

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Profil Perusahaan

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul adalah sebuah Rumah Sakit Swasta yang sedang berkembang. Berawal dari didirikannya Yayasan Nur Hidayah pada tahun 1996, dengan sekretariat di dusun Ngibikan Canden Jetis Bantul dengan akte notaris Umar Samhudi, SH dengan nomor akta : 38/21 November 1996. Yayasan Nur Hidayah ini bergerak di bidang pendidikan, kesehatan dan sosial – Islam.

Pada tahun 1997 merupakan awal mula kegiatan Yayasan Nur Hidayah di bidang kesehatan yaitu didirikannya Balai Pengobatan Nur Hidayah di Dusun Ngibikan Canden Jetis Bantul, yang pada saat ini belum dikembangkan karena kendala aksesibilitas. Pada tahun 2000 dimulai praktek pribadi dr. Sagiran dan dr. Tri Ermin Fadlina di dusun Blawong Trimulyo Jetis Bantul. Tanggal 29 Juni 2003 diresmikan menjadi Klinik Nur Hidayah dengan layanan 24 Jam. Pada Tahun 2006 gempa mengguncang kota Yogyakarta dan Klinik Nur Hidayah ditunjuk sebagai Rumah Sakit Lapangan. Tahun 2008 telah diresmikan menjadi Rumah Sakit Khusus Bedah Nur Hidayah dengan jumlah tempat tidur sebanyak 26 tempat tidur. Seiring dengan peningkatan jumlah pasien dan kebutuhan masyarakat akan layanan kebidanan dan kandungan pertengahan tahun 2009 proses konversi menjadi RSUD. Pada tanggal 22 Januari 2011 diresmikan menjadi RSUD Nur Hidayah dengan penambahan layanan kebidanan dan bangsal hingga 50 tempat tidur. Sampai saat ini jumlah tempat tidur sebanyak 80 tempat tidur.

Rumah Sakit Nur Hidayah terletak di Jalan Imogiri Timur km 11,5 Blawong Trimulyo, Jetis, Bantul. Daerah ini terletak kira-kira 3 km dari taman wisata makam raja-raja di Imogiri, dilewati jalur kendaraan umum jurusan Yogya-Imogiri sehingga amat mudah diakses oleh masyarakat di Kabupaten Bantul dan sekitarnya.

Rumah Sakit Nur Hidayah ini adalah Rumah Sakit dengan Surat Ijin Penyelenggaraan Rumah Sakit yang dikeluarkan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul No: 445/DP/P.RSU/01/X/2010. Jumlah tempat tidur di Rumah Sakit Nur Hidayah sebanyak 80 buah dengan pembagian kelas sebagai berikut :

- *VIP* : 3 tempat tidur
- Ruang Isolasi : 1 tempat tidur
- Kelas I : 4 tempat tidur
- Kelas II : 6 tempat tidur
- Kelas III : 59 tempat tidur
- HCU : 2 tempat tidur
- KBY : 5 tempat tidur
- Jumlah : 80 tempat tidur

Adapun jenis layanan yang diselenggarakan adalah :

1. Pelayanan 24 Jam meliputi :
 - a. Unit Gawat Darurat
 - b. Poli Umum
 - c. Rawat Inap
 - d. Pelayanan Operasi Minor dan Mayor
 - e. Bedah *Laparascopy*
 - f. Khitan
 - g. Bidan 24 Jam
 - h. Laboratorium
 - i. *Rontgent*
 - j. Farmasi
 - k. *Ambulance* Siap Antar Jemput

2. Pelayanan Poli Klinik meliputi :
 - a. Poli Spesialis Bedah
 - b. Poli Spesialis Anak
 - c. Poli Spesialis Syaraf
 - d. Poli Spesialis Penyakit Dalam
 - e. Poli Spesialis Telinga Hidung dan Tenggorokan (THT)
 - f. Poli Spesialis Obstetri dan Ginekologi
 - g. Poli Spesialis Kebidanan (KIA dan KB)
 - h. Poli Spesialis Kulit dan Kelamin
 - i. Poli Imunisasi
 - j. Poli Gigi
 - k. Poli Mata
 - l. Poli Rawat Luka

