

## Hubungan Persepsi Pengguna Layanan Tentang Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap (VIP) Gryatama Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di BRSU Tabanan Tahun 2013

Ni Luh Gede Nova Cintya Devi \*<sup>1</sup>, Rina Listyowati <sup>1</sup>

Alamat: PS Ilmu Kesehatan Masyarakat Fak. Kedokteran Universitas Udayana

Email: vha\_cintya@yahoo.com

\*Penulis untuk berkorespondensi

### ABSTRAK

Unit rawat inap VIP (Gryatama) merupakan ruang perawatan bagi pasien umum BRSU Tabanan yang membayar dengan biaya sendiri. Selama 3 tahun terakhir terjadi penurunan jumlah pasien rawat inap, khususnya pada pasien umum. Selain itu tingkat kepuasan pasien (sebagai pengguna layanan) terhadap mutu pelayanan di unit rawat inap VIP (Gryatama) belum mencapai standar minimal yang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu 90%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pengguna layanan tentang mutu pelayanan unit rawat inap VIP (Gryatama) dengan minat pemanfaatan ulangnya.

Penelitian ini termasuk penelitian *cross sectional*. Instrumen penelitian menggunakan kuisisioner pada 65 orang responden yang merupakan pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan. Sampel dipilih dengan menggunakan metode *proportional stratified random sampling*. Data yang terkumpul diolah dan dianalisa secara kuantitatif dengan metode univariat dan bivariat menggunakan uji *chi square test*. Signifikansi ditentukan dengan nilai  $p < 0,05$ .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan terdiri dari 36,9% pasien dan 63,1% keluarga pasien. Karakteristik dari pengguna layanan adalah sebesar 50,8% perempuan, 26,2% berusia 40-49 tahun, 50,8% berpendidikan terakhir SMU, 23,1% bekerja sebagai PNS, serta 43,1% berpendapatan kurang dari 1 juta. Variabel yang berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan adalah persepsi tentang bukti fisik ( $p - value : 0,000$ ), kehandalan ( $p - value : 0,000$ ), daya tanggap ( $p - value : 0,010$ ), jaminan ( $p - value : 0,002$ ), dan empati ( $p - value : 0,000$ ).

Untuk meningkatkan minat pemanfaatan ulang pelayanan diperlukan peningkatan mutu pelayanan di unit rawat inap VIP (Gryatama). Peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan kerjasama dari seluruh staf agar dapat mencapai target pada standar mutu yang telah ditetapkan di BRSU Tabanan. Sedangkan untuk meminimalisir persepsi yang tidak baik pada dimensi jaminan kelancaran pelayanan (*assurance*) perlu dilakukan penambahan jumlah staf administrasi dan membuka loket pendaftaran lebih awal untuk mencegah timbulnya antrian panjang yang menjadi permasalahan di BRSU Tabanan.

**Keywords:** Persepsi, Mutu pelayanan, Minat Pemanfaatan Ulang, Rawat Inap

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Setiap individu di masyarakat berupaya untuk memperoleh kesehatan, karena dengan kesehatan masyarakat dapat melakukan segala aktivitasnya secara maksimal.

Mutu merupakan salah satu elemen penting dalam setiap pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus selalu menjaga mutu pelayanan yang diberikan. American Society for Quality Control dalam Wijono, (1999) menyatakan mutu (quality) adalah gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa yang erat hubungannya dengan kemampuan dalam pemenuhan kebutuhan kepuasan, dalam hal ini kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pelanggan khususnya pengguna layanan kesehatan dapat diartikan sebagai tingkat perbandingan antara harapan pengguna layanan dengan outcome pelayanan kesehatan yang diberikan (Kotler dalam Wijono, 1999).

Ruang perawatan Gryatama merupakan ruang perawatan bagi pasien umum di BRSU Tabanan, dimana pasien (pengguna layanan) diperkenankan untuk memilih kelas pelayanan sesuai dengan kemampuan

membayarnya. Selain itu, pasien kerjasama yang memperoleh tanggungan pada kelas VIP dan pasien tanggungan Askes yang bersedia membayar biaya tambahan apabila ingin mendapatkan perawatan di kelas VIP juga dapat memanfaatkan pelayanan di ruang Gryatama. Ruang perawatan Gryatama terdiri dari 32 kamar dengan 3 kelas kamar yaitu Utama, Madyatama (+), dan Madyatama.

