

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Minat dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin meningkat, hal ini disebabkan meningkatnya pembangunan disegala bidang sehingga membawa kemajuan bagi masyarakat. Kemajuan-kemajuan tersebut telah memacu masyarakat untuk memperoleh pelayanan umum termasuk pelayanan kesehatan yang berkualitas. Upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan tersebut telah banyak dilakukan baik untuk upaya kesehatan masyarakat maupun upaya kesehatan perorangan yang bertujuan agar masyarakat memperoleh kemudahan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas.¹

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Rumah sakit merupakan lembaga yang padat modal, padat karya, padat teknologi dan padat pula masalah yang dihadapinya. Rumah sakit secara konsisten tetap dituntut untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan yang bersifat sosial dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan konsumennya.²

Mutu pelayanan kesehatan bagi pasien / customer lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, komunikasi petugas dengan pasien, empati, keramahan petugas dalam

melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang sedang di alami. ³

Zeithaml, Parasuraman dan Berry