

**Eksplorasi Persepsi Kualitas Layanan Pasien Rawat Jalan
Dengan Pendekatan Tri Hita Karana**

by

Ayu Widyasari ⁽¹⁾
Ni Nyoman Sunariani ⁽²⁾

Undiknas Graduate School
Jl. Waturenggong No. 164, Denpasar, Bali

ayu.widyasari7@yahoo.com⁽¹⁾
nyomansunariani@ymail.com⁽²⁾

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the perception as well as what factors should be improved to improve the quality of outpatient services with the concept approach Tri Hita Karana in Kasih Ibu Hospital Denpasar. The quality of service used in five dimensions is in accordance with the theory of Parasuraman et al., In Tjiptono (2016), in health care namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Tri Hita Karana concept consists of three elements namely parhyangan, pawongan and attenuation. Informants in this study are outpatient, Head of Outpatient Installation, Polyclinic Manager, Head Division Frontliner and Head of Sub Division of Care Service RSU Kasih Ibu Denpasar. With this type of descriptive qualitative research. To ensure the credibility of the data is done techniques examination of data validity by triangulation technique. Result of research in service quality at service of Kasih Ibu Hospital Denpasar beside that approach of local wisdom of Tri Hita Karana executed well and according to existing SOP, perception to service quality of outpatient service good and got positive response from every informant. Factors that need to be improved to improve the quality of outpatient services are in the dimensions of responsiveness and dimensions of tangibles without any curative to other dimensions. Judging from the concept of Tri Hita Karana need improvement in element of pawongan and palemahan.

Keywords: Service Quality, Perception, Tri Hita Karana (Local Wisdom)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi serta faktor apa saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pasien rawat jalan dengan pendekatan konsep Tri Hita Karana di RSU Kasih Ibu Denpasar. Kualitas layanan yang digunakan lima dimensi sesuai dengan teori Parasuraman et al., dalam Tjiptono(2016), dalam pelayanan kesehatan yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Konsep Tri Hita Karana terdiri dari tiga unsur yakni parhyangan, pawongan dan pelemahan. Informan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan, Kepala Instalasi Rawat Jalan, Manager Poliklinik, Kepala Divisi Frontliner dan Kepala Sub Divisi Pelayanan Perawatan RSU Kasih Ibu Denpasar. Dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Untuk memastikan kredibilitas data dilakukan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan teknik triangulasi.

Hasil penelitian dalam kualitas layanan pada layanan di RSU Kasih Ibu Denpasar selain itu pendekatan kearifan lokal Tri Hita Karana dijalankan dengan baik dan sesuai SOP yang ada, persepsi terhadap layanan kualitas layanan rawat jalan baik dan mendapat tanggapan positif dari setiap informan. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualiyas layanan rawat jalan yakni pada dimensi responsiveness dan dimensi

tangibles tanpa mengurasi terhadap dimensi lainnya. Dilihat dari konsep Tri Hita Karana perlunya perbaikan dalam unsur pawongan dan palemahan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Persepsi, Tri Hita Karana (Kearifan Lokal)

