

**MUTU PELAYANAN DAN TARIF PELAYANAN TERHADAP MINAT  
PEMANFAATAN ULANG JASA RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT  
MARDI MULYA TRENGGALEK**

*(Service Quality And Cost Of Service To The Interests Of Revisits Inpatient Services In Mardi  
Mulia Hospital Trenggalek)*

Mira Eni Prasetya, Byba Melda Suhita  
Stikes Surya Mitra Husada Kediri  
Email : bybamelda@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

Minat pemanfaatan ulang pada jasa rawat inap seharusnya diperhatikan oleh unit pelayanan kesehatan untuk menciptakan loyalitas pasien. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat tersebut seperti persepsi tentang mutu ataupun kesesuaian tarif. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh mutu pelayanan dan tarif pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa rawat inap di rumah sakit. Desain penelitian dalam penelitian ini adalah analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah populasi sebanyak 68 responden dengan teknik pengambilan sampel *Stratified Random Sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 58 responden. Data diperoleh dari lembar kuesioner untuk mengetahui pengaruh variabel mutu pelayanan dan tarif pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang. Uji statistik yang digunakan regresi ordinal. Hasil penelitian menunjukkan dari 58 responden sebagian besar berminat untuk melakukan pemanfaatan rawat inap yaitu sebanyak 35 responden (60,3%). Berdasarkan hasil uji statistik *Regresi Ordinal* ada pengaruh mutu pelayanan dan tarif pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa rawat inap dengan nilai signifikansi  $0,000 < \alpha < 0,05$  maka tolak  $H_0$ . Sedangkan uji secara individu hanya variabel mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap minat pemanfaatan ulang dengan nilai  $p$  value  $0,002 < \alpha < 0,05$ . Dengan seiring nya waktu masyarakat tidak menjadikan tarif atau harga sebagai satu-satunya pertimbangan dalam memanfaatkan kembali produk atau jasa tetapi mereka juga mempertimbangkan faktor lain seperti nilai, layanan, ataupun kualitas.

**Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Tarif Pelayanan, Minat, Jasa Rawat Inap**

**ABSTRACT**

*Interests to revisit on inpatient services should be considered by the health services to create patient loyalty. For that must be known several factors that affect the interest of such perceptions of the quality or suitability of the cost. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and cost of service to the interests are visits inpatient services at the hospital. Design of this research is an analytic correlation with cross sectional approach with a total population of 68 respondents with a sampling technique that Stratified Random Sampling and obtained a sample of 58 respondents. Data obtained from the questionnaire to determine the effect of independent were variables service quality and cost of service with the dependent variable was interest to revisit by using ordinal regression test. The results showed that out of 58 respondents mostly interested in re-hospitalization visits as many as 35 respondents (60.3%). Based on the statistical test Ordinal Regression showed there is effect of service quality and cost of service to the interests of revisits inpatient services with signifikansi value =  $0.000 < \alpha < 0.05$ , then reject  $H_0$ . While individual test only quality of service affect the interest revisit with  $p$  value  $0,002 < \alpha < 0.05$ . Time by the time people do not make the cost or the price as the only consideration in the reuse of products or services, but they also consider other factors such as value, service, product or quality.*

**Keywords: Quality of Care, Cost Of Service, Interest, Inpatient service**

## PENDAHULUAN

Dalam upaya mencapai derajat kesehatan yang optimal hal ini tidak lepas dari peranan rumah sakit sebagai unsur pelaksana di bidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan penderita atau pasien yang memerlukan bantuan pelayanan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu peran serta masyarakat dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan melalui rumah sakit swasta sangat diharapkan, hal ini terlihat dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 84/MENKES/PER /II/1990 tentang upaya Pelayanan Kesehatan Swasta di bidang Medik sebagai pengganti Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 920/MENKES/PER/XII/1986. Masyarakat penyelenggara rumah sakit swasta dituntut pula untuk meningkatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana, sumber daya manusia, pengelolaan rumah sakit, dan mutu pelayanan agar dapat dihasilkan proses dan pelayanan yang bermutu, efektif dan efisien yang berorientasi pada kepentingan pasien (Eryanto, 2011).