Rerata kepuasan pasien pada ruang perawatan Gryatama di seluruh aspek pelayanan belum mencapai target 90%. Dimana pada aspek proses masuk ke BRSU Tabanan hanya 53%, pelayanan dokter sebesar 83%, pelayanan perawat dan bidan sebesar 75%, pelayanan satpam sebesar 70%, pelayanan petugas *customer service* dan loket pendaftaran sebesar 78%, kebersihan dan kelengkapan sarana 75%, pelayanan obat sebesar 73%, pelayanan makanan sebesar 78%, pelayanan penunjang sebesar 78%, dan pelayanan administrasi dan proses keluar BRSU Tabanan sebesar 83%. Disisi lain, jumlah kunjungan pasien rawat inap umum (yang membayar sendiri) di unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan selama 3 tahun berturut-turut mengalami penurunan, padahal pasien umum memiliki peran penting sebagai sebagai salah satu sumber pemasukan bagi rumah sakit. Pada tahun 2010 jumlah pasien umum sebanyak 3.857 pasien, kemudian pada tahun 2011 turun menjadi 3.535 dengan penurunan pasien

sebanyak 322 pasien, lalu di tahun 2012 terjadi penurunan kembali menjadi 3.435 pasien dengan penurunan sebanyak 100 pasien.

Pada hakikatnya tujuan dari setiap pelayanan yang diberikan oleh setiap penyedia jasa termasuk jasa pelayanan rawat inap di rumah sakit adalah memberikan rasa kepuasan sehingga pada nantinya dapat mempertahankan loyalitas pengguna layanan dalam hal ini pasien. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan maka pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan yang diharapkan, jika mendapatkan jasa sesuai bahkan lebih dari yang diharapkan mereka akan menggunakan lagi tapi bila tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pasien tidak akan berminat memanfaatkan lagi (Supranto dalam Hapsari, 2006).

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dengan belum tercapainya kepuasan pasien yang merupakan pengguna layanan rawat inap khususnya pasien di ruangan perawatan VIP (Gryatama) akibat perbedaan antara harapan pasien tentang mutu pelayanan dengan hasil pelayanan yang diterima, dimana pada nantinya akan menjadi dasar pembelian ulang, memberikan rekomendasi bagi orang lain, dan membentuk reputasi rumah sakit serta menjadi dasar loyalitas pasien di BRSU Tabanan, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan hubungan

antara persepsi pengguna layanan tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap VIP (Gryatama) di BRSU Tabanan.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif. Jika dilihat dari waktu pelaksanaan, penelitian ini termasuk penelitian *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan. Perhitungan jumlah populasi dalam penelitian ini menggunakan data jumlah rerata pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) dalam 1 bulan di BRSU Tabanan. Berdasarkan data yang tercatat di rekam medis, rata-rata jumlah pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) di BRSU Tabanan per bulan adalah 182 pasien. Dalam menentukan besaran sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan Rumus Slovin sehingga didapatkan 65 orang sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan di setiap kelas perawatan diambil secara dengan *Proportional Stratified Random Sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah sampel yang terpilih.

Kriteria yang penulis tetapkan untuk menjadi responden adalah, Kriteria inklusi : Pasien rawat inap VIP (Gryatama) di BRSU Tabanan, Pasien dengan hari perawatan minimal 2 hari, Pasien bersedia menjadi

responden, Apabila pasien tidak dapat berkomunikasi dengan baik, serta tidak memungkinkan untuk mengisi kuisisioner/menjawab pertanyaan dari peneliti, pasien dapat diwakilkan oleh keluarga pasien yang menunggu pasien minimal 2 hari.

Sedangkan kriteria eksklusinya adalah, pasien baru menjalani perawatan rawat inap pada hari yang sama dengan dilaksanakannya penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di BRSU Tabanan, Kabupaten Tabanan pada bulan Maret sampai dengan Mei 2013. Alat pengumpulan data yang digunakan berupa kuisisioner terstruktur yang telah diujicobakan sebelumnya di RSUD Wangaya. Data dianalisis secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk melihat gambaran dari karakteristik responden, variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* pelayanan), serta variabel terikat yaitu minat pemanfaatan ulang pelayanan. Analisis bivariat digunakan untuk melihat hubungan antara variabel bebas dan terikat menggunakan uji *Chi Square* dengan *p value* yang dibandingkan dengan tingkat kesalahan yang digunakan yaitu 5% atau 0.05. Apabila  $p\ value \leq 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sedangkan apabila  $p\ value > 0.05$ , maka  $H_0$  diterima, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara

variabel bebas dengan variabel terikat. Sedangkan untuk melihat kekuatan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan *odds ratio* (OR). Interpretasi odds ratio adalah sebagai berikut :

