Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bali Mandara

Analysis of Customer Satisfaction Levels for Health Services at Bali Mandara Hospital

Made Iswari Srashavita Pabeswari, Nyoman Utari Vipriyanti, I Wayan Maba, *Nyoman Sudipa
Program Studi Magister Perencanaan Wilayah dan Perdesaan, Universitas Mahasaraswati Denpasar
*Email: nyoman_sudipa@unmas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat isu kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis (1) persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bali Mandara yang ditinjau dari 5 kategori pelayanan yang mencakup aspek wujud langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. (2) hubungan indikator pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bali Mandara. (3) merumuskan upaya yang akan dilakukan dalam menghasilkan pencitraan yang positif terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bali Mandara. Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuisioner dan wawancara terhadap pasien yang datang berobat ataupun rawat inap di Rumah Sakit Bali Mandara. Rumah sakit ini berlokasi dekat dengan tempat tujuan pariwisata. Pada penelitian ini menggunakan skala Likerts, Metode servqual, dan analisis kepentingan. Metode analisis data yang digunakan yaitu metode servqual. Penelitian ini mendapatkan hasil analisis bahwa persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan rumah sakit Bali Mandara adalah memuaskan meski belum sesuai ekspektasi pasien. Hubungan antar variabel/indikator pelayanan kesehatan yakni persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit Bali Mandara adalah sangat kuat dengan meningkatkan 21 indikator pelayanan kesehatan dengan 5 kategori layanan.

Kata Kunci: Persepsi, Pasien, Kinerja, Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

This research raises the issue of patient satisfaction with health services in hospitals. This study aim to analyze (1) the patient's perception of the performance of health services at Bali Mandara Hospital in terms of 5 service categories which include aspects of direct form, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. (2) the relationship of health service indicator with patient satisfaction on the performance of health services at Bali Mandara Hospital. (3) formulate the efforts made in producing a positive image of the performance of health services at the Bali Mandara Hospital. This research was conducted by distributing questionnaires and interviews with patients who came for treatment or hospitalized at Bali Mandara Hospital. This hospital is located close to tourist destinations. In this study using Likert scale, servqual method, and interest analysis. The data analysis method used is the servqual. This study obtained the results of the analysis that the patient's perception of the health service performance of the Bali Mandara hospital was satisfactory even though it did not meet the patient's expectations. The relationship between variables/indicators of health services, namely patient perception of health service performance at Bali Mandara Hospital is very strong by

increasing 21 health service indicators with 5 service categories.

Keywords: Perception, Patient, Performance, Health Service.

PENDAHULUAN

Salah satu sarana pelayanan Kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Berdasarkan UU No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, Pemerintah dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab untuk menyediakan Rumah Sakit berdasarkan kebutuhan masyarakat, menurut UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, urusan pemerintahan wajib berkaitan dengan pelayanan dasar oleh karena itu didirikanlah UPTD. RSUD Bali Mandara guna memberikan pelayanan kepada masyarakat luas berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien serta memiliki fungsi sosial di masyarakat. Rumah Sakit Bali Mandara adalah salah satu rumah sakit negeri di Provinsi Bali. Berdasarkan data dari unit sumber daya manusia rumah sakit Bali Mandara diketahui terdapat 1040 tenaga ASN maupun Pegawai Kontrak yang terdiri dari 60 jenis dokter spesialis dengan jumlah tenaga medis lainnya dalam menunjang pelayanan serta 25 jenis dokter sub spesialis dan dokter gigi. Rumah Sakit Bali Mandara juga telah melakukan Kerjasama Kesehatan dengan beberapa instansi- instansi perusahaan yang beberapa dari tenaga kerjanya atau pelanggannya adalah pasien lokal maupun wisatawan yang sedang melakukan perjalanan bisnis maupun berlibur di Bali.