3. Pelayanan Penunjang Medik meliputi :
 - a. Fisioterapi / *Phisiotherapy*
 - b. *Home Care / Home Visit / Kunjungan Dokter ke Rumah*
 - c. Konsultasi Gizi
 - d. Konsultasi Obesitas dan Akupunktur Medik
 - e. USG
 - f. EKG (Rekam Jantung)
 - g. *Medical Check Up* dan Pemeriksaan Calon Haji / Umroh
 - h. *Khusnul Khatimah Care*
 - i. Rukhti Jenazah
 - j. Pijat Bayi
 - k. Pijat Getar Syaraf
 - l. Rekam Medik

4. *Khitan Center*
Adapun khitan yang dapat kami layani sebagai berikut :
 - a. Khitan di Rumah Sakit Nur Hidayah
 - b. Khitan di Rumah
 - c. Khitan *Laser*

- d. Khitan Fimosis
 - e. Khitan dengan Bius Total
 - f. Khitan Bermalam
 - g. Khitan Bersama
 - h. Kitan Putri
5. Usaha Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Bakti Sosial :
- Layanan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat sekitar, waktu sesuai permintaan atau kesehatan meliputi :
- a. Pembinaan Posyandu
 - b. Pembinaan UKS
 - c. Pos Kesehatan Pesantren
 - d. Penyuluhan / Ceramah Islam dan Kesehatan
 - e. Pengobatan / *Screening* Kesehatan
 - f. Pemeriksaan Rutin untuk Instansi/Perusahaan

4.1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

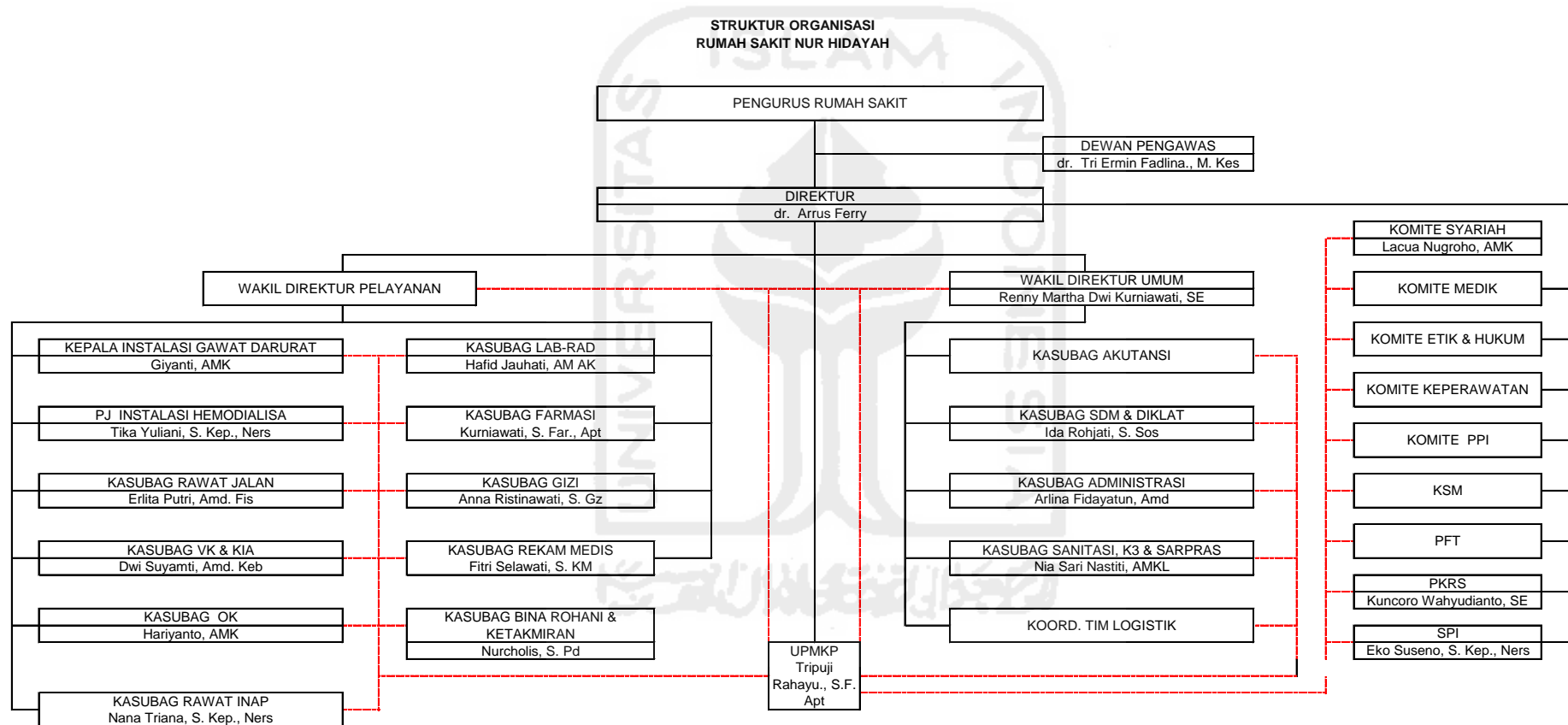
Setiap perusahaan pasti memiliki visi dan misi yang menjadi tujuan di masa yang akan datang. Begitu pula dengan Rumah Sakit Nur Hidayah yang memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi Perusahaan

