

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu jenis layanan publik yang bergerak pada bidang layanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018, Rumah sakit memiliki tugas untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi dan bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di sekitarnya. Dan fungsi Rumah sakit, menurut Pasal 5 Kepmenkes 983/1992, bertanggung jawab untuk menyediakan layanan medis, layanan penunjang, dan non-medis. Rumah sakit harus mempertimbangkan seberapa puas pasien dengan layanan kesehatan yang mereka berikan.

Kepuasan konsumen berkait erat dengan layanan atau barang yang mereka terima. Karena kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan sangat penting untuk menggambarkan kualitas layanan yang diberikan di tempat pelayanan kesehatan, untuk memprioritaskan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai pikiran atau perasaan yang muncul sebagai hasil dari layanan kesehatan atau kinerja yang diperoleh pasien setelah mendapatkan layanan tersebut dan membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien dapat menyebabkan keharmonisan dalam hubungan rumah sakit dengan pasien. (Mustika and Sari 2018)

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalahn bagaimana kepuasan pasien dengan layanan kesehatan di Rumah Sakit Mata Prima?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Utama

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien dengan layanan kesehatan di Rumah Sakit Mata Prima

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui seberapa puas pasien dengan pelayanan kesehatan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dari fasilitas kesehatan dan pelayanan pemeriksaan yang diberikan oleh petugas kesehatan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Sebagai data tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.
2. Meningkatkan kemampuan dan kualitas layanan kesehatan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Bagi Umum

1. Memperbaiki layanan kesehatan..
2. Pasien yang puas dengan layanan kesehatan rumah sakit.