

## Analisis kepuasan / ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada rumah sakit pemerintah di Jakarta

Kadar Abidin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=90551&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **LATAR BELAKANG**

Pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami perubahan struktural yang sangat berarti di dekade tahun 1990-an. Ada peran pembaharuan yang mencolok pada dekade ini yaitu semakin besarnya peran swasta dalam penyediaan pelayanan berteknologi tinggi yang menyebabkan meningkatnya biaya pelayanan kesehatan yang akan ditanggung oleh masyarakat. Semakin mahalnya pelayanan kesehatan kepada masyarakat akan diikuti oleh tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini merupakan hal yang sangat dilematis bagi organisasi-organisasi pelayanan kesehatan yang disatu pihak dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi kesehatan yang makin cepat dan mahal dan dilain pihak tuntutan pelayanan yang memuaskan yang juga merupakan tugas pokok organisasi pelayanan kesehatan.

Pada saat ini pemerintah Indonesia mengeluarkan kira-kira Rp. 2,5 sampai Rp. 3 triliun (dari berbagai departemen). Diluar itu, masyarakat mengeluarkan Rp. 7 sampai 9 triliun untuk belanja kesehatan dalam setahun, baik yang langsung dibayarnya maupun yang dibayarkan oleh majikannya. Secara keseluruhan kita mengeluarkan sekitar Rp. 10 triliun (2,8 % dari Produk Domestik Bruto untuk sektor kesehatan, yang sebenarnya masih relatif rendah

dibandingkan dengan yang disyaratkan oleh WHO yaitu sebesar 5 % dari PDB) (Hasbullah Thabrani, 1977) Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi sctiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal.

Sasaran program rujukan dan rumah sakit dalam Pelita VI diantaranya adalah meningkatkan mutu, cakupan dan efisiensi pelayanan kesehatan di berbagai kelas rumah sakit dengan jalan pemanfaatan sumberdaya yang ada secara efisien dan efektif dengan tetap memperhatikan fungsi sosialnya.

Meningkatkan mutu pelayanan dipakai sebagai salah satu program sangat tepat karena dari data yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan RI (Profil Kesehatan Indonesia) tentang beberapa basil kegiatan sampai dengan tahun 1997 belum mencapai sasaran. Ini dapat dilihat dari beberapa indikator, khususnya untuk rumah sakit yang dikelola oleh Departemen Kesehatan dan Pemerintah Daerah antara tahun 1989 - 1997 antara lain : Tingkat hunian rumah sakit (BOR / Bed Occupancy Ratio) rata-rata menunjukkan kecenderungan menurun dari 63 % menjadi 59 % , sedangkan angka idealnya adalah 70 - 85 % . Angka kematian bersih (NDR / Net Death Rate) masih lebih besar dari 25 per 1.000 pasien keluar, dimana angka nasionalnya adalah 19 per 1.000. Angka kematian umum (GDR / General Death Rate) sebesar 45,3 per 1.000 kasus, dimana angka nasionalnya adalah 40,9 per 1.000 kasus. Angka kematian ibu sebesar 4,8 per 100 kelahiran hidup, dimana angka nasional

«

<br><br>

sebesar 3,5 per 100 kelahiran hidup. Angka kematian balita 71,8 per 1.000

<br>

penderita keluar sedangkan angka nasional adalah 60,8 per 1.000 penderita keluar. (Pusat Data Kesehatan, 1997).

Mutu pelayanan kesehatan suatu rumah sakit merupakan produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang saling terkait antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, perlu dilakukan usaha yang terus menerus untuk perbaikan pelayanan yang diberikan kepada pasien / konsumen. Untuk melakukan perbaikan-perbaikan tersebut, perlu diketahui kekurangan dan kelemahan pihak rumah sakit, yang dapat dilaksanakan dengan melakukan survai kepuasan pasien yang merupakan salah satu aspek dari mutu pelayanan rumah sakit. Sedang bila dilihat dari aspek pemasaran, rumah sakit pemerintah di Indonesia selama ini terasa masih kurang memperhatikan kepuasan pasien, dimana sangat berbeda dengan pelayanan lainnya seperti hotel, biro perjafanan, perbankan dan restoran yang sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.

Kini pasien atau masyarakat sudah tidak puas lagi dengan sikap paternalistik para tenaga medis atau paramedis, dimana segala kebutuhan pasien ditentukan oleh petugas tersebut. Pasien sudah jauh lebih banyak mendapatkan informasi dan telah menyadari hak-haknya yang perlu dihargai oleh pihak pemberi pelayanan. Bagi pasien, mutu pelayanan yang baik tidak hanya dikaitkan dengan kesembuhannya dari suatu penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan pasien