Bali sebagai salah satu tujuan internasional yang relatif ramai dikunjungi wisatawan baik lokal maupun asing, seiring dengan perkembangan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali, maka peluang-peluang dalam industri pariwisata di Bali juga semakin meningkat. Salah satu peluang ini adalah dalam bidang kesehatan, mengingat bahwa kesehatan adalah salah satu kebutuhan utama bagi seluruh umat manusia. Seiring majunya teknologi saat ini masyarakat semakin termotivasi untuk menciptakan produk-produk kesehatan yang berkualitas dan memiliki tingkat kecanggihan tinggi. Jika produk kesehatan ini dikombinasikan dengan sentuhan pariwisata kesehatan ini akan menjadi peluang yang strategis untuk pembangunan pariwisata Bali. Di Indonesia, *medical tourism* atau kesehatan pariwisata masih rendah bila dibandingkan dengan negara-negara tetangga lain (Wattimena et al., 2014). Rendahnya *medical tourism* di Indonesia dapat kita lihat / ukur secara sederhana dengan membaginya menjadi tiga, yaitu secara : sistem, penerapan teknologi, language barrier, dan kesiapan personil atau kualitas tenaga medisnya sendiri (Setiawan, 2020). Menurut Cannon (2007) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa. Pelayanan kesehatan juga memberikan layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Alit, 2000).

Kepuasan pasien direalisasikan sebagai bentuk kepuasan secara menyeluruh dengan tujuan untuk merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain (*word of mouth*). Selain itu, kepuasan juga dihubungkan dengan perilaku pasien. Perilaku inilah yang akan dinilai menggunakan model *disconfirmation of expectation*. Pada model ini, pasien akan membandingkan pengalaman terhadap harapan yang diinginkan atau membandingkannya dengan pelayanan yang diberikan dari pihak rumah sakit (Negara et al., 2019).

Mengevaluasi struktur dan komponen kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Beberapa peneliti mendefinisikan struktur pelayanan sebagai lingkungan dan fasilitas secara fisik dimana pelayanan tersebut diberikan. Kepuasan ditunjukkan oleh sikap pasien setelah menerima pelayanan medis dari pihak rumah sakit. Jika pasien merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, maka biasanya akan memberitahukan sistem pelayanan

yang diperoleh ke orang lain yang dikenalnya (Zarei et al., 2018).

Melihat perkembangan jenis pariwisata seperti *medical tourism* serta pembangunan infrastruktur umum seperti rumah sakit, maka di perlukan inovasi kegiatan rumah sakit dan sistem pelayanan kesehatan dalam mendukung kegiatan pariwisata, dan mengembangkan mutu pelayanan kesehatan pasien serta mengembangkan kerja sama antar berbagai organisasi pelayanan kesehatan dalam pengembangan sistem pelayanan kesehatan tersebut. Untuk itu pelayanan kesehatan memerlukan penanganan yang ekstra serius oleh berbagai pihak pemerintah dengan instansi terkait dan tentunya masyarakat dalam upaya untuk membangun persepsi yang positif bagi pasien lokal maupun wisatawan terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang dilakukan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bali Mandara ditinjau dari kategori pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah bersifat kualitatif dan kuantitatif, karena dalam menentukan analisis tingkat kepuasan pasien mengenai persepsi, ukuran persepsi dari responden diukur melalui skala Likert. Skala ini merupakan alat untuk mengukur sikap dari keadaan yang sangat positif, untuk menunjukkan tingkat penilaian terhadap pertanyaan yang diajukan. Selanjutnya unsur penilaian tersebut diberikan ranking untuk masing-masing variabel kualitas pelayanan rumah sakit. Variabel yang menempati ranking yang pertama akan mendapat bobot besar dan begitu seterusnya.

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bali Mandara (RSBM) yang beralamat di Jalan By Pass Ngurah Rai No. 548 Sanur, Denpasar, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien lokal maupun wisatawan mancanegara. Penentuan jumlah pasien yang dijadikan populasi dilakukan dengan mengacu pada jumlah pasien baik yang sedang dirawat inap dan yang melakukan rawat jalan serta kerabat pendamping pasien selama di rumah sakit. Sampel penelitian yang juga populasi penelitian adalah pasien BPJS sebanyak 70 dan pasien umum sebanyak 30 (pasien BPJS membayar iuran per bulan dan pasien umum melakukan pembayaran secara langsung pada rumah sakit. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah pasien lokal maupun wisatawan mancanegara yang berkunjung maupun yang sedang dirawat baik rawat jalan maupun rawat inap di rumah sakit Bali Mandara. Mengingat keterbatasan tenaga dan waktu yang tersedia, maka dipergutakan metode penentuan sampel dengan teknik bukan peluang (*nonprobability sampling*), dimana peluang pasien dijadikan responden tidak diketahui serta waktu yang ditetapkan dalam penelitian ini selama satu bulan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* (pengambilan sampel secara kebetulan). Pengambilan sampel secara kebetulan artinya pengambilan sampel dilakukan tanpa perencanaan yang seksama, dimana pasien yang dimintai informasinya benar-benar diperoleh secara kebetulan tanpa suatu pertimbangan tertentu. Hal ini adalah pasien yang sedang dirawat di rumah sakit, serta pendamping pasien, yang kebetulan dijumpai.

Analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah aspek pelayanan guna mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna pelayanan dilihat dari ekspektasi dan persepsinya dengan menggunakan metode servqual. Adapun aplikasi dari pendekatan servqual tersebut akan dihitung dari pembobotan nilai dengan menggunakan skala Likert pada kuisioner yang dibagikan kepada pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Beberapa Kriteria

Karakteristik dari responden yang terdiri atas jenis kelamin (*sex*), asal pasien, usia, pendidikan formal terakhir, dan cara memperoleh informasi tentang pelayanan kesehatan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki - laki	56	56
2	Perempuan	44	44
TOTAL		100	100

Tabel 1 diatas memperlihatkan karakteristik responden berdasarkan atas jenis kelamin pasien yang berobat ke Rumah Sakit Bali Mandara. Dilihat dari jenis kelamin, maka sebagian besar pasien yang menggunakan fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Bali Mandara adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 56% (56 responden), dan perempuan sebesar 44% (44 responden).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	USIA	Jumlah	Persentase
1	15 - 25 Tahun	25	25
2	26 - 36 tahun	37	37
3	37 - 47 Tahun	18	18
4	48 - 58 Tahun	13	13
5	59 - 69 Tahun	7	7
TOTAL		100	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang dirawat di Rumah Sakit Bali Mandara 25% adalah pasien yang berusia 15 hingga 25 tahun, 37% adalah pasien yang berusia 26 hingga 36 tahun, 18% adalah pasien yang berusia 37 hingga 47 tahun, 13% adalah pasien yang berusia 48-58 tahun, sedangkan pasien yang berusia 59 hingga 69 tahun adalah sebesar 7%. Berdasarkan data di atas pasien usia produktif yaitu berusia antara 26 tahun hingga 58 tahun adalah paling banyak mengalami masalah dengan kesehatan ataupun risiko kecelakaan hingga memerlukan pelayanan kesehatan.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

No	Status Pernikahan	Jumlah	Persentase
1	Menikah	52	52
2	Belum Menikah	43	43
3	Pernah Menikah	5	5
TOTAL		100	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa status pernikahan dari 100 pasien yang dijadikan responden, pasien dengan status menikah merupakan yang tertinggi yaitu sebesar 52%. Sedangkan yang berstatus belum menikah sebesar 43% dan juga pernah menikah sebesar 5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pasien yang menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Bali Mandara adalah mereka yang memiliki status sudah menikah mengingat hal tersebut dikarenakan banyak keluarga yang sudah menanggung biaya kesehatan dengan menggunakan BPJS.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	4	4
2	SD	8	8
3	SLTP	6	6
4	SLTA	36	36
5	Diploma	16	16
6	Sarjana	30	30
TOTAL		100	100

Menurut tingkat pendidikan yang tertera pada tabel 4.4 , dari 100 pasien yang dijadikan responden tingkat pendidikan SLTA dan Sarjana merupakan yang tertinggi yaitu sebesar 36% dan 30%. Sedangkan yang berpendidikan Diploma sebanyak 16% berada di urutan ketiga, di urutan keempat adalah SD, SLTP, dan tidak sekolah memiliki urutan paling rendah sebanyak 8%, 6%, dan 4%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pasien yang menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Bali Mandara adalah mereka yang berpendidikan tinggi.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Mendapatkan Informasi Tentang Rumah Sakit

No	Cara Mendapatkan Informasi Tentang Rs	Jumlah	Persentase
1	Teman / Relasi	34	34
2	Internet / Sosial Media	31	31
3	Lokasi Strategis	18	18
4	Rujukan Rumah Sakit Lain	17	17
TOTAL		100	100