OR = 1 ; artinya tidak ada hubungan

OR < 1 ; artinya tidak ada efek proteksi atau perlindungan

OR > 1 ; artinya ada hubungan (sebagai faktor resiko)

## HASIL

Badan Rumah Sakit Umum (BRSU) Tabanan merupakan rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Tabanan, Bali yang sudah berdiri sejak tanggal 24 November 1953. Selama 60 tahun sejak berdiri, BRSU Tabanan selalu mengupayakan peningkatan mutu pelayanan yang disediakan. Dalam rangka upaya peningkatan mutu dari kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat BRSU Tabanan mengimplementasikan beberapa sistem mutu, antara lain: Akreditasi Rumah Sakit, Standar Pelayanan Minimal, dan ISO 9001 : 2008. Peningkatan mutu di BRSU Tabanan diupayakan dalam setiap pelayanan yang tersedia di BRSU Tabanan diantaranya pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap.

Ruang perawatan Gryatama merupakan salah satu ruang perawatan bagi pasien yang membutuhkan pelayanan rawat inap, dimana ruang tersebut merupakan ruang perawatan VIP yang diperuntukkan bagi

pasien umum. Ruang perawatan Gryatama memiliki total 32 buah kamar yang terbagi lagi menjadi beberapa jenis kelas yaitu 8 buah kamar untuk kelas Madyatama, 20 buah kamar untuk kelas Madyatama+, dan 4 buah kamar untuk kelas Utama. Ketiga kelas kamar tersebut seluruhnya merupakan kamar VIP, namun penggolongan kelasnya disesuaikan dengan fasilitas yang tersedia serta tarif yang dikenakan pada setiap kamar.

Responden dalam penelitian ini terdiri dari pasien dan keluarga pasien. Digunakannya keluarga pasien sebagai sumber informasi dalam penelitian ini dikarenakan terdapat pasien yang tidak mampu berkomunikasi dengan baik serta tidak mampu membantu pengisian kuisioner sehingga diwakilkan oleh pihak keluarga yang menunggu pasien minimal 2 hari perawatan dengan pertimbangan keluarga pasien juga dapat melihat, merasakan dan menilai mutu pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Selain itu pihak keluarga merupakan pihak yang paling berpengaruh dalam setiap keputusan terutama mengenai pembelian suatu produk/jasa kesehatan, sehingga peranan persepsi dari keluarga juga akan mempengaruhi keputusan pembelian dari pasien. Hal ini juga didukung dengan pernyataan dari Kotler dalam Sari (2008) yang menyatakan bahwa perilaku pembelian konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor sosial salah satunya keluarga. Keluarga merupakan kelompok

acuan primer yang paling berpengaruh. Pernyataan lain menyebutkan bahwa, keluarga mempunyai peran penting dalam perilaku konsumen. Konsumen sebagai anggota keluarga yang sering berinteraksi dengan anggota keluarga yang lain, perilakunya secara tidak langsung dipengaruhi oleh hasil interaksi tersebut. Keluarga mempengaruhi proses pembelajaran, sikap, persepsi, dan perilaku orang-orang yang ada di dalamnya. Oleh karena itu perilaku konsumen secara langsung atau tidak langsung sangat dipengaruhi oleh keluarga (Suryani, 2008).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 24 orang pasien (36,9%) dan 41 orang keluarga pasien (63,1%). Dilihat berdasarkan jenis kelamin, responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 orang (50,8%) yang diantaranya terdiri dari 10 orang pasien (15,4%) dan 23 orang keluarga pasien (35,4%). Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang (49,2%) yang diantaranya terdiri dari 14 orang pasien (21,5%) dan 18 orang keluarga pasien (27,7%).

Dilihat berdasarkan kelompok umur, responden paling banyak pada kelompok umur 40-49 tahun yaitu sebanyak 17 orang (26,2%) yang diantaranya terdiri dari 3 orang pasien (4,6%) dan 14 orang keluarga pasien (21,5%). Sedangkan kelompok umur yang paling sedikit adalah kelompok

umur 30-39 tahun yaitu sebanyak 9 orang (13,8%) yang diantaranya terdiri dari 1 orang pasien (1,5%) dan 8 orang keluarga pasien (12,3%).