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, N. P. M. (2015). *Pengelolaan Lingkungan Hotel Berbasis Tri Hita Karana di Kawasan Pariwisata Sanur*, Tesis, Fakultas Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.
- Adiputra, P. (2014). Budaya Tri Hita Karana Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kompleksitas Tugas Terhadap Kinerja Intenal Auditor, *Journal Dinanamika Akuntansi*, **6** (2): 191-206.
- Ami, A. (2017). *Personality Development*. (on line)
- Anis, F. (2014). *Kontribusi Nilai Kearifan Lokal Terhadap Komunikasi Pelayanan Dari Aparat Instansi Pemerintah di Kabupaten Sumenep*, Tesis, Jurusan Ilmu Komunikasi. Universitas Brawijaya, Malang.
- Artana. I W. (2014). Tri Hita Karana Meningkatkan Kualitas Modal MAnusia Dari Persfektif Kesehatan, *Journal Piramida*, **X** (2): 100-1-5.
- Astawa, I G. (2013). *Jalan Spiritual Menuju Hidup Bahagia*. Bali: Pustaka Bali Post.
- Astawa, I.G. (2013). *Teori Kehidupan Quantum Your Life*, Cetakan Pertama. Bali: Pustaka Bali Post.
- Astika, K. S. (2002). *Konsepsi Tri Hita Karana dalam Kehidupan Anggota Banjar di Kotamadya Denpasar*, Tesis, Universitas Indonesia.
- Bimo, W. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Andi.
- Bungin, B. (2008). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Darma, G.S. (2006). The Impact of Information Technology Investment on the Hospitality Industry, *Jurnal MAKSI*, **6** (1): 1-22.
- Dewi, A.A.I.S., and Darma, G.S. (2017). Proses Rekrutmen, Seleksi, Pelatihan, Penempatan dan Kinerja Karyawan, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **14** (1): 1-18.
- Diana P.S., and Harmawan, A. (2012). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode serqual dan Triz (Studi Kasus di RS. Muhammadiyah Roemani*, Tesis, Program Studi Teknik Industri, Universitas Diponogoro, Semarang.
- Erizeli, B. (2005). *Cinta dan Kasih Sayang Islam*. (on line),
- Fandy. (2011). *Service Management – Mewujudkan Pelayanan Prima*. Jakarta: Andi.
- Harori, I.M. (2013). *CSR dan Teori Triple Bottom Line*. (on line).
- Hendhana, S., and Darma, G.S. (2017). Service Quality Rumah Sakit dan Efeknya terhadap Patient Satisfaction, Perceived Value, Trust, dan Behavioral Intention, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **14** (1): 37-55.

- Indra, C. H. (2009). *Tri Hita Karana, Konsep Universal Mewujudkan Dunia Yang Harmonis*. (on line),
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- Lovelock. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Moe, K. (2013). *Standar Minimal dalam Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit*. (on line).
- Moloeng, L.J. (2009). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Roda Karya.
- Niven, N. (2002). *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Parasuraman, A., Zeithaml V.A., and Berry L. L. (1988) A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, **64**.
- Puspita, I. (2009). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*, Tesis, Universitas Sumatra Utara.
- Wahyudi, P.I.D.G., and Supartha, W.G. (2014), *Journal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali*, **3** (7).
- Rahyono, F.X. (2009). *Kearifan Budaya dalam Kata*. Jakarta: Wedatama Widyasastra.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Rulam, A.. (2014). *Metodolgi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sangadji, E.M., and Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Septian, A. (2013). *Manusia dan Cinta Kasih*. (on line)
- Satorini, D., and Komariah, A. (2011). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.
- Setianto, I P.A. (2010). *Persepsi Pasien Jamkesmas Terhadap Kualitas Pelayanan BLUD Wangaya, Kota Denpasar*, Tesis, Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik – UI, Jakarta.
- Sina, P.G., and Nova Andris. (2012). *Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Pengelolaan Keuangan Pribadi*, *Journal Manajemen*, **11** (2).
- Stefanus, T. (2014). *Dua Perintah Utama : Mengasihi Tuhan dan Mengasihi Sesama*. (on line),
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.
- Supriyanto and Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Jakarta: ANDI.
- Sri, M. (2003). Dampak Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Perilaku Konsumen, *Jurnal Gemawisata*, **II** (1).
- Tamanseri, G. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berastagi, Kabupaten Karo*, Tesis, Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Jakarta.
- Tatik, S. (2008). *Prilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tenaya, G.A. (2007). *Analisis Falsafah dan konsep Akuntansi dalam Persektif Filsafat Kultir Bali Tri Hita Karana dan Kedasaran Internal Lembaga Terhadap Hukum Perusahaan*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang.
- Tia, M.U. (2004). *Kearifan Lokal Dalam Pencitraan institusi Pemerintahan Sebagai Lembaga Pelayanan Publik*: Bandung.
- Tjiptono, F., and Chandra. G. (2005). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wardana, I.G.N.W. (2016). *Malam Pengnugrahan tri Hita Karana (THK) Award 2016*. (on line),
- Wiana, I.K. (2007). *Tri Hita Karana Menurut Konsep Hindu*. Surabaya: Paramita.