

PENILAIAN *CUSTOMER VALUE* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN  
PEMANFAATAN RAWAT INAP UNIT PAVILIUN RSD MARDI WALUYO  
BLITAR

MAWA DATUROHMAH

Dr. Sri Adiningsih, dr., M.S., M.CN.

KKC KK FKM 167 / 11 Dat p

**ABSTRACT**

Patients in selecting health care will take into account the benefits derived from such services as compared with sacrifices to be incurred to get service. Moreover the unit inpatient pavilion that aims to generate profits for hospitals. Mardi Waluyo RSD has three types of pavilions consist of Wijaya Kusuma pavilion, Anggrek pavilion, and Cepaka pavilion. During the period 4 times a quarter, all BOR inpatient Pavilion units had a significant decline, the average decline of VVIP Wijaya Kusuma was 5.49%, 7.48% for VIP Anggrek, and 12.5% for VIP Cepaka in 2010. This research was a descriptive quantitative research, the result of this research was a description of data. This data was not in order to generalized but to observed in the inpatient pavilion unit RSD Mardi Waluyo Blitar city. This research was conducted by a cross sectional study that was collecting data at a time to describe the circumstances and activities at those times. The information source was taken from 52 respondent and used kuesioner as a research instrument. The results shows that the benefits are felt by most respondents were from the personal benefits such as health providers, nurses, and physicians. While most benefits less are perceived by the respondents is the benefit of services that was provided by hospitals. The sacrifice of high perceived by the respondents is the monetary sacrifice and the sacrifice that is considered low responders are the psychological perceived sacrifice. The conclusion of this study is the low utilization of inpatient pavilion unit, it is because the responden felt the hospital care services are less provided monetary sacrifices are considered high by the respondents. Therefore to increase customer value, RSD Mardi Waluyo must increase the perceived benefits the patient.

Key words: service, pavilion prices, customer value

## ABSTRAK

Pasien dalam memilih pelayanan kesehatan akan mempertimbangkan manfaat yang didapat dari pelayanan tersebut dibandingkan dengan pengorbanan yang akan dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan. Terlebih lagi unit rawat inap paviliun yang bertujuan untuk menghasilkan profit bagi rumah sakit. RSD Mardi Waluyo mempunyai 3 jenis paviliun yang terdiri dari paviliun Wijaya Kusuma, Angrek, dan Cepaka. Selama kurun waktu 4 kali triwulan, semua BOR unit rawat inap unit paviliun mengalami penurunan yang sangat tajam, rata-rata penurunannya yaitu 5,49% untuk VVIP Wijaya Kusuma, 7,48% untuk VIP Angrek, dan 12,5% untuk VIP Cepaka. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk membuat deskripsi tentang data yang telah dikumpulkan dengan tanpa maksud untuk membuat kesimpulan generalisasi dengan melakukan observasi pada unit rawat inap paviliun RSD Mardi Waluyo kota Blitar. Penelitian dilakukan secara *cross sectional* dengan mengumpulkan data pada suatu waktu untuk menggambarkan keadaan dan kegiatan pada waktu tersebut. Sumber informasi yang diambil sebanyak 52 responden dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang paling dirasakan oleh responden adalah manfaat dari personal pemberi jasa seperti petugas, perawat, dan dokter. Sedangkan manfaat yang paling tidak dirasakan oleh responden adalah manfaat pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pengorbanan yang dirasakan tinggi oleh responden adalah pengorbanan moneter dan pengorbanan yang dianggap responden rendah adalah pengorbanan psikologis yang dirasakan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah rendahnya pemanfaatan rawat inap unit paviliun karena responden merasa pelayanan yang diberikan rumah sakit masih dirasakan kurang dan pengorbanan moneter yang dianggap tinggi oleh responden. Oleh karena itu untuk meningkatkan *customer value*, RSD Mardi Waluyo harus meningkatkan manfaat yang dirasakan pasien.

Kata kunci: servis, tarif paviliun, *customer value*