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa pasien memperoleh informasi tentang Rumah Sakit Bali Mandara adalah dari teman atau relasi yakni sebanyak 34%. Internet dan sosial media sangat efektif dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan Rumah Sakit Bali Mandara, yakni sebesar 31%. Lokasi strategis juga berperan penting terhadap informasi Rumah Sakit Bali Mandara yaitu sebesar 18%. Sedangkan rujukan rumah sakit lain memberikan informasi sebesar 17%.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Administrasi Pasien

No	Administrasi Pasien	Jumlah	Persentase
1	BPJS Kesehatan	70	70
2	Umum	30	30
TOTAL		100	100

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Bali Mandara menggunakan asuransi berupa BPJS Kesehatan serta ada juga pasien yang membayar langsung (pasien umum) yang tidak memiliki asuransi kesehatan. Pasien BPJS Kesehatan sebesar 70% dan pasien umum sebesar 30%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Bali Mandara terbanyak menggunakan asuransi berupa BPJS kesehatan.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Pasien

No	Pendapatan Per Bulan	Jumlah	Persentase
1	<1.000.000	23	23
2	1.000.000 - 2.000.000	24	24
3	>2.000.000	53	53
TOTAL		100	100

Berdasarkan pada Tabel 7, maka dapat dijelaskan bahwa penghasilan pasien mempengaruhi tingkat kunjungan kesehatan terhadap rumah sakit. Pendapatan tertinggi pasien yaitu sebesar > 2.000.000 sebanyak 54%, pendapat pasien sebesar 1.000.000 – 2.000.000 sebanyak 24%, serta pendapatan terendah pasien yaitu sebesar < 1.000.000 sebanyak 23%. Sehingga dapat di simpulkan bahwa pendapatan > 2.000.000 merupakan pendapatan pasien tertinggi yang berkunjung ke Rumah Sakit Bali Mandara.

2. Persepsi Pasien terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan

2.1 Fasilitas Fisik Sesuai dengan Jasa yang Ditawarkan

Fasilitas fisik yang dimiliki oleh rumah sakit hendaknya disesuaikan oleh jenis jasa / pelayanan yang diberikan kepada pasien yang dirawat. Tersedianya fasilitas fisik yang sesuai dan memadai akan memberikan rasa kepuasan kepada setiap pasien yang dirawat (Heuang et al., 2010). Tingkat kepentingan pasien dan kinerja aspek fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang ditawarkan pada rumah sakit Bali Mandara tertera pada tabel 8 berikut ini.

Tabel 8. Ekspektasi dan Persepsi Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bali Mandara Berdasarkan Aspek Fasilitas Fisik Sesuai dengan Jasa yang Ditawarkan

PERSEPSI		EKSPEKTASI			
JAWABAN	JUMLAH	%JAWABAN	JUMLAH	%	
Sangat Penting	33	33	Sangat Penting	68	68
Penting	53	53	Penting	28	28
Cukup	14	14	Cukup	4	4
Tidak Penting	0	0	Tidak Penting	0	0
Sangat tidak Penting	0	0	Sangat tidak Penting	0	0
Total	100	100	Total	100	100

Berdasarkan Tabel 8 terlihat bahwa tingkat kepentingan pasien terhadap aspek fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang ditawarkan menunjukkan bahwa 68% responden menyatakan sangat penting, 28% responden menyatakan penting, sedangkan 4% responden menyatakan cukup, 0% responden menyatakan penting dan sangat tidak penting. Sedangkan hasil evaluasi pasien terhadap kinerja aspek kinerja fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan pada rumah sakit Bali Mandara menunjukkan bahwa fasilitas fisik masuk dalam kategori baik sesuai dengan jasa yang ditawarkan. 100 orang pasien yang menjadi responden 33% responden menyatakan sangat penting, 53% menyatakan penting, sedangkan 14% responden menyatakan cukup, 0% responden menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting. Maka dapat

dinyatakan bahwa aspek ini ditinjau dari 5 aspek kategori pelayanan masuk dalam kategori penting dalam mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit (Supartiningsih, 2017).

2.2 Realisasi Janji

Bila menjanjikan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan hendaknya harus direalisasikan. Merealisasikan janji merupakan satu hal yang sangat penting dan prinsip dalam pelayanan, dan karyawan rumah sakit harus bisa mewujudkannya sebagai bentuk tanggung jawab terhadap apa yang pernah disampaikan kepada pasien sebelumnya (Habibi et al., 2018). Hasil analisis terhadap variabel/indikator realisasi janji pada tabel 9 memperlihatkan bahwa aspek ini memiliki peran yang nyata dalam usaha untuk memuaskan pasien yang dirawat di rumah sakit Bali Mandara.