Seiring perkembangan zaman, rumah sakit saat ini tengah dihadapkan dengan era persaingan global diberbagai sektor kesehatan. Data profil kesehatan Indonesia tahun 2013, menyatakan bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia baik rumah sakit umum (RSU) maupun rumah sakit tipe khusus (RSK) mengalami peningkatan yang cukup signifikan sejak empat tahun terakhir. Pada tahun 2009 diketahui terdapat 1.523 rumah sakit kemudian naik 44,42% menjadi 2.201 pada tahun 2013. (Kemenkes, 2013).

Untuk dapat bertahan hidup dan berkembang di dalam lingkungan yang cepat berubah dan kompetitif, RS harus mengubah paradigma pengelolaan RS kearah sudut pandang konsumen. Pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi

salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan (Suryani dan Tatik, 2008). Hal ini tidak ringan karena peningkatan mutu tersebut bukan hanya untuk Rumah Sakit saja tetapi berlaku untuk semua tingkatan pelayanan kesehatan mulai dari Puskesmas Pembantu, Puskesmas, baik di fasilitas pemerintah maupun swasta (Azwar, 2009). Saat ini mutu layanan kesehatan merupakan fokus utama bagi Masyarakat. Kesadaran dan kepedulian terhadap mutu memang semakin meningkat. Hal-hal yang berkaitan dengan mutu saat ini antara lain : kepercayaan bahwa sesuatu yang bermutu pastilah merupakan hal yang bersifat luks, mewah, dan mahal. Mutu juga dianggap sesuatu hal yang bersifat abstrak sehingga tidak dapat diukur. Upaya peningkatan mutu memerlukan biaya yang cukup mahal (Machmud, 2008).

Banyak layanan kesehatan yang tersedia pada sebuah rumah sakit, salah satunya adalah layanan rawat inap. Layanan rawat inap diberikan kepada pasien yang memerlukan perawatan intensif karena penyakitnya. Dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap, rumah sakit memperoleh penghasilan dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan pelayanan kesehatan tersebut, dimana pendapatan dari jasa tersebut didapat dari tarif yang harus dibayar oleh pemakai jasa rawat inap. Penentuan tarif jasa rawat inap merupakan suatu keputusan yang sangat penting, karena dapat mempengaruhi profitabilitas suatu rumah sakit.

Melalui studi pendahuluan di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek diketahui data kunjungan rawat inap tahun 2013 sebanyak 978 pasien, tahun 2014 sebanyak 892 pasien, dan tahun 2015 sebanyak 588 pasien. Pada tahun 2014 mengalami penurunan sebanyak 8,79% dan pada tahun 2013 mengalami penurunan sebanyak 34,08%. ( Sumber : Profil Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek, 2016). Hasil studi pendahuluan mengenai persepsi mutu

pelayanan dan tarif rawat inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek pada tanggal 2 Juli 2016 terhadap 7 pasien rawat inap didapatkan, sebanyak 1 pasien (15,4%) mengatakan bahwa tarif sesuai dengan pelayanan yang diberikan, sebanyak 2 pasien (28,6%) mengatakan bahwa tarif tidak terlalu mahal dibanding pelayanan yang diterima, sisanya sebanyak 4 pasien (57%) mengatakan bahwa pelayanannya tidak sesuai dengan tarif yang terlalu mahal, tetapi dari ke 7 pasien tersebut menyatakan bahwa mereka berminat untuk melakukan kunjungan ulang.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rafsanjanie (2014) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali yaitu persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan daya bukti langsung. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Hapsari (2006) membuktikan bahwa tarif dan akses lokasi mempengaruhi pemanfaatan ulang poliklinik umum RSPWC. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan dan tarif pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa rawat inap di Rumah Sakit Mardi Mulya.

## BAHAN DAN METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah populasi sebanyak 68 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *Stratified Random Sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 58 responden. Data diperoleh dari lembar kuesioner untuk mengetahui pengaruh variabel independent mutu pelayanan dan tarif pelayanan dengan variabel dependent minat pemanfaatan ulang dengan menggunakan uji regresi ordinal.

