

rumah sakit harus konsisten menampilkan dan memberikan pelayanan yang bermutu, termasuk menyediakan tempat perawatan yang memadai dan selalu berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customers satisfactions*)<sup>19</sup>. Dengan penyediaan kelas perawatan VIP (Verry Important Person) maka pelanggan memiliki lebih banyak alternatif apabila harus menjalani rawat inap dengan memilih kelas perawatan yang diinginkan.

Pada tahun 2003, RSUD Tugurejo di dukung dengan APBD Provinsi Jawa Tengah telah merintis berdirinya Bangsal Amarelis tiga lantai. Lantai III merupakan adalah Paviliun Amarelis, yang merupakan ruang VIP dengan 6 tempat tidur. Pada tahun 2011 ini RSUD Tugurejo memaksimalkan bangsal tersebut dengan menambah jumlah tempat tidur menjadi 12 tempat tidur.

Dengan penambahan jumlah tempat tidur pada Paviliun Amarelis, diharapkan akan meningkatkan *revenue* yang cukup signifikan. Meskipun penambahan tempat tidur tidak otomatis dapat mendongkrak pendapatan, namun harus di dukung dengan tingkat pemanfaatan yang optimal. Pengembangan Paviliun Amarelis diharapkan tidak hanya mendatangkan keuntungan finansial saja, namun bisa menjadi sarana pengikat bagi para dokter spesialis agar lebih loyal kepada rumah sakit.

Tingkat pemanfaatan bangsal-bangsal di RSUD Tugurejo dari tahun 2006 sampai dengan tahun 2010, tersaji dalam tabel 1.2. Dalam tabel tersebut terlihat bahwa BOR Paviliun Amarelis, masih tergolong rendah dibandingkan dengan kelas dibawahnya, apalagi dengan penambahan tempat tidur menjadi 12 TT.

Tabel 1.2 Data BOR Bangsal di RSUD Tugurejo, tahun 2006-2010

NO	BANGSAL	KELAS	BOR				
			2006	2007	2008	2009	2010
1	Amarylis I	I	68.79	83.6	81.63	90.57	79.47
2	Amarylis II	UTAMA				72.29	80.75
3	Paviliun Amarelis	VIP				70.78	73.07

4	Mawar	II – III	86.31	88.57	87.31	79.86	79.12
5	Anggrek	II – III	68.53	82.46	77.09	76.23	72.58
6	Melati	II – III	74.25	83.27	81.52	75.23	77.72
7	Kenanga Umum	II – III	84.45	83.88	73.87	80.49	74.02
8	Bougenvile	II – III	83.95	81.37	73.87	80.49	73.54
9	Dahlia	II – III	82.82	78.95	66.97	69.59	64.88
10	Flamboyan	II – III	-	71.16	80.67	87.90	81.40
	<b>RATA RATA</b>		73.81	73.81	84.65	73.53	80.85

Sumber : Profil RSUD Tugurejo 2010

Mengingat Paviliun Amarilis merupakan bangsal yang diperuntukkan bagi segmen pasar tertentu, yaitu kelas VIP maka fasilitas dan pelayanannya pun tidak lagi standar. Pelayanan Prima merupakan keharusan yang harus diterapkan di Paviliun Amarilis. Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, bangsal VIP di RSUD Tugurejo dilengkapi dengan fasilitas sebagai berikut : satu kamar dengan satu tempat tidur, AC, televisi, kamar mandi, telpon, kulkas, sofa, *wellcome fruit*, satu set meja kursi tunggu (Sumber : leaflet rawat inap RSUD Tugurejo 2009)

Tingkat kepuasan pelanggan di RSUD Tugurejo setiap tahun diadakan survey, yang dilakukan oleh pihak ketiga, sehingga di harapkan hasilnya akan obyektif. Tahun 2009, survey indeks kepuasan pelanggan dilakukan hanya untuk pelayanan rawat jalan dan pelayanan penunjang, sehingga tidak ada data indeks kepasan pelanngan pada rawat inap.