

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### Latar belakang

Rumah sakit merupakan rangkaian menyeluruh dari organisasi social dan medis yang berguna untuk memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat, baik itu kuratif maupun rehabilitative. Karena pelayanan yang ada dirumah sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai hasil penilaian pasien terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau menggunakan suatu produk. (Aritonang 2005). Instalasi rumah sakit juga mempunyai peran penting guna meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat. Paradigma baru terhadap pelayanan Kesehatan masyarakat rumah sakit dengan memberikan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan prima menggambarkan inti kelangsungan hidup rumah sakit., Tindakan resolusi mutu yang dilakukan strategi manajemen mutu merupakan tuntutan yang tidak boleh disepelekan jika suatu Lembaga ingin berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir akhir ini menuntut sebuah instansi penyedia jasa ataupun pelayanan menyenangkan pasien dengan memberikan kualitas pelayanan prima karena pasien/konsumen akan memilih produk berupa barang atau jasa melalui instansi yang bisa memberikan pelayanan terbaik kepadanya (Assauri,2003:25). Problem utama sebuah instansi jasa pelayanan Kesehatan adalah makin banyaknya pesaing, sehingga instansi rumah sakit wajib menjaga kepercayaan pasien dengan cara meningkatkan jasa pelayanan guna memaksimalkan kepuasan pasien rawat jalan. Pihak instansi rumah sakit perlu teliti menentukan kebutuhan pasien demi memenuhi harapan pasien serta meningkatkan kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diberikan (John, J., 1992: 57)

Memberikan jasa pelayanan prima bukanlah hal yang mudah bagi instansi rumah sakit, disebabkan pelayanan yang diberikan instansi rumah sakit tersebut melibatkan kualitas hidup pasien. Akhirnya jika terjadi kesalahan dalam Tindakan medis bisa menyebabkan dampak buruk bagi pasien. Dampak yang dimaksud yaitu sakit pasien menjadi parah, kecacatan sampai bisa pada kematian (Jacobalis, S. 1995:68)

Rumah sakit yang merupakan divisi dari system Kesehatan nasional didorong harus meningkatkan fasilitas, pelayanan, serta kemandirian. Dengan begitu instansi rumah sakit merupakan bagian dari pelaku pelayanan Kesehatan yang kompetitif sehingga mesti dikelola oleh pelaksana yang

memiliki jiwa wirausaha yang mumpuni menciptakan pelayanan yang efektif, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, tepat dalam inovasi, serta tepat dalam menanggapi kebutuhan pasien (Jacobalis, S.1995:77)