Dilihat berdasarkan pendidikan terakhir responden, sebagian besar responden merupakan lulusan SMU yaitu sebanyak 33 orang (50,8%) yang diantaranya terdiri dari 10 orang pasien (15,4%) dan 23 orang keluarga pasien (35,4%). Sedangkan pendidikan terakhir responden yang paling sedikit adalah pendidikan SD yaitu sebanyak 2 orang (3,1%) yang diantaranya terdiri dari 1 orang pasien (1,5%) dan 1 orang keluarga pasien (1,5%).

Dilihat berdasarkan pekerjaan, sebagian responden bekerja dengan distribusi pekerjaan yang tertinggi adalah sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu sebanyak 15 orang (23,1%) yang diantaranya terdiri dari 7 orang pasien (10,8%) dan 8 orang keluarga pasien (12,3%). Sedangkan pekerjaan responden yang paling sedikit adalah sebagai petani yaitu sebanyak 3 orang (4,6%) yang seluruhnya merupakan keluarga pasien.

Dilihat berdasarkan pendapatan, paling banyak responden yang berpendapatan kurang dari 1 juta yaitu sebanyak 28 orang responden (43,1%) yang diantaranya terdiri dari 10 orang pasien (15,4%) dan 18 orang keluarga pasien (27,7%). Sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang berpendapatan lebih dari 5 juta yaitu 3

orang (4,6%) yang seluruhnya merupakan keluarga pasien.

Dari variasi karakteristik dari responden (pengguna layanan) dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa, karakteristik dari setiap individu memiliki peranan dalam perbedaan cara pandang terhadap suatu hal khususnya dalam pemanfaatan suatu pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Prasetijo dalam Hapsari, (2006) bahwa persepsi konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti sikap, motivasi, kepentingan atau minat, pengalaman dan pengharapan. Selain itu juga variabel-variabel umur, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman individu. Persepsi ini akan berpengaruh pada perilaku konsumen yang akan membuat keputusan untuk membeli.

Pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan yang memiliki persepsi baik tentang mutu pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebanyak 64,6%, pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 60%, pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 70,8%, pada dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 58,5%, dan pada dimensi empati (*emphaty*) sebanyak 66,2%.

Pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan yang memiliki persepsi tidak baik tentang mutu pelayanan

pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebanyak 35,4%, pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 40%, pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 29,2%, pada dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 41,5%, dan pada dimensi empati (*emphaty*) sebanyak 33,8%.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan mempunyai persepsi yang baik tentang mutu pelayanan di unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan. Persepsi yang baik tersebut muncul akibat mutu pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf di unit rawat inap VIP (Gryatama) telah sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan dari pengguna layanan. Sehingga tercapailah kepuasan pengguna layanan. Hal ini juga didukung dengan pernyataan dari Kotler dalam Wijono (1999) bahwa ada tiga tingkat kepuasan, bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan

sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari 65 orang responden sebanyak (78,5%) menyatakan berminat memanfaatkan ulang pelayanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan dan sebanyak (21,5%) menyatakan tidak berminat. Terdapat beberapa alasan dari responden yang mendasari minat pemanfaatan ulang pelayanan diantaranya fasilitas yang lengkap dan canggih, dimana hal tersebut terkait dengan salah satu penilaian dalam dimensi mutu yakni bukti fisik (*tangible*). Alasan lainnya adalah keramahmatan dari seluruh staf yang memberikan pelayanan di unit rawat inap VIP (Gryatama) yang terkait dengan empati (*emphaty*), serta jaminan akan kesembuhan yang terkait dengan (*assurance*) dalam penilaian dimensi mutu menurut Parasuraman, Zeitzmal, dan Berry.

**Table 1. Ringkasan Hasil Analisis Hubungan Variabel Bebas Dengan Variabel Terikat Menggunakan Uji Chi Square Dengan Tingkat Kesalahan ( $\alpha$ ) Sebesar 5%**

Variabel bebas	Variabel Terikat	Nilai p	OR 95% CI (lower-upper)	Keterangan
Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	Minat pemanfaatan ulang	0,000	53,3 (6,22 – 456,754)	Ada hubungan
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	Minat pemanfaatan ulang	0,000	15,9 (3,143 – 79,996)	Ada hubungan
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Minat pemanfaatan ulang	0,010	4,9 (1,387 – 32,753)	Ada hubungan
Jaminan ( <i>assurance</i> )	Minat pemanfaatan ulang	0,002	8 (1,964 – 32,753)	Ada hubungan
Empati ( <i>emphaty</i> )	Minat pemanfaatan ulang	0,000	13,3 (3,158 – 56,303)	Ada hubungan

Beberapa alasan lainnya adalah kenyamanan bagi pasien serta jarak rumah sakit yang dekat dengan rumah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa responden mempunyai alasan yang mendasari minat pemanfaatan ulang pelayanan. Dimana diantaranya dipengaruhi oleh kualitas atau mutu dari pelayanan itu sendiri. Lebih tingginya responden yang berminat memanfaatkan ulang pelayanan merupakan efek positif dari pelayanan yang bermutu baik.