Menjadi Rumah Sakit Islam yang profesional, kebanggaan masyarakat Yogyakarta dan sekitarnya.
2. Misi Perusahaan
 - a. Memberikan pelayanan kesehatan Islami yang cepat, tepat, nyaman dan bersahabat, mengutamakan kepuasan pelanggan dengan biaya terjangkau.
 - b. Meningkatkan pengetahuan masyarakat dengan mengembangkan kegiatan *promotif* dan *edukatif*.

4.1.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi sendiri bertujuan untuk mengetahui susunan dan hubungan antar tiap bagian. Struktur organisasi dapat menggambarkan tugas dan wewenang oleh masing masing bagian yang ada dalam organisasi. Berikut struktur organisasi yang ada di Rumah Sakit Nur Hidayah :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Nur Hidayah

4.1.2 Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah JL.Imogiri Timur, Bantul. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 100 kuesioner. Kuesioner tersebut disebarakan kepada pasien yang ada di Rumah Sakit Nur Hidayah. Adapun dimensi dan atribut-atribut dalam kuesioner tersebut sebagai berikut:

Tabel 4.1 Dimensi dan Atribut

Dimensi	NO	Keterangan
Tangibles (Bukti Fisik)	1	Rumah Sakit memiliki bangunan yang modern
	2	Kebersihan kamar mandi
	3	Kemudahan memperoleh formulir administrasi pendaftaran bagi pasien
	4	Formulir transaksi pembayaran tidak membingungkan
	5	Kenyamanan dan kebersihan ruangan
	6	Sarana parkir yang luas
	7	Kerapian penampilan dokter dan perawat.
	8	Tersediannya fasilitas ruang publik (mushola, ruang tunggu, ruang bermain anak, kantin)
	9	Tersediannya sarana tempat sampah untuk menjaga kebersihan
	10	Peralatan medis yang modern
Reliability (Keandalan)	1	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan pengobatan serta perawatan yang tepat
	2	Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan
	3	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu
	4	Prosedur pelayanan (registrasi, apotek dan pendaftaran) yang tidak berbelit-belit
	5	Rumah Sakit tidak melakukan kesalahan prosedur praktek dalam penanganan pasien
	1	Dokter dan perawat sangat tanggap dalam menangani keluhan pasien

Dimensi	NO	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	2	Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien
	3	Ketersediaan dokter/perawat pada saat pasien membutuhkan
	4	Petugas selalu berkeinginan untuk membantu pasien
<i>Assurance</i> (Jaminan)	1	Kemudahan untuk menghubungi pihak Rumah Sakit
	2	Kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit
	3	Dokter dan para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien
	4	Dokter dan para pegawai mampu bersikap sopan sepanjang waktu
	5	Kebersihan Peralatan medis yang digunakan dalam menangani pasien
	6	Pihak Rumah Sakit mampu menangani masalah pasien
	7	Dokter memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien
<i>Empathy</i> (Perhatian)	1	Memberikan perhatian secara khusus pada setiap keluhan pasien
	2	Memberikan kontak pelayanan yang menunjang kebutuhan pasien
	3	Pihak Rumah Sakit memberikan perhatian individual terhadap pasien
	4	Petugas selalu menawarkan bantuan kepada pasien
	5	Petugas menanggapi komplain pasien dengan baik
	6	Pihak Rumah Sakit dapat memperlakukan pasien dengan perhatian penuh
	7	Pihak Rumah Sakit mampu memberikan kenyamanan saat jam konsultasi
	8	Terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien
	9	Keramahan dokter dan perawat kepada pasien