## HASIL Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Jenis Kamar, Pemanfaatan Pelayanan.

Karakteristik	N	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	28	48,3
Perempuan	30	51,7
<b>Usia</b>		
<20	2	3,4
30-35	15	25,9
>30	41	70,7
<b>Pekerjaan</b>		
Petani	6	10,3
Swasta	18	31
PNS	19	32,8
Tidak Bekerja	5	8,6
Lain-lain	10	17,2
<b>Pemanfaatan Kamar</b>		
VIP	13	22,4
Tulip	18	31
Lily	16	27,6
Anggrek	10	17,1
UGD	1	1,7
<b>Pemanfaatan Pelayanan</b>		
Pertama	20	34,5
Kedua	19	32,8
ketiga	13	22,4
lebih Dari Tiga Kali	6	10,3

Sumber : Hasil Analisa data

## Karakteristik Variabel

Tabel 2 Karakteristik Variabel Berdasarkan Mutu Pelayanan, Tarif Pelayanan dan Minat Pemanfaatan Ulang Jasa rawat Inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek

Karakteristik	N	%
<b>Mutu Pelayanan</b>		

Baik	11	19
Cukup	45	77,6
kurang	2	3,4
<b>Tarif Pelayanan</b>		
Sesuai	37	63,8
Tidak Sesuai	21	36,2
<b>Minat Pemanfaatan Ulang</b>		
Tinggi	2	3,4
Sedang	35	60,3
Rendah	21	36,2

Sumber : Hasil Analisa Data

### Hasil Uji Statistik

Hasil uji statistik mutu pelayanan dan tarif pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa rawat inap di Rumah Sakit Mardi Mulia Trenggalek dengan uji regresi ordinal dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 3 Model Fitting Information

Dependen	Independen	Sig
Mutu Pelayanan	Minat Pemanfaatan Ulang	0,000
Tarif Pelayanan		

Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan Uji Regresi *Ordinal* kepada 58 responden ini menggunakan derajat kesalahan sebesar 0,05 dan diperoleh hasil p value  $0,000 < \alpha = 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada pengaruh secara bersama sama antara mutu pelayanan dan tarif pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa rawat inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek.

Tabel 4 Pseudo R-Square

Independen	Dependen	Nagelkerke
Mutu Pelayanan	Minat Pemanfaatan Ulang	0,741
Tarif Pelayanan		

Hasil uji statistik pada penelitian ini diperoleh nilai *Pseudo R-Square* pada *Nagelkerke* sebesar 0,741 ini artinya mutu pelayanan dan tarif pelayanan mempengaruhi minat pemanfaatan jasa rawat inap sebesar 74,1% dan minat pemanfaatan jasa rawat inap

dipengaruhi oleh faktor-faktor lain sebesar 25,9%.

## PEMBAHASAN

### Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Mardi Mulia Trenggalek

Berdasarkan gambar 4.6 diketahui lebih dari setengah responden memiliki persepsi tentang mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek termasuk kategori cukup yaitu 45 responden (77,6%).

Sesuai dengan hasil penelitian diketahui lebih dari setengah responden berusia >35 tahun yaitu sebanyak 41 responden (70,7 %). Hasil analisis silang dengan persepsi mutu pelayanan didapatkan responden paling banyak berusia >35 tahun memiliki persepsi tentang mutu pelayanan dengan kategori cukup yaitu sebanyak 31 (55,2 %). Hal ini terjadi karena persepsi merupakan aktivitas yang integrated, maka seluruh apa yang ada dalam diri individu seperti pengalaman, kemampuan berpikir dan aspek lain yang ada dalam diri individu akan ikut berperan dalam persepsinya. Asumsinya semakin tinggi umur seseorang maka semakin bnyak pula pengalamannya dan semakin matang atau dewasa sehingga berpengaruh pula terhadap kemampuannya dalam mempersepsikan segala sesuatu termasuk mempersepsikan mutu pelayanan kesehatan.

Dari hasil penelitian terhadap latar belakang pekerjaan menunjukkan sebagian besar responden bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 19 responden (32,8%). Selanjutnya dari hasil analisis silang diketahui responden paling banyak bekerja sebagai PNS dengan persepsi mutu pelayanan rawat inap termasuk kategori cukup yaitu sebanyak 13 responden (22,4%). Hal ini sangat dipengaruhi dari latar belakang pekerjaan yang dimana responden cukup mengetahui tentang sistem pelayanan kesehatan dan mempersepsikan mutu pelayanan rawat inap sesuai dengan pengetahuan mereka.

