

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas hidup manusia di bidang kesehatan merupakan suatu usaha yang sangat luas dan menyeluruh, usaha tersebut antara lain meliputi peningkatan kesehatan masyarakat baik secara fisik maupun non fisik. Dalam Sistem Kesehatan Nasional disebutkan juga bahwa kesehatan menyangkut seluruh segi kehidupan yang lingkup serta jangkauannya sangat luas dan kompleks.

Undang- Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit adalah memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit, meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit dan memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit. Diberlakukannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik semakin mengukuhkan bahwa hak-hak masyarakat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas termasuk memperoleh pelayanan bidang kesehatan dilindungi oleh Undang-Undang.

Indonesia sehat 2025 diharapkan masyarakat memiliki kemampuan menjangkau pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memperoleh jaminan kesehatan. Pelayanan kesehatan berkualitas yang dimaksud adalah termasuk pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang 2 memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi (Departemen Kesehatan RI, 2012).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atas kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pasien dalam menggunakan suatu jasa pelayanan di Rumah Sakit. Kepuasan pasien merupakan syarat yang harus di penuhi Rumah Sakit agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pasien (Priyoto, 2014).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian kali ini adalah

1. Bagaimana kualitas waste Over production mempengaruhi, Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati ?
2. Bagaimana kualitas waste Waiting mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati ?
3. Bagaimana kualitas waste Transportation mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati ?
4. Bagaimana kualitas waste Excess Processing mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati ?
5. Bagaimana kualitas waste Inventory mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati ?
6. Bagaimana kualitas waste Motion mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati ?
7. Bagaimana kualitas waste Defect mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati ?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis tingkat pelayanan rumah sakit berdasar kepuasan pasien setelah *lean service management* diimplementasikan

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui kualitas waste Over production mempengaruhi, Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati
2. Mengetahui kualitas waste Waiting mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati
3. Mengetahui kualitas waste Transportation mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati
4. Untuk mengetahui kualitas waste Excess Processing mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati

5. Untuk mengetahui kualitas waste Inentory mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati
6. Untuk mengetahui kualitas waste Motion mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati
7. Untuk mengetahui kualitas waste Defect mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Memberikan masukan kepada manajemen Rumah Sakit Islam Malahayati tentang kepuasan pasien rawat inap dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan Rumah Sakit. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Rumah Sakit Islam Malahayati meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi peneliti

sarana untuk mengaplikasikan ilmu dalam melakukan penelitian serta menambah wawasan mengenai pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati.

3. Bagi Institusi

Menambah kepustakaan dan dapat memberikan masukan bagi peneliti di masa mendatang