Tabel 9. Ekspektasi dan Persepsi Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bali Mandara Berdasarkan Aspek Realisasi Janji

PERSEPSI			EKSPEKTASI		
JAWABAN	JUMLAH	%	JAWABAN	JUMLAH	%
Sangat Penting	41	41	Sangat Penting	70	70
Penting	54	54	Penting	27	27
Cukup	4	4	Cukup	3	3
Tidak Penting	1	1	Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak penting	0	0	Sangat Tidak penting	0	0
Total	100	100	Total	100	100

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa kinerja aspek realisasi janji menunjukkan hal yang baik, hal ini terbukti bahwa sebanyak 41% responden menyatakan sangat baik, 54% responden menyatakan baik, 4% responden menyatakan cukup, 1% responden menyatakan tidak penting sedangkan 0% responden menyatakan sangat tidak penting. Dilihat dari 5 aspek kategori pelayanan tingkat kepentingan menunjukkan bahwa pasien menganggap realisasi janji merupakan suatu yang penting, hal ini terbukti dari 70% responden menyatakan sangat penting, 27% responden menyatakan penting, sedangkan responden aspek realisasi janji cukup penting adalah 3%, sedangkan 0% responden menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting.

2.3 Sikap Simpati dalam Penanganan Masalah

Karyawan rumah sakit yang baik adalah karyawan yang bisa bersikap simpati dan sanggup menenangkan pasien rumah sakit apabila mereka mendapat masalah. Pelayanan yang kurang baik atau tidak berkenan di hati pasien sering kali mengakibatkan pasien mengeluh (*complaint*). Apabila hal ini tidak ditangani dengan baik dapat mengakibatkan pasien akan pindah ke rumah sakit lain, dan reputasi rumah sakit menjadi buruk. Memberikan perhatian, mendengarkan dengan baik apa yang dikeluhkan, mengambil tindakan dengan cepat dan tepat serta menunjukkan sikap simpati terhadap keluhan/masalah-masalah yang dialami oleh pasien merupakan hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh setiap karyawan rumah sakit sebagai bentuk keandalan dalam pelayanan. Dengan menunjukkan sikap simpati kepada pasien

atas masalah yang mereka hadapi diharapkan pasien merasa bahwa tidak hanya mereka sendiri yang mengalami hal tersebut, tetapi karyawan rumah sakit juga ikut merasakannya. Hasil analisis terhadap tingkat kepentingan dan kinerja aspek sikap simpati dalam penanganan masalah tertera pada tabel 10 di bawah ini.

Tabel 10. Ekspektasi dan Persepsi Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bali Mandara Berdasarkan Aspek Sikap Simpati dalam Penanganan Masalah

PERSEPSI			EKSPEKTASI		
JAWABAN	JUMLAH	%	JAWABAN	JUMLAH	%
Sangat Penting	40	40	Sangat Penting	72	72
Penting	56	56	Penting	27	27
Cukup	4	4	Cukup	1	1
Tidak Penting	0	0	Tidak Penting	0	0
Sangat tidak Penting	0	0	Sangat tidak Penting	0	0
Total	100	100	Total	100	100

Tabel 10 menunjukkan bahwa kinerja dari aspek sikap simpati dalam penanganan masalah dimana 40% responden menyatakan sangat penting, 56% responden menyatakan penting, sedangkan 4% responden menyatakan cukup, 0% responden menyatakan penting dan sangat tidak penting. Apabila dilihat dari tingkat kepentingan pasien menunjukkan bahwa 72% responden menyatakan sangat baik, 27% responden menyatakan baik, sedangkan 1% responden menyatakan cukup, 0% responden menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa antara kepentingan pasien dengan kinerja aspek sikap simpati dalam penanganan masalah dalam 5 aspek kategori pelayanan menunjukkan tingkat kepentingan dan kinerja yang hampir sama (Efliani et al., 2015).