Tabel 1 menunjukkan hasil uji chi-square dan odds ratio dimana terdapat hubungan antara persepsi pengguna layanan tentang 5 dimensi mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang. Dimana hasil yang didapatkan berdasarkan uji chi-square adalah (p-value : 0,000,  $p < 0,05$ , OR : 53,3) untuk dimensi bukti fisik (*tangible*), (p-value : 0,000,  $p < 0,05$ , OR : 15,9) untuk dimensi kehandalan (*reliability*), (p-value : 0,010,  $p < 0,05$ , OR : 4,9) untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*), (p-value : 0,002,  $p < 0,05$ , OR : 8) untuk dimensi jaminan (*assurance*), dan (p-value : 0,000,  $p < 0,05$ , OR : 13,3) untuk dimensi empati (*emphaty*).

Proses pemanfaatan pelayanan rumah sakit oleh konsumen pada dasarnya terdiri atas 5 tahap yaitu timbul kebutuhan, mencari informasi, menimbang (mengevaluasi), memanfaatkan, dan keputusan pascapemanfaatan (Hartono, 2010). Pada saat seseorang telah memanfaatkan suatu

pelayanan, seseorang akan melakukan penilaian terhadap pelayanan tersebut dengan membandingkan harapan dengan kenyataan yang diterimanya. Pada Teori Harapan-Kenyataan menyebutkan bahwa, jika kenyataan sesuai dengan harapan konsumen akan puas, jika kenyataan melebihi harapan konsumen akan sangat puas, tetapi jika kenyataan tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen akan kecewa (Hartono, 2010).

Kepuasan atau kekecewaan konsumen terhadap pelayanan akan berpengaruh terhadap perilakunya setelah itu. Jika konsumen puas, maka besar kemungkinan akan memanfaatkan pelayanan yang sama di kesempatan mendatang, begitu pula sebaliknya. Beberapa hal yang dapat dijadikan suatu penilaian oleh konsumen adalah 5 dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Hal ini didukung dengan pernyataan dari, Tjiptono (2001) bahwa adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi



perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh dapat meningkat .

Hasil penelitian tersebut sejalan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyo Kunto (2004) yaitu ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap umum di RS Kusta Kelet Jepara.

Selain itu penelitian dari IGA Trimurthy (2008) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu terdapat terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang.

Dari hasil penelitian dan beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) telah mampu menciptakan persepsi yang baik pada pengguna layanannya. Persepsi yang baik

tersebut pada nantinya akan menimbulkan minat pemanfaatan ulang pelayanan.

## **SIMPULAN**

Responden dalam penelitian tentang Hubungan Persepsi Pengguna Layanan Tentang Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap VIP (Gryatama) Dengan Minat Pemanfaatan Ulang di BRSU Tabanan Tahun 2013 terdiri dari 24 orang pasien (36,9%) dan 41 orang keluarga pasien (63,1%) dengan karakteristik sebagai berikut :

- a. Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar pengguna layanan adalah perempuan sebanyak 50,8% dan sisanya sebanyak 49,2% adalah laki-laki.
- b. Berdasarkan kelompok umur, pengguna layanan paling banyak pada kelompok umur 40-49 tahun yakni sebesar 26,2%.
- c. Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar pengguna layanan adalah lulusan SMU yakni sebesar 50,8%.
- d. Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar pengguna layanan bekerja dengan distribusi pekerjaan paling banyak adalah sebagai Pegawai Negeri Sipil yakni sebesar 23,1%, sedangkan yang paling sedikit adalah sebagai petani yakni sebesar 4,6%.
- e. Berdasarkan pendapatan, pendapatan pengguna layanan yang paling banyak adalah kurang dari 1 juta yaitu sebesar 43,5% dan yang paling sedikit adalah pengguna layanan yang berpendapatan lebih dari 5 juta.

