

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Memasuki abad 21 yang semakin maju, sudah seharusnya bahwa mutu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien menjadi strategi utama bagi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis di tengah persaingan yang semakin ketat ( Syafrudin, 2006 ). Persaingan yang semakin ketat di bidang jasa pelayanan kesehatan baik di Balai pengobatan, Puskesmas, Rumah Sakit Umum dan Swasta maka di perlukan sikap empati dari perawat seperti memberikan perhatian pada klien, komunikasi yang efektif, dan mengerti kondisi emosional pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Sucipto, 2006).

Berdasarkan penelitian oleh Rosentein (2005) dengan responden sebagian pasien yang sedang menjalani rawat inap disalah satu rumah sakit di negara maju yaitu Amerika Serikat, sejumlah 150 pasien ditemukan bahwa sekitar 65% pasien memberikan persepsi negatif terhadap pelayanan perawat dirumah sakit dan 53% pasien mangatakan puas dengan pelayanan perawat dan sisanya mengatakan tidak puas. Di Indonesia perkembangan rumah sakit dari tahun ke tahun semakin meningkat yaitu terjadi peningkatan sejumlah rumah sakit sebesar 13,1 %, peningkatan jumlah tempat tidur sebesar 9,8 % dalam waktu 7 tahun.