

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit (RS) adalah institusi pemberi pelayanan kesehatan, dimana harus memiliki wawasan yang luas dan holistik dalam memenuhi kebutuhan pasien dan masyarakat yang dinamis.¹ Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Peningkatan tuntutan ini akibat dari meningkatnya jumlah konsumen terdidik sehingga mampu memilih jenis dan kualitas pelayanan yang diinginkan.²

Untuk dapat bertahan hidup dan berkembang di dalam lingkungan yang cepat berubah dan kompetitif, rumah sakit harus mengubah paradigma pengelolaan rumah sakit ke arah sudut pandang konsumen. Pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan.³ Kondisi tersebut harus diterapkan pada semua layanan rumah sakit diantaranya diterapkan pada unit pelayanan rawat inap.

Pelayanan kesehatan rawat inap merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia. Hampir semua rumah sakit ingin meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien rawat inap, hal ini disebabkan:

1. Rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur untuk keperluan