Untuk hasil penelitian dari pemanfaatan kamar paling banyak responden memilih kamar kelas tulip yaitu sebesar 18 responden (31 %). Hasil analisis silang menunjukkan responden paling banyak memilih kamar kelas tulip dan memiliki persepsi cukup tentang mutu pelayanan yaitu sebanyak 14 responden (24,1%). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas dari setiap kelas kamar memiliki fasilitas yang berbeda-beda sesuai dengan kelas kamarnya. Dimana setiap kelas kamar mempunyai harga tersendiri yang akan membedakan fasilitas dan mutu pelayanan yang diterima responden. Sehingga responden banyak melakukan koreksi dan penilaian yang sesuai dengan fasilitas kamar yang responden terima. Hal ini menunjukkan bahwa kelas kamar cukup berperan dalam proses persepsi seseorang mengenai mutu pelayanan rawat inap di rumah sakit.

Sedangkan dari hasil pemanfaatan pelayanan didapatkan hasil paling banyak responden baru pertama kali melakukan pemanfaatan minat pelayanan jasa rawat inap yaitu sebanyak 20 responden (24,4%). Hasil analisis silang dengan mutu pelayanan menunjukkan paling banyak responden baru pertama kali memanfaatkan pelayanan dan memiliki persepsi bahwa mutu pelayanan yang didapatkan sudah cukup yaitu sebanyak 17 responden (29,3%). Responden yang baru pertama kali memanfaatkan pelayanan kesehatan akan menilai mutu pelayanan terlebih dahulu. Dimana mereka akan melihat tingkat kesempurnaan pelayanan yang mereka terima, responden akan merasa puas jika pelayanan yang mereka terima telah sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan responden sebagai pemakai jasa. Kepuasan responden tersebut akan berdampak pada persepsi positif atau negatif responden terhadap mutu pelayanan yang mereka terima. Sehingga mereka yang memiliki persepsi positif akan menilai mutu pelayanan yang diberikan akan semakin baik.

Dari hasil penelitian didapatkan dari lima indikator yang paling tinggi adalah pada indikator (*Emphaty*) empati karena petugas selalu memberikan senyum, salam, sapa, dan petugas memberi perhatian dengan baik kepada setiap pasien yang berkunjung. Sedangkan (*Tangible*) Bukti fisik berbanding terbalik dengan empati dimana bukti fisik mempunyai nilai paling rendah karena masih terdapat beberapa kriteria yang masih mempunyai nilai kurang.

### **Keseuaian Tarif Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek**

Berdasarkan gambar 4.7 diketahui lebih dari setengah responden memiliki persepsi kesesuaian tarif pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek termasuk kategori sesuai yaitu 37 responden (63,8%).

Dari hasil penelitian terhadap jenis pemanfaatan kamar paling banyak responden memilih kamar jenis tulip yaitu sebesar 18 responden (31%). Hasil analisis silang dengan persepsi kesesuaian tarif pelayanan didapatkan responden paling banyak memilih kamar tulip dan memiliki persepsi tentang kesesuaian tarif pelayanan dengan kategori sesuai yaitu sebanyak 15 responden (25,9%). Hal ini menunjukkan bahwa jenis kamar yang mereka tempati berhubungan dengan kesesuaian tarif dimana responden menilai bahwa pelayanan dari setiap kamar berbeda-beda sehingga menimbulkan nilai positif ataupun negatif dari responden. Yang mana nilai positif tersebut akan membawa responden untuk berpersepsi bahwa tarif kamar sesuai dengan pelayanan yang mereka terima ataupun sebaliknya.

Untuk hasil pemanfaatan pelayanan hampir setengah responden baru pertama kali melakukan pelayanan kesehatan di Rumah sakit Mardi Mulya Trenggalek yaitu sebanyak 20 responden (34,4%). Hasil analisis silang dengan persepsi kesesuaian tarif pelayanan didapatkan responden paling banyak baru pertama kali memanfaatkan pelayanan dan

memiliki persepsi tarif sesuai dengan pelayanan yang mereka terima sebanyak 14 responden (24,1%). Dimana responden yang baru pertama kali memanfaatkan pelayanan akan memandang tarif yang dibebankan sesuai dengan kualitas pelayanan yang mereka terima atau tidak. Sehingga dengan kualitas pelayanan yang mereka terima maka mereka akan berpersepsi positif maupun negatif tentang kesesuaian tarif pelayanan yang dibebankan.

