

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbeda dengan banyak negara lain, baik negara maju maupun negara berkembang, kita mempunyai suatu tatanan nasional yang mencerminkan upaya bangsa Indonesia untuk meningkatkan kemampuan mencapai derajat kesehatan yang optimal sebagai perwujudan kesejahteraan umum. Dalam hal ini, pemerintah wajib memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bidang kesehatan yang menjadi hak azasi manusia sekaligus merupakan investasi sumber daya manusia yang strategis bagi pembangunan daerah. Hak kesehatan di Indonesia telah diakui secara formal sejak tahun 1960 dengan adanya Undang Undang Pokok Kesehatan dan diperbaharui oleh Undang Undang Nomor 23 tahun 1992. Namun masih belum jelas apakah kesehatan itu dianggap negara sebagai hak ataukah dilepaskan dalam mekanisme pasar. Fakta menunjukkan sistem kesehatan kita yang lebih berorientasi pada kepentingan pemerintah telah merugikan masyarakat terutama yang berada dilapisan bawah. Kebijakan pemerintah orde baru yang menerapkan konstruksi sentralistik dan manajemen konvensional dalam pelayanan kesehatan, mengakibatkan *aksesibilitas* (kemampuan untuk dapat dijangkau) masyarakat sangat rendah (Dirjen Pelayanan Medik, 2001).

Lumenta (1998) mengatakan bahwa pada hakikatnya derajat kesehatan yang optimal menentukan arah tujuan dan dasar pembangunan kesehatan sebagai kesatuan yang menyeluruh, terpadu serta berkesinambungan. Dengan adanya pedoman standar

pelayanan masyarakat tersebut, maka pemerintah dipacu untuk terus meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut diselenggarakanlah upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh masyarakat. Upaya tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan pelayanan kepada masyarakat luas tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Selain itu, untuk mengurangi kesenjangan antara kemampuan masyarakat dan biaya pelayanan yang tinggi adalah dengan cara pemberian subsidi biaya pelayanan bagi pasien miskin dengan harapan adanya peningkatan pelayanan kesehatan agar masyarakat puas dengan mengutamakan standar pelayanan minimal mencakup pelayanan medis dan non medis yang diselenggarakan oleh rumah sakit sesuai dengan kebutuhan, kemampuan dan standar yang telah ditentukan kepada pelanggan dalam menuju pelayanan prima.

Lismidar (1990) menyatakan bahwa berdasarkan sumpahnya, para perawat diharuskan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya sehingga mereka harus berusaha untuk selalu mengamati mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Mutu pelayanan ini dinilai berdasarkan data yang dikumpulkan, diukur dan dianalisis. Adapun cara untuk menilai mutu pelayanan ini salah satunya adalah dengan jalan memahami bagaimana seorang pelanggan (pasien) menilai pelayanan kesehatan yang diterima. Pelanggan dalam hal ini adalah siapa saja (orang atau badan) yang berminat untuk menilai mutu atau mempunyai harapan tertentu mengenai pelayanan yang diberikan oleh perawat.