

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 36 tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Pada batasan terdahulu, kesehatan itu hanya mencakup tiga aspek yaitu fisik, mental dan sosial. Kemudian kesehatan itu mencakup lima aspek yakni fisik (badan), mental (jiwa), sosial, spiritual dan ekonomi. Salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan adalah rumah sakit.

Menurut Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Oleh karena itu, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat sebagai jasa layanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan dan memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan. Syarat pokok untuk dapat disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang baik adalah tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, dan kepercayaan, mudah dicapai, mudah dijangkau dan bermutu dimana pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata (Azwar, 2010).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan merasa puas (Azwar, 2010)

Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang 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 terhadap pelayanan akan mendorong para pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba. Sehingga, sebuah rumah sakit perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang kualitas pelayanannya. (Rahmatika, 2007).

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak rumah sakit harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan. Sehingga, sebuah rumah sakit perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien yang berguna untuk mengevaluasi kualitas pelayanannya (Supranto, 2011).

Setiap rumah sakit membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan para pasiennya. Survei pun digunakan oleh pihak rumah sakit agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada 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. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Pohan, 2007).

Rumah Sakit dikatakan berhasil apabila sudah banyak berperan dan mewujudkan harapan yang diinginkan oleh pelanggan/pasien. Oleh karena itu, dengan melihat permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengambil sebuah topik di Unit Pemasaran, yang diberi judul “Gambaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan di Unit Pemasaran Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2017”

1.2 TUJUAN

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran pelaksanaan survei kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan di unit pemasaran RS Hermina Daan Mogot Tahun 2017

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran umum Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2017.
- b. Mengetahui gambaran unit pemasaran RS Hermina Daan Mogot Tahun 2017.
- c. Untuk Mengetahui Input (SDM, Sarana dan Prasarana, Metode dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2017.
- d. Untuk Mengetahui proses dari pelaksanaan survei kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan meliputi (Persiapan, Pelaksanaan Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Penyusunan Laporan Hasil Survei) di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2017.
- e. Untuk Mengetahui Output laporan hasil survei data dari rawat inap dan rawat jalan sesuai dengan hasil standar di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2017.

1.3 MANFAAT MAGANG

1.3.1 Bagi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot

- a. Menjadi bahan masukan yang bermanfaat khususnya dalam upaya penanganan keluhan-keluhan pasien.
- b. Menciptakan kerja sama yang baik antara Rumah Sakit Hermina Daan Mogot dengan Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.

1.3.2 Bagi FIKES Universitas Esa Unggul

- a. sebagai sarana pemantapan keilmuan bagi mahasiswa dengan mempraktekan ilmu yang didapat didunia kerja.

- b. Hasil dari magang diharapkan dapat berguna bagi kalangan akademik sebagai informasi terhadap penelitian selanjutnya.
- c. Sebagai sarana untuk membangun kerja sama dengan institusi lain dibidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.
- d. Menambah bahan referensi FIKES, sehingga diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya yang berhubungan Administrasi Kesehatan.
- e. Dalam meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa, diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia potensial yang diperlukan dalam pembangunan kesehatan masyarakat.

1.3.3 Bagi Mahasiswa

- a. Untuk mengetahui gambaran umum, kegiatan dan permasalahan dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan pada unit pemasaran di RS Hermina Daan Mogot.
- b. Untuk menambah wawasan dan pengalan bagi Mahasiswa dalam mengaplikasi ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan secara langsung di lapangan.