Tetapi dengan seiringnya waktu masyarakat tidak menjadikan tarif atau harga sebagai satu-satunya pertimbangan dalam membeli suatu produk atau jasa tetapi mereka juga mempertimbangkan faktor lain seperti nilai, layanan, produk ataupun kualitas.

#### **Minat Pemanfaatan Ulang Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit Mardi Mulia Trenggalek**

Berdasarkan gambar 4.8 diketahui lebih dari setengah responden menyatakan berminat memanfaatkan ulang rawat inap yaitu sebanyak 35 responden (60,3%).

Kondisi tersebut juga dipengaruhi berbagai faktor terkait dengan karakteristik masing masing responden baik umur, latar belakang pekerjaan, maupun kelas kamar yang mereka tempati. Dilihat dari faktor umur lebih dari setengah responden berusia > 35 tahun yaitu sebanyak 41 responden (70,7%). Hasil analisis silang dengan minat pemanfaatan ulang didapatkan paling banyak responden berusia > 35 tahun berminat memanfaatkan ulang jasa rawat inap dengan kategori minat sedang yaitu sebanyak 27 responden (44,8%). Umumnya seseorang dengan semakin cukup umur akan semakin bijaksana artinya dengan usia tersebut maka responden sudah tidak terlalu banyak tuntutan akan sesuatu. Hal ini akan berdampak kepada cepatnya rasa puas yang dirasakan atas pelayanan yang diterimanya. Perasaan puas inilah yang akhirnya membangkitkan minat responden untuk datang lagi jika suatu saat memang membutuhkan pelayanan rumah sakit baik pelayanan rawat inap maupun rawat jalan.

Untuk latar belakang pekerjaan responden menunjukkan hampir setengah responden bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 19 responden (32,8%). Selanjutnya dari hasil analisis silang dengan minat diketahui paling banyak responden PNS dengan minat memanfaatkan ulang sebanyak 10 responden (17,2%) dengan kategori minat tinggi. Hal ini menunjukkan profesi sebagai PNS berkaitan dengan pola penerimaan pelayanan kesehatan. Karena jika suatu saat mereka membutuhkan pelayanan kesehatan, maka akan memilih datang lagi ke Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek dengan berbagai pertimbangan seperti cepatnya pelayanan yang mereka terima tanpa menghiraukan tarif yang di tentukan oleh pihak Rumah Sakit.

Berdasarkan kelas kamar yang mereka tempati sebagian besar responden memilih kelas Tulip sebanyak 18 responden (31%). Dari hasil analisis silang dengan minat pemanfaatan ulang diketahui paling banyak responden yang memilih kamar kelas Tulip dan berminat memanfaatkan ulang jasa rawat inap dengan kategori minat sedang yaitu sebanyak 12 responden (20,7%). Hal ini disebabkan karena fasilitas yang mereka terima dari setiap kelas kamar tersebut berbeda beda. Maka pelayanan yang mereka terima berdampak pada psikologis responden yang mana responden akan menilai positif terhadap pelayanan yang diberikan, oleh karenanya responden juga cenderung berminat untuk memanfaatkan ulang jasa rawat inap.

#### **Pengaruh Mutu Pelayanan dan Tarif Pelayanan terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Jasa Rawat Inap Di Rumah Sakit Mardi Mulia Trenggalek**

Berdasarkan tabel 4.14 dari pengujian secara serentak dapat diketahui bahwa  $p$  value = 0,000 < 0,05 sehingga ada pengaruh persepsi

pasien tentang mutu dan kesesuaian tarif terhadap minat pemanfaatan ulang jasa rawat inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek. Sedangkan pengujian secara individu dapat diketahui bahwa variabel yang signifikan yaitu mutu pelayanan dengan  $p \text{ value} = 0,002 < \alpha = 0,05$ .

