

## RINGKASAN

**Upaya Peningkatan Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Melalui Perbaikan *Product Value* dan Memperkecil Beban Mental**

Pasien dalam memilih jasa pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan nilai, kebutuhan, status ekonomi maupun status sosial seseorang. Dalam hal nilai, tiap individu berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Nilai atau *value* merupakan pembagian antara keuntungan yang didapat dan ongkos atau biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Bila pasien mendapatkan keuntungan ia akan menggunakan kembali jasa pelayanan tersebut (*reuse*), tetapi bila merugi ia akan meninggalkan.

Rumah Sakit Bhayangkara (RSB) menawarkan jasa pelayanan rawat inap, yang akan digunakan oleh masyarakat umum, anggota POLRI maupun keluarganya. Adapun untuk anggota POLRI dan keluarganya tidak dikenakan biaya atau gratis, sedangkan untuk masyarakat umum atau pasien umum dikenakan biaya sesuai dengan tarif yang telah ditentukan. Banyaknya anggota POLRI yang bekerja di RSB memunculkan *image* di masyarakat bahwa RSB hanya untuk anggota POLRI dan keluarganya, disamping itu atribut militer terlihat di sekeliling rumah sakit, sehingga masyarakat agak enggan untuk berobat atau rawat inap. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah meningkatkan utilisasi rawat inap RSB melalui perbaikan *product value* dan memperkecil beban mental.

Penelitian ini merupakan penelitian *observational analytic* dengan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan pada pasien yang pernah rawat inap dan tidak rawat inap (hanya berobat) di RSB mulai Maret 2003 sampai dengan Juni 2003. Respondennya sebanyak 67 orang pasien yang pernah rawat inap dan 64 orang pasien yang tidak pernah rawat inap dan dengan dilakukan uji Mann-Whitney.

Pasien yang pernah rawat inap maupun hanya rawat jalan di RSB, akan menilai pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan nilai-nilai yang ada pada pasien. Bila pasien mempunyai kesamaan nilai dengan RSB, mereka akan kembali lagi (*reuse*) bila sakit. Sedangkan yang tidak mempunyai kesamaan nilai, akan menolak untuk *reuse*. Dari penelitian diketahui bahwa hanya 49,3% pasien yang pernah rawat inap di RSB bersedia kembali (*reuse*), dan sisanya tidak bersedia. Mereka yang tidak bersedia *reuse* pada umumnya karena perhatian dokter dan perawat yang kurang, ruangan kotor dan tidak nyaman, serta karena reputasi dokter yang kurang baik. Dari pasien yang tidak pernah rawat inap atau hanya rawat jalan, sebanyak 79,7% yang tidak bersedia *reuse* bila sakit. Hal ini disebabkan karena *responsiveness* dokter yang lambat, perhatian dokter dan perawat yang kurang, dan dokter yang sulit dihubungi, serta responden mempunyai keyakinan bahwa RSB hanya untuk anggota POLRI beserta keluarganya.

Pasien yang menjalani perawatan di RSB secara psikologis merasakan beban mental sedang. Pada pasien yang pernah rawat inap, sebanyak 58,2% merasakan beban mental sedang. Pada pasien yang tidak bersedia rawat inap, ada

72,9% yang mempunyai beban mental sedang. Sehingga adanya beban mental ini menyebabkan mereka enggan untuk kembali lagi (*reuse*) bila sakit.

Kesimpulan penelitian ini adalah perlunya memperbaiki citra diri untuk meningkatkan utilisasi rawat inap di RSB, dengan cara: mematuhi jam kerja, mempercepat pelayanan, meningkatkan perhatian pada pasien, meningkatkan kebersihan, dan menghilangkan atribut militer.

