

Hubungan antara kepuasan pasien dengan penampilan upaya pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Semarang 1997

Wahyutomo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79158&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan Pembangunan Kesehatan adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan masyarakat umum dari tujuan nasional. Untuk itu perlu ditingkatkan upaya guna memperluas dan mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mutu yang baik dan biaya yang terjangkau. Kepuasan merupakan salah satu dimensi mutu. Dewasa ini konsep mutu telah menjadi suatu "credo" universal dan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap suatu keberhasilan organisasi. "Quality Mindset" ini tidak saja diadopsi lembaga penyelenggara jasa-jasa komersil tetapi telah merembes ke lembaga-lembaga pemerintahan yang selama ini resisten terhadap tuntutan akan mutu pelayanan publik yang prima, antara lain rumah sakit. (Aviliani dan Wlfridus, 1997).

Dengan berakhirnya Pembangunan Jangka Panjang Tahap Pertama dan dimulainya Pembangunan Jangka Panjang Tahap Kedua, salah satu prakondisi yang harus dipenuhi adalah meningkatnya mutu pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang nyata. Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama di semua rumah sakit. Sejak Pelita I sampai sekarang Departemen Kesehatan, telah melaksanakan upaya peningkatan mutu pelayanan secara bertahap. Upaya tersebut dilaksanakan melalui pembangunan sarana, prasarana, pengadaan peralatan dan ketenagaan serta perangkat lunak lainnya, sejalan dengan pembangunan rumah sakit pada umumnya.

Selain itu dengan semakin meningkatnya pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat maka sistem nilai dan orientasi dalam masyarakat mulai berubah. Masyarakat mulai cenderung menuntut pelayanan umum yang lebih baik, lebih ramah dan lebih bermutu termasuk pula pelayanan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan tadi, maka fungsi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan dalam rumah sakit secara bertahap terus perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberi kepuasan terhadap pasien, keluarga, maupun masyarakat.

Dasar-dasar upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit antara lain : Garis-Garis Hesar Haluan Negara (GBHN) Tahun 1993 disebutkan bahwa pengelolaan kesehatan yang terpadu perlu lebih dikembangkan agar dapat lebih mendorong peran serta masyarakat, termasuk dunia usaha dalam pembangunan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan ditingkatkan dan jangkauan serta kemampuan diperluas agar masyarakat . terutama yang berpenghasilan rendah?