

UPAYA PERBAIKAN PRODUK LAYANAN KELAS RUANG RAWAT INAP
BERDASARKAN KEMAMPUAN MEMBAYAR (ATP) KEMAMPUAN
MEMBAYAR (WTP) PERSEPSI DAN HARAPAN TERHADAP HARGA DAN
KUALITAS DI R.S.P.D. MUKTI MULIA SURABAYA

Ringkasan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yang berguna untuk menjelaskan apa yang terjadi pada RSPD Mukti Mulia Surabaya, tatkala terjadi peningkatan pembatalan dalam mengambil keputusan untuk menjalani rawat inap oleh *customer* (pasien). Alasan tertinggi di dalam pembatalan tersebut adalah adanya ketidaksesuaian antara harga dengan kualitas layanan di rumah sakit tersebut. Untuk dapat menjelaskan apa yang terjadi, peneliti memfokuskan diri ke dalam beberapa tujuan pokok, yaitu (1) mengukur kemampuan membayar kebutuhan kesehatan (ATP Kes), dan kemauan membayar biaya rawat inap (WTP), (2) mempelajari persepsi dan harapan harga layanan jasa rawat inap di RSPD Mukti Mulia Surabaya, (3) mempelajari persepsi dan harapan kualitas layanan *hospitality* di RSPD Mukti Mulia Surabaya, (4) menyusun rekomendasi perbaikan terhadap produk yang sesuai dengan ATP Kes, WTP, persepsi dan harapan terhadap harga, dan persepsi dan harapan terhadap kualitas layanan *hospitality*.

Penelitian ini mengambil 30 orang responden yang membatalkan diri, dan 30 orang responden yang memutuskan untuk rawat inap di RSPD Mukti Mulia Surabaya, yang dilakukan pada 1 – 31 Maret 2004, dengan syarat mutlak bahwa keseluruhan responden harus pernah menjalani rawat inap pada jangka waktu satu tahun ini dan pernah menjalani rawat inap di RSPD Mukti Mulia Surabaya.

Hasil yang didapat yaitu tidak terdapat perbedaan kelompok terbanyak ATP Kes antara yang membatalkan dan tidak, yaitu <Rp1.000.000 per bulan, begitu juga WTP terbanyak berada pada kelompok <Rp500.000 per hari rawat. antara yang membatalkan dan tidak membatalkan.

Persepsi terbanyak untuk biaya jasa perawatan atau jasa medis dan tarif kamar dengan di jaga di RSPD Mukti Mulia Surabaya adalah mahal (harga tidak sesuai dengan kualitas layanan). Harapan terbanyak untuk harga layanan jasa rawat inap di RSPD Mukti Mulia Surabaya adalah lebih murah untuk biaya dokter dan jasa perawatan atau medis.

Persepsi untuk kualitas layanan *hospitality* adalah jelek untuk beberapa atribut yaitu : kecakapan dokter dan perawat dalam menangani pasien; produk layanan medis; kelengkapan peralatan medis; tata ruang; pencahayaan ruang; tempat tidur pasien; tempat tidur penunggu; *entertainment system*; kebersihan dan penataan lingkungan RS; penampilan perawat; penampilan petugas; perhatian dokter; perhatian perawat; perhatian petugas; respon dokter; respon petugas RS; penampilan gedung; fasilitas parkir; dan kondisi keamanan.

Guna memperbaiki produk tersebut, dapat mempergunakan beberapa harapan akan layanan *hospitality* di rumah sakit, yaitu : penanganan pasien oleh dokter dan

perawat berpengalaman dan bekerja secara tim; tersedianya layanan medis yang sesuai dengan kebutuhan; peralatan yang dipergunakan berfungsi dan terawat dengan baik; pembagian ruangan yang baik dan perlu dipikirkan ukurannya; pencahayaan ruang dengan cahaya putih yang tidak menyilaukan; fungsi dan keamanan dari tempat tidur pasien yang meyakinkan; bentuk yang multi fungsi bagi tempat tidur penunggu; *entertainment system* banyak yang perlu diganti atau perlu diperbaiki dan juga perlu ada penyesuaian dengan kelas ruang; kebersihan yang selalu terjaga agar tidak tampak kumuh; perlu adanya penataan beberapa sudut ruangan; perawat perlu mempergunakan pakaian putih dengan penutup kepala atau rambut; pakaian petugas tidak perlu seragam tetapi tetap formil; kondisi pasien yang selalu terpantau dokter dan perawat; petugas mau datang dan tahu kebutuhan pasien; dokter segera bertindak jika pasien dalam kondisi buruk dan mau merekomendasikan kepada rekan sejawat jika berhalangan; petugas segera bertindak jika dibutuhkan dan rutin memantau kebutuhan pasien.

Dengan mengetahui hasil dari penelitian ini, pihak manajemen dapat mengambil langkah strategis untuk memperbaiki produk layanan jasa rawat inap, sehingga produk yang ditawarkan dipersepsikan oleh konsumen memiliki nilai yang seimbang antara harga dan kualitas produk. Selain itu pihak manajemen dapat memikirkan langkah strategis lain dengan membuat produk untuk kelompok konsumen potensial yang selama ini belum terlayani dengan baik.

RETHINKING OF INPATIENT SERVICE PRODUCT BASED ON ABILITY TO
PAY (ATP) WILLINGNESS TO PAY (WTP) PERCEPTION AND
EXPECTATION OF PRICE AND QUALITY AT SURABAYA
MUKTI MULIA HOSPITAL

Summary

This descriptive study is aimed to explain why much of the customer of Surabaya Mukti Mulia Hospital (SMMH) were cancelled their decision to admitted. The higher reason of the cancelation was no equality between price and quality of service. The focus of this research is (1) measure the patient ability to pay (ATP) and willingness to pay (WTP), (2) to know how was the patient perception and expectation towards price of SMMH inpatient service, (3) to know how was the patient perception and expectation towards quality of SMMH inpatient service, and (4) make some recommendation to SMMH inpatient service product based on it.

This study was done on 1st until 31st of march 2004, and take 30 respondent which canceled their decision to admitted and 30 respondent which admitted to use SMMH inpatient service, the respondent of this study must take an admitted to inpatient service on a hospital before for the recent year.

The result was no difference between ATP of cancelled group and admitted group (<Rp1.000.000/month), the majority of WTP was in <Rp.500.000/day care. *Customer* felt expensive for medical fee or nursing fee and room tariff, and customer hopes that some of the fee or cost make cheaper for doctor's fee and nursing or medical fee.

Most of patient have perception for hospitality was poor like : doctor and nurse ability in handling the patient; medical service products; room lighting; room setting; patient and patient's sitter bed; entertainment system; setting and cleanliness of the hospital environment; nurse and staff looking; doctor, nurse and staff attention; doctor and staff respons; building looking; parking facility; and security.

Management of SMMH could take some step to repair their product from customer's hope, like : doctor and nurse patient handling by professional and tim working; readiness of the medical service that needed, some tools must be in ready to use and maintaining well; good room deviding and be ware of the room sizing, use some light source that make a white light for the room lightening; function and the safety factor for the patient's bed; multifunction chair for the patient's sitter; replace and maintain the entertainment system, and think it for the difference between the class; cleanliness and well looking for hospital environment; nurse should wearing a white dress with hat or hair cover; staff should not wearing a uniform but still using a nice dress; doctor and nurse must be pay attention for the patient condition; staff must know and understand what the patient need; doctor should take fast reaction for the patient condition and would refer to his college if he can not; staff should take fast reaction if the patient need him, and always ask if the patient may be need some thing else.