

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat itu sendiri. Dan masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Hendrik, 2012).

Perkembangan zaman saat ini membuat masyarakat semakin lebih aktif mencari informasi tentang kesehatan. Kebutuhan kesehatan mempengaruhi masyarakat untuk memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksakan dirinya ke rumah sakit (Gultom, 2008).

Persaingan bisnis rumah sakit saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi tuntutan bagi rumah sakit agar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap pasien. Untuk mencapai hal tersebut, rumah sakit bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan tertindas dalam persaingan (Gultom, 2008)

Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan (Supranto, 2002). Kepuasan akan terpenuhi bila kepuasan yang telah diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien

akan tidak puas. Ketidakpuasan kepada pelayanan akan mendorong para pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba (Rahmatika, 2004). Sehingga, sebuah rumah sakit perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien yang berguna untuk mengevaluasi kualitas pelayanannya.

Setiap rumah sakit membutuhkan kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pasiennya. Survei pun digunakan oleh pihak rumah sakit agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari apa yang dilakukan oleh pesaing (Rahmani, 2009).

Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien.

Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Pohan, 2007). Karena sebuah rumah sakit dikatakan berhasil apabila sudah banyak berperan dan mewujudkan harapan yang diinginkan oleh pelanggan atau pasien. Oleh karena itu, dengan melihat permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengambil sebuah topik di bidang pelayanan medik dan keperawatan, yang diberi judul “ Gambaran Survei Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Seksi Penelitian dan Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2017”.

1.2. Tujuan

1.2.1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran pelaksanaan survei kepuasan pasien rawat jalan di Seksi Penelitian dan Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2017.

1.2.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2017.
2. Mengetahui gambaran Seksi Penelitian dan Pengembangan Tahun 2017.

3. Mengetahui Input (SDM, Sarana dan Prasarana, Metode, Anggaran) dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2017.
4. Mengetahui proses dari pelaksanaan survei kepuasan pasien rawat jalan meliputi (Persiapan, Pelaksanaan Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Penyusunan Laporan Hasil Survei) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2017.
5. Mengetahui Output yaitu ketepatan pelaporan hasil survei kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2017.

1.3. Manfaat

1.3.1. Bagi Rumah sakit Umum Daerah Kota Tangerang

1. Menjadi bahan masukan yang bermanfaat khususnya dalam upaya penanganan keluhan-keluhan pasien
2. Menciptakan kerjasama yang baik antara Rumah sakit Umum Daerah Kota Tangerang dengan Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.

1.3.2. Bagi FIKES Universitas Esa Unggul

1. Sebagai sarana pemantapan keilmuan bagi mahasiswa dengan mempraktekan ilmu yang didapat didunia kerja
2. Hasil dari magang diharapkan dapat berguna bagi kalangan akademik sebagai informasi terhadap penelitian selanjutnya
3. Sebagai sarana untuk membangun kerjasama dengan institusi lain dibidang Manajemen Rumah Sakit
4. Menambahkan bahan referensi FIKES, sehingga diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya yang berhubungan dengan Manajemen Rumah Sakit
5. Dalam meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa, diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia potensial yang diperlukan dalam pembangunan kesehatan masyarakat.

1.3.3. Bagi Mahasiswa

1. Menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa dalam hal yang berhubungan dengan Manajemen Rumah Sakit khususnya dalam mutu pelayanan rumah sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang
2. Dapat menerapkan keilmuan Manajemen Rumah sakit yang diperoleh dibangku kuliah dalam praktik pada kondisi kerja yang sebenarnya.