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Penentuan Jumlah Sampel

Untuk menentukan seberapa besar sampel wakil populasi yang akan digunakan peneliti menentukan pedoman rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1 - p)}{E^2}$$

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{d(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$P = 0,5 \dots\dots\dots(3.10)$$

Sehingga dengan tingkat kepercayaan 90% (dari tabel F nilai $Z_{(0,90/2)} = 1,645$) dan nilai kesalahan sebesar 10% maka dengan rumus diatas dapat dihitung jumlah sample minimal (n) yang dikehendaki, yaitu :

$$n = \frac{1,645^2 \cdot 0,5 \cdot (0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 67,65 \approx 68 \dots\dots\dots(3.11)$$

Jadi pengambilan sample minimum adalah sebanyak 68 agar dapat dikatakan mewakili populasi. Berdasarkan perhitungan di atas maka dengan 100 responden dapat mewakili populasi yang ada karena $100 > 68$.

4.2.2 Uji Validitas Data

a. Menentukan hipotesis

H_0 : data pertanyaan kuesioner valid

H_1 : data pertanyaan kuesioner tidak valid

b. Menentukan nilai r_{tabel}

Tingkat signifikansi 10%

Derajat kebebasan (df) = n-2 , jadi df = 100-2 = 98, maka nilai r_{table} adalah 0,1654

c. Daerah kritis

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H0 diterima

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka H0 ditolak

d. Mencari r_{hitung}

Nilai r_{hitung} diperoleh dengan mengolah data yang didapatkan menggunakan *software SPSS* versi 18. Nilai r_{hitung} dapat dilihat dari output *SPSS* versi 18 pada nilai *corrected item- total correlation*. Hasil perhitungan r_{hitung} dapat dilihat pada tabel 4.2.

Dapat disimpulkan jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka data yang didapatkan diterima atau valid. Data yang didapatkan kemudian diproses menggunakan *software SPSS* versi 18 dan diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.2 Uji Validitas Skor Kepentingan

No	Atribut Pelayanan	r hitung	r tabel	status
TANGIBLE				
1	Rumah Sakit memiliki bangunan yang modern	0,626	0,165	Valid
2	Kebersihan kamar mandi	0,315	0,165	Valid
3	Kemudahan memperoleh formulir administrasi pendaftaran bagi pasien	0,493	0,165	Valid
4	Formulir transaksi pembayaran tidak membingungkan	0,729	0,165	Valid
5	Kenyamanan dan kebersihan ruangan	0,428	0,165	Valid
6	Sarana parkir yang luas	0,318	0,165	Valid
7	Kerapian penampilan dokter dan perawat.	0,455	0,165	Valid
8	Tersediannya fasilitas ruang publik (mushola, ruang tunggu, ruang bermain anak, kantin)	0,554	0,165	Valid

No	Atribut Pelayanan	r hitung	r tabel	status
9	Tersedianya sarana tempat sampah untuk menjaga kebersihan	0,591	0,165	Valid
10	Peralatan medis yang modern	0,631	0,165	Valid
RELIABILITY				
11	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan pengobatan serta perawatan yang tepat	0,699	0,165	Valid
12	Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan	0,691	0,165	Valid
13	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan	0,731	0,165	Valid
14	Prosedur pelayanan (registrasi, apotek dan pendaftaran) yang tidak berbelit-belit	0,701	0,165	Valid
15	Rumah Sakit tidak melakukan kesalahan prosedur praktek dalam penanganan pasien	0,731	0,165	Valid
RESPONSIVENES				
16	Dokter dan perawat sangat tanggap dalam menangani keluhan pasien	0,614	0,165	Valid
17	Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien	0,707	0,165	Valid
18	Ketersediaan dokter/perawat pada saat pasien membutuhkan	0,738	0,165	Valid
19	Petugas selalu berkeinginan untuk membantu pasien	0,647	0,165	Valid
ASSURANCE				
20	Kemudahan untuk menghubungi pihak Rumah Sakit	0,639	0,165	Valid
21	Kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	0,670	0,165	Valid
22	Dokter dan para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien	0,745	0,165	Valid
23	Dokter dan para pegawai mampu bersikap sopan sepanjang waktu	0,647	0,165	Valid
24	Kebersihan Peralatan medis yang digunakan dalam menangani pasien	0,725	0,165	Valid