2.4 Penyampaian Pelayanan Secara Benar Sejak Kali Pertama

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bisa disampaikan secara cepat, tepat dan benar. Pelayanan yang seperti ini hanya mungkin bisa dilakukan oleh orang-orang yang sudah terlatih atau memiliki keterampilan (*skill*) yang memadai, sehingga mereka tahu betul apa yang harus dilakukan berkaitan dengan pelayanan yang dapat memuaskan pasien (Indrawati, 2013). Kesan pertama perlu diciptakan oleh karyawan rumah sakit pada saat pertama mereka tiba di rumah sakit, karena kesan pertama yang baik merupakan awal dari kesuksesan pelayanan berikutnya. Tabel 11 berikut menunjukkan hasil analisis aspek penyampaian pelayanan yang benar sejak kali pertama.

Tabel 11. Ekspektasi dan Persepsi Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bali Mandara Berdasarkan Aspek Penyampaian Pelayanan yang Benar Sejak Kali Pertama

PERSEPSI			EKSPEKTASI		
JAWABAN	JUMLAH	%	JAWABAN	JUMLAH	%
Sangat Penting	38	38	Sangat Penting	71	71
Penting	58	58	Penting	27	27
Cukup	4	4	Cukup	2	2
Tidak Penting	0	0	Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak penting	0	0	Sangat Tidak penting	0	0
Total	100	100	Total	100	100

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat tingkat kepentingan pasien terhadap aspek penyampaian pelayanan yang benar bahwa yang menyatakan aspek ini sangat penting sebanyak 71% menyatakan bahwa penyampaian layanan secara benar semenjak pertama kali sudah sangat penting, 27% menyatakan penting, 2% menyatakan cukup dan sisanya 0% responden menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting. Sedangkan dilihat dari resepsi pasien, 38% responden, yang menyatakan penting sebanyak 58%, sedangkan responden yang menyatakan cukup sebanyak 4% dan sisanya 0% responden menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting. Ini artinya bahwa penyampaian pelayanan yang benar sejak kali pertama oleh Rumah Sakit Bali Mandara ditinjau dari 5 aspek kategori pelayanan masuk dalam kategori penting (Margono et al., 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisis data serta pembahasan dalam menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan rumah sakit Bali Mandara adalah memuaskan, baik dari aspek fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang ditawarkan, aspek realisasi janji yang diberikan, aspek sikap simpati dalam penanganan masalah, dan aspek penyampaian pelayanan yang benar sejak kali pertama yang ditunjukkan dari persentase yang menyatakan masing-masing aspek sangat penting yaitu rata-rata di atas 70%. Ke depan perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit Bali Mandara sehingga mampu mendapatkan aspek pelayanan sangat memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alit Suryani. (2000). "Sikap Wisatawan Asing terhadap Pelayanan Kesehatan di Bali". Buletin Studi Ekonomi, (5) 7: 15-21.
- Cannon, W. H. (2007). Medical Tourism: A New Global Niche. *International Journal of Tourism Sciences*, 129-140.
- Efliani, D., Mustofa, A., & Mardalis, A. (2015). Pengaruh Motivasi, Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 17(1), 8-14.
- Habibi, A., & Ariffin, A. A. (2018). Value as a medical tourism driver interacted by experience quality. *Anatolia*, 1-12.

- Heung, V. C., Kucukusta, D., & Song, H. (2010). A conceptual model of medical tourism: Implications for future research. *Journal of Travel and TourismMarketing*, 236-251.
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(2), 135-142.
- Margono, H., & Wardani, M. K. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 15(1), 09-22.
- Negara, I. G. N. M. K., Jiryantini, N. W. S., & Parwati, N. W. (2019). Hubungan Tingkat Pengetahuan Tentang Hipertensi Terhadap Kepatuhan Pasien Untuk Kontrol Tekanan Darah. *Jurnal Riset Kesehatan Nasional*, 3(2), 73- 77.
- Setiawan, B. (2020). Wisata Medis dalam Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Paradigma: Jurnal Multidisipliner Mahasiswa Pascasarjana Indonesia*, 1(1), 21–28. <https://journal.ugm.ac.id/paradigma/article/view/59543>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Wattimena, & Inge. (2014). Menelusuri Arus Pemeriksaan Kesehatan Dan PengobatanKe Luar Negeri. *Jurnal Ners Lentera*, 1-11.
- Zarei, A., & Maleki, F. (2018). Asian medical marketing,a review of factors affectingAsian medical tourism development. *Journal of Quality Assurance inHospitality and Tourism*, 1-15.