalah rumah sakit tipe B. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat dan kepedulian terhadap kesehatan, masyarakat memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan. Mereka banyak memilih Rumah Sakit tipe B yang memiliki pelayanan medis lengkap dengan standard kesehatan yang lebih tinggi.

Rumah sakit harus rutin melakukan evaluasi terhadap kinerjanya, dan melihat respon konsumen atau tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu penilaian pasien terhadap jasa pelayanan medis, setelah merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien, pihak management rumah sakit dapat menilai dari banyak aspek pelayanan. Dengan analisa yang tepat, dapat diketahui tingkat kepuasan pasien dan mengetahui kualitas pelayanan atau faktor apa yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien tersebut.

Kepuasan pasien ini sangatlah penting karena hal inilah yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, yang akan mempengaruhi tingkat keterikatan pasien pada Rumah Sakit tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Tipe B di DKI Jakarta dan Tangerang?
2. Faktor-faktor apa saja yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Tipe B di DKI Jakarta dan Tangerang?

1.3 Pertanyaan Penelitian

Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit tipe B di DKI Jakarta dan Tangerang?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit tipe B di DKI Jakarta dan Tangerang.

1.5 Manfaat Teori dan Praktis

- Mengetahui dan menganalisa faktor-faktor yang menjadi pendorong untuk pasien memilih berobat di suatu Rumah Sakit tipe B di DKI Jakarta dan Tangerang.
- Mengetahui profil masyarakat yang datang berobat di Rumah Sakit tipe B di DKI Jakarta dan Tangerang.

- Mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit tipe B di DKI Jakarta dan Tangerang.
- Sebagai bahan masukan dalam mengambil keputusan untuk upaya perbaikan system dan pelayanan.

