

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan satu kategori bisnis yang unik, yang tidak memiliki karakteristik dengan industri lain. Hal ini karena adanya tujuan pengabdian kepada masyarakat, memiliki aturan yang sangat ketat baik menyangkut perijinan hingga konsep pemasaran, teknologi, dan servis serta lingkungan yang nyaman. (<http://cresionbrand.blogspot.com/2009/03/persaingan-global-bisnis-rumah-sakit-html>).

Munculnya begitu banyak Rumah Sakit merupakan bukti adanya sambutan yang baik dari para investor terhadap pola kebijaksanaan pemerintah yang menganjurkan partisipasi swasta dalam bidang kesehatan mengingat sistem pelayanan kesehatan yang dianut pembiayaannya masih sebagian besar ditanggung oleh penderita itu sendiri, dengan demikian penderita pun memiliki kebebasan untuk memilih Rumah Sakit yang disukai. Adanya persaingan sebenarnya memacu peningkatan mutu pelayanan, tetapi bagi Rumah Sakit yang walaupun tadinya tergolong bermutu baik jika tidak memperhatikan pemeliharaan mutu justru sebaliknya akan mengalami ketinggalan dan tergeser ke golongan bermutu kurang baik, bahkan tidak mustahil oleh sebab tertentu mengalami penurunan mutu Rumah Sakit itu sendiri (<http://www.scribd.com/doc/26126320/Budaya-Mutu-Organisasi-Rumah-Sakit>).

Konsep Rumah Sakit mewah dengan teknologi dan tim medis yang memadai yang ada sekarang ini di kota-kota yang ada di Indonesia diharapkan dapat bersaing dengan Rumah sakit yang ada di luar negeri. Pasien atau masyarakat tidak perlu lagi berduyun-duyun pergi berobat ke Rumah Sakit yang ada di luar negeri, karena Rumah

Sakit serta tim medis yang ada di Indonesia juga memiliki kualitas dan kuantitas yang cukup baik.

Persaingan dapat terjadi dalam banyak bentuk, sejauh pasien dapat merasakan terpenuhinya kebutuhan dan keinginannya adalah sangat bijaksana bila para pengelola Rumah Sakit selalu memiliki anggapan bahwa Rumah Sakit lain adalah pesaing telah melakukan pelayanan lebih baik dan bermutu, lebih murah dan lebih cepat. Untuk hal itu diperlukan suatu mekanisme untuk memelihara mutu pelayanan Rumah Sakit agar senantiasa dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan zaman.

Meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan kesehatan memperbesar perhatian mereka terhadap industri jasa pelayanan kesehatan. Bersamaan dengan hal itu, kalangan industri memandang jasa pelayanan kesehatan sebagai peluang bisnis yang menjanjikan. Persaingan dalam industri jasa pelayanan pun meningkat. Kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses memenangkan persaingan. Hal ini tentu saja tidak mudah bagi pengelola rumah sakit, mengingat pelayanan yang diberikan juga menyangkut hidup para pasien atau pelanggannya. Bila terjadi ketidaksesuaian atau kesalahan dalam melaksanakan tindakan medis maka dampaknya tidak main-main, sakit yang bertambah parah, cacat tetap atau bahkan sampai pada kematian. Kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis, ada banyak dimensi mutu lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti layanan administratif, keramahan, ketanggapan para staf medis dan non medis, kemudahan, kecepatan dan ketepatan waktu layanan. Banyaknya dimensi mutu rumah sakit yang perlu diperhatikan sehingga penanganannya harus dilakukan dengan serius, cermat dan tepat (<http://www.aimsconsultants.com/html/aimsnewsinsight.html>).