

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan pada hakikatnya merupakan upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa di seluruh negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi (Kemenkes RI 2015). Penyedia layanan kesehatan harus lebih fokus pada kepuasan pasien sebagai cara untuk mendapatkan dan mempertahankan pangsa pasar, menjaga loyalitas pasien serta mendapatkan pelanggan-pelanggan atau pasien baru. Seorang pelanggan bahkan akan bersedia memberikan biaya tambahan untuk pelayanan yang lebih bermutu atau berkualitas (Bernard 2009).

Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu bidang jasa yang memegang peranan penting. Indikator utama untuk mengetahui standar rumah sakit adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan rumah sakit tersebut bermutu baik. Ini dapat dilihat dari penanganan pasien yang cepat, tepat, dan ramah tamah dari petugas kesehatan (Wijono 2016).

Cakupan penduduk didapatkan pelayanan kesehatan menurut *World Health Organization* (WHO) masih kurang dari target cakupan 75%. Hal ini terlihat hanya 73,2 % pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu pelayanan yang diberikan kepada pasien juga masih jauh dari kata baik atau memuaskan, ini terbukti dari 73,2% hanya 51,8% pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (WHO 2013).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan pada setiap Negara, bukan hanya Negara maju namun Negara berkembang juga mengutamakan pelayanan kesehatan, faktanya pelayanan yang diberikan kepada pasien di Negara berkembang

seperti Malaysia, Thailand, Singapura dan Brunei memuaskan pasiennya (Supranto 2017). Hal ini terlihat dari cakupan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan dengan target 75%, namun 80% pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini terbukti bahwa Malaysia dan Singapura merupakan tujuan utama pengobatan orang Indonesia. Begitu juga Amerika, Jepang, Inggris dan Prancis Negara maju yang memiliki pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan kepada pasien dengan persentase 82, 7% (WHO 2013).

Indonesia memiliki total 2.831 rumah sakit pada Tahun 2017 yang terdiri dari 2.267 rumah sakit umum dan 564 rumah sakit khusus. Sebanyak 64% rumah sakit di Indonesia diselenggarakan oleh swasta, sisanya 27% diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah dan 9% diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat (Kemenkes RI 2018). Rumah Sakit di Provinsi Sumatera Utara dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Pada tahun 2019, RS di Sumatera Utara di antaranya: 29 Unit RS Pemerintah Kabupaten/ Kota, 6 Unit RS TNI/Polri, 95 Unit RS Swasta/ Yayasan/ PT, 1 Unit RS Pemprov, 7 Unit RS BUMN, dan 2 Unit RS Perorangan (Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara 2019).

Berdasarkan Undang-Undang RI No.44 Tahun 2009, rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Depkes RI 2009). Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Kemenkes RI 2008).

Implementasi pelayanan jasa kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelayanan (*service*) terbaik bagi setiap pasien akan bertujuan menciptakan kepuasan pasien. Yang tidak lain nantinya akan berpengaruh

terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Minat kungjung ulang sebagai kepuasan, evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono 2015).

Menurut Depkes RI, suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamaya waktu pelayanan). Dengan adanya berorientasi kepada pasien, akan mampu bertahan di tengah persaingan global yang semakin kuat (Fadillah 2018).