Hasil analisis silang menunjukkan bahwa paling banyak responden dengan persepsi mutu pelayanan kategori cukup dengan minat pemanfaatan ulang kategori minat sedang yaitu sebanyak 31 responden (53,4%). Sedangkan hasil analisis silang kesesuaian tarif dengan minat pemanfaatan ulang menunjukkan bahwa responden dengan persepsi kesesuaian tarif kategori sesuai dan berminat memanfaatkan ulang kategori minat tinggi yaitu sebanyak 16 responden (27,6%). Hal ini menunjukkan bahwa dengan persepsi positif maka responden cenderung untuk berminat memanfaatkan ulang dan sebaliknya jika mereka memiliki persepsi negatif maka responden tidak minat untuk memanfaatkan ulang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Dari sebanyak 58 responden diketahui lebih dari setengah responden memiliki persepsi tentang mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek termasuk kategori cukup yaitu sebanyak 45 responden (77,6%).

Dari sebanyak 58 responden diketahui lebih dari setengah responden memiliki persepsi kesesuaian tarif pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek dengan kategori sesuai sebanyak 37 responden (63,8%).

Dari sebanyak 58 responden diketahui sebagian besar responden berminat memanfaatkan ulang jasa rawat inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek dengan kategori minat sedang 35 responden (60,3%).

Secara uji statistik serentak ada pengaruh mutu pelayanan dan tarif pelayanan

terhadap minat pemanfaatan ulang jasa rawat inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek.

### Saran

Kepada Pasien/Masyarakat, diharapkan pasien menyampaikan keluhan pelayanan kesehatan yang sekiranya perlu di tingkatkan dan menyampaikan kritik saran sesuai dengan keluhan jika ada keluhan yang dirasakan agar petugas dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sesuai dengan kebutuhannya. Di sisi lain apabila petugas meningkatkan pelayanan sesuai dengan kritik dan saran yang di keluhkan pasien maka pasien akan menerima manfaatnya.

Kepada Institusi Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek, diharapkan untuk meningkatkan minat kunjung pasien dengan memperhatikan berbagai aspek yang dapat mempengaruhi minat kunjung ulang pasien terutama perihal mutu pelayanan pada bukti langsung (*tangible*) yang masih kurang seperti kurang terawatnya kamar, lahan parkir yang kurang memadai dan kurang tertata, dan pelayanan lain yang perlu di tingkatkan. Disisi lain juga harus memperhatikan kesesuaian tarif pelayanan dengan pelayanan yang diberikan khususnya untuk kesesuaian tarif kamar, tarif konsultasi, dan kemudahan dalam pembayaran. Kiranya dari informasi tersebut petugas dapat memperhatikan pelayanan khususnya bukti langsung dan kesesuaian tarif agar tidak muncul lagi keluhan maupun kritik dari pasien sehingga diharapkan akan berpengaruh positif terhadap minat kunjung ulang.

Kepada Peneliti Selanjutnya, diharapkan peneliti selanjutnya melaksanakan penelitian mutu pelayanan, kesesuaian tarif, dan minat kunjung ulang tidak hanya di instalasi rawat inap melainkan di instalasi rawat jalan. Peneliti selanjutnya juga diharapkan melaksanakan penelitian faktor lain yang mempengaruhi minat.

### KEPUSTAKAAN

Eryanto, Henry. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kesetiaan Pasien. *Econosains*

- Volume IX, Nomor 2,  
Agustus 2011.
- Hapsari, Yauminnisa. 2006. Analisis  
Perspsi Pasien Tentang  
Poliklinik Umum Terhadap  
Keputusan Pemanfaatan  
Ulangnya di RS Pantiwilasa  
Citarum Semarang.
- Kemenkes. 2013. *Profil Kesehatan Indonesia*.  
Kementerian Jesehatan RI.
- Rafsanjanie, Enka. 2014. *Hubungan Antara  
Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap  
Keputusan Berkunjung Kembali Klinik  
Anak RSUD Kota Bekasi Tahun  
2013*.
- Rustiyanto, Ery. 2010. *Statistik Rumah Sakit  
Untuk Pengambilan Keputusan*.  
Jakarta: Graha Ilmu
- Suryani dan Tatik. (2008). *Konsumen implikasi  
pada strategi pemasaran*, Graha  
ilmu : Yogyakarta