

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hakikat dasar dari Rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan Pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah di dalam kesehatannya pada Rumah sakit karena di anggap Rumah Sakit mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya dalam penyembuhan dan pemulihan rasa sakit nya dan pasien mengharap kan pelayanan atas tindakan yang di berikan Siap, Cepat, Tanggap dan Nyaman terhadap setiap keluhan yang di alami oleh pasien. Kepuasan Pasien dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan dan kualitas peayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada Pasien nya. Dimana mutu pelayanan kesehatan bagi pasien berarti empati atau respon dan tanggap akan kebutuhannya. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang di berikan di dalam rumah sakit itu penting karena dilihat dari timbal balik yang akan di berikan dan di peroleh oleh rumah sakit itu sendiri.

Rumah Sakit Umum An-Nisaa' memiliki sisitem manajemen yang baik dalam penanganan terhadap pasien nya. Namun masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.

Faktor terpenting dan kelangsungan hidup suatu rumah sakit adanya sumber daya manusia yang disiplin,keandalan,daya tanggap, jaminan, dan empati dari seluruh anggota rumah sakit. sehingga Rumah Sakit dapat memperoleh kepuasan pasien dalam pelayanan medis yang memuaskan. Tetapi tidak

semua pegawai mempunyai kemampuan, keterampilan, disiplin dan semangat yang sesuai dengan tujuan Rumah Sakit.

Sebagai tenaga manusia perlu mendapatkan perhatian dan pengelolaan sebagai mana mestinya. Berbeda dengan peralatan yang digunakan di dalam aktifitas Rumah Sakit dimana kepuasan pasien nya dapat di atur sesuai dengan kebutuhan Rumah Sakit. Manusia adalah makhluk yang sangat kompleks, dimana iya memiliki kebutuhan, keinginan dan perasaan yang sesungguhnya sangat berlawanan dengan tujuan dari Rumah Sakit, di samping ada nya kebutuhan yang ber beda-beda dari setiap pegawai yang ada mereka juga mempunyai latar belakang yang berbeda. Mereka memasuki instansi dengan membawa latar belakang pendidikan, pengalaman, kemampuan dasar dan lain sebagainya yang berada dalam berbagai tingkatan, perbedaan yang ada ini merupakan sumber perbedaan kinerja perawat yang meliputi kepuasan pasien, disiplin, kualitas kinerja dan sebagainya.

Demikian pula para perawat dalam Rumah sakit Umum An-Nisaa' kepuasan pasien seorang perawat sangat penting bagi suatu instansi di mana mereka bertemu dengan mengetahui kepuasan pasien dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka pihak manajemen rumah sakit dapat memberikan petunjuk tentang kualitas pelayanan mereka masing-masing, demikian juga bagi perawat itu sendiri dapat mengatur sejauh mana tingkat kepuasan pasien mereka dalam umpan balik dari itu adanya respon yang interaktif dari pasien yang dinamis.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang kualitas pelayanan pada bagian Rawat Inap di Rumah Sakit Umum An-Nisaa' dimana Bagian tersebut yang banyak mendapat pengaduan masalah tentang kualitas pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap, adapun kualitas pelayanan yang di maksud adalah, keandaalan, daya tangkap, jaminan dan empati. Kualitas tersebut merupakan menjadi Faktor untuk memperoleh kepuasan dari pasien.oleh karena itu pelayanan yang di berikan kepada pasien yang seharusnya di terima dengan maksimal tidak bisa terwujud dengan baik. Maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut untuk di lakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum An-Nisaa’** “

B. Permasalahan

Saat ini di suatu Instansi Rumah Sakit banyak permasalahan yang harus di hadapi dan dimana pihak Rumah Sakit dapat memberikan kepuasan bagi pasien nya sehingga pasien menjadi puas dan menjadi loyal. Kini seiring dengan kemajuan Teknologi Rumah Sakit Umum An-Nisaa' terus menunjukkan perkembangan nya di antaranya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang baik kepada pasien, juga di tingkatkan Sumber Daya Manusia yang professional sehingga dapat memperoleh kepuasan pasien dalam pelayanan medis.

Peningkatan kualitas pelayanan telah di upayakan melalui pihak manajemen Rumah Sakit dengan memberi petunjuk tentang kualitas pelayanan kepada

seluruh karyawan baik medis maupun non medis. Di harapkan dapat Respon yang baik dari pasien, Tapi kenyataan nya masih ada pelayanan yang harus di benahi dengan memperhatikan Sumber Daya Manusia maupun fasilitas-fasilitas yang menunjang untuk peningkatan pelayanan sehingga pelayanan kepada pasien yang seharusnya di terima dengan prima tidak bisa terwujud dengan baik atau malah sebaliknya.

Hal ini berkaitan erat dengan kualitas pelayanan Rumah Sakit terutama di Bagian Rawat Inap, untuk itu perlu adanya usaha untuk meneliti Bagian Rawat Inap dimana Bagian tersebut yang banyak mendapat pengaduan masalah tentang kualitas pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap, akibat nya ada beberapa pasien rawat inap yang kurang puas dengan pelayanan-pelayanan yang ada pada Rumah sakit Umum An-Nisaa'.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum An-Nisaa' ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum An-Nisaa' ?

E. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang ingin di capai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat di gunakan sebagai wawasan pengetahuan penulis mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Pasien Rawat Inap dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu manajemen Rumah sakit.

2. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini semoga bisa di gunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi guna peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit khusus nya di bidang pelayanan Rawat Inap.

3. Bagi Akademis

Semoga dari hasil penelitian ini bisa di gunakan sebagai proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah di peroleh selama ini dan di harapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Pasien Rawat Inap sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan dalam kasus nyata di lapangan.