Persepsi pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan tentang dimensi mutu adalah sebagai berikut :

- a. Pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan yang memiliki persepsi baik tentang mutu pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebanyak 64,6%, pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 60%, pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 70,8%, pada dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 58,5%, dan pada dimensi empati (*emphaty*) sebanyak 66,2%
- b. Pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan yang memiliki persepsi tidak baik tentang mutu pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebanyak 35,4%, pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 40%, pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 29,2%, pada dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 41,5%, dan pada dimensi empati (*emphaty*) sebanyak 33,8%.

Dalam minat pemanfaatan ulang pelayanan sebagian besar pengguna layanan menyatakan berminat untuk memanfaatkan kembali pelayanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan. Dimana sebanyak 78,5% menyatakan berminat dan sisanya sebanyak 21,5% menyatakan tidak berminat.

Hubungan persepsi pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan tentang mutu pelayanan berdasarkan 5 dimensi mutu dengan minat pemanfaatan ulang :

- a. Ada hubungan antara persepsi pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan tentang bukti fisik (*tangible*)

pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang (*p-value* : 0,000,  $p < 0,05$ )

- b. Ada hubungan antara persepsi pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan tentang kehandalan (*reliability*) pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang (*p-value* : 0,000,  $p < 0,05$ )
- c. Ada hubungan antara persepsi pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan tentang daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang (*p-value* : 0,010,  $p < 0,05$ )
- d. Ada hubungan antara persepsi pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan tentang jaminan (*assurance*) pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang (*p-value* : 0,002,  $p < 0,05$ )
- e. Ada hubungan antara persepsi pengguna layanan unit rawat inap VIP (Gryatama) BRSU Tabanan tentang empati (*emphaty*) pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang (*p-value* : 0,000,  $p < 0,05$ )

## DAFTAR PUSTAKA

1. ALAMSYAH, D. 2011. Manajemen Pelayanan Kesehatan, Yogyakarta, Nuha Medika.
2. BRSU TABANAN 2013. Profil Badan Rumah Sakit Umum Tabanan Tahun 2013. Tabanan: BRSU Tabanan.
3. DEPARTEMEN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Kesehatan No.36 Tahun 2009. Tersedia : <http://www.dikti.go.id/files/atur/sehat/UU-36-2009Kesehatan.pdf>. Akses : 13 Januari 2013

4. DEPARTEMEN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Rumah Sakit No.44 Tahun 2009. Tersedia : <http://www.dikti.go.id/files/atur/sehat/UU-44-2009RumahSakit.pdf>. Akses : 13 Januari 2013.
5. DEPARTEMEN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA 2010. Pedoman Teknis Sarana Dan Prasarana Instalasi Rawat Inap (Umum). In: DEPARTEMEN KESEHATAN RI (ed.). Jakarta.
6. HAPSARI, Y. 2006. Analisis Persepsi Pasien Tentang Poliklinik Umum Terhadap Keputusan Pemanfaatan Ulangnya Di RS Pantiwilasa "Citarum" Semarang. Universitas Diponegoro. Tersedia : [http://eprints.undip.ac.id/17488/1/Yau minnisa\\_Hapsari.pdf](http://eprints.undip.ac.id/17488/1/Yau minnisa_Hapsari.pdf). Akses : 4 Desember 2012.
7. HARTONO, B. 2010. Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit, Jakarta, Rineka Cipta.
8. KUNTO, W. 2004. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Unit Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Kusta Kelet Jepara. Universitas Diponegoro. Tersedia : <http://eprints.undip.ac.id/14669/1/2004MIKM2960.pdf>. Akses : 21 November 2012.
9. MUNINJAYA, A. A. G. 2004. Manajemen Kesehatan, Jakarta, ECG.
10. MUNINJAYA, A. A. G. 2010. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, ECG.
11. SARI, I. D. 2008. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan, Yogyakarta, Nuha Medika.
12. SURYANI, T. 2008. Perilaku Konsumen ; Implikasi Pada Strategi Pemasaran, Yogyakarta, Graha Ilmu.
13. TJIPTONO, F. & DIANA, A. 2001. Total Quality Management, Yogyakarta, Andi.
14. TRIMURTHY, IGA. 2008. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Universitas Diponegoro. Tersedia : [http://eprints.undip.ac.id/17719/1/IGA\\_Trimurthy.pdf](http://eprints.undip.ac.id/17719/1/IGA_Trimurthy.pdf). Akses : 21 November 2012.
15. WIJONO, D. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Surabaya, Airlangga University Press.