No	Atribut Pelayanan	r hitung	r tabel	status
25	Pihak Rumah Sakit mampu menangani masalah pasien	0,741	0,165	Valid
26	Dokter memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien	0,695	0,165	Valid
EMPATHY				
27	Memberikan perhatian secara khusus pada setiap keluhan pasien	0,753	0,165	Valid
28	Memberikan kontak pelayanan yang menunjang kebutuhan pasien	0,610	0,165	Valid
29	Pihak Rumah Sakit memberikan perhatian individual terhadap pasien	0,729	0,165	Valid
30	Petugas selalu menawarkan bantuan kepada pasien	0,668	0,165	Valid
31	Petugas menanggapi komplain pasien dengan baik	0,744	0,165	Valid
32	Pihak Rumah Sakit dapat memperlakukan pasien dengan perhatian penuh	0,581	0,165	Valid
33	Pihak Rumah Sakit mampu memberikan kenyamanan saat jam konsultasi	0,680	0,165	Valid
34	Terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	0,622	0,165	Valid
35	Keramahan dokter dan perawat kepada pasien	0,715	0,165	Valid

Tabel 4.3 Uji Validitas Skor Kepuasan

No	Atribut Pelayanan	r hitung	r tabel	status
TANGIBLE				
1	Rumah Sakit memiliki bangunan yang modern	0,623	0,165	Valid
2	Kebersihan kamar mandi	0,420	0,165	Valid
3	Kemudahan memperoleh formulir administrasi pendaftaran bagi pasien	0,524	0,165	Valid

No	Atribut Pelayanan	r hitung	r tabel	status
4	Formulir transaksi pembayaran tidak membingungkan	0,603	0,165	Valid
5	Kenyamanan dan kebersihan ruangan	0,650	0,165	Valid
6	Sarana parkir yang luas	0,256	0,165	Valid
7	Kerapian penampilan dokter dan perawat.	0,678	0,165	Valid
8	Tersediannya fasilitas ruang publik (mushola, ruang tunggu, ruang bermain anak, kantin)	0,598	0,165	Valid
9	Tersedianya sarana tempat sampah untuk menjaga kebersihan	0,596	0,165	Valid
10	Peralatan medis yang modern	0,632	0,165	Valid
RELIABILITY				
11	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan pengobatan serta perawatan yang tepat	0,602	0,165	Valid
12	Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan	0,565	0,165	Valid
13	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu	0,512	0,165	Valid
14	Prosedur pelayanan (registrasi, apotek dan pendaftaran) yang tidak berbelit-belit	0,587	0,165	Valid
15	Rumah Sakit tidak melakukan kesalahan prosedur praktek dalam penanganan pasien	0,519	0,165	Valid
RESPONSIVENES				
16	Dokter dan perawat sangat tanggap dalam menangani keluhan pasien	0,736	0,165	Valid
17	Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien	0,672	0,165	Valid
18	Ketersediaan dokter/perawat pada saat pasien membutuhkan	0,505	0,165	Valid
19	Petugas selalu berkeinginan untuk membantu pasien	0,698	0,165	Valid
ASSURANCE				
20	Kemudahan untuk menghubungi pihak Rumah Sakit	0,577	0,165	Valid

No	Atribut Pelayanan	r hitung	r tabel	status
21	Kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	0,609	0,165	Valid
22	Dokter dan para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien	0,564	0,165	Valid
23	Dokter dan para pegawai mampu bersikap sopan sepanjang waktu	0,494	0,165	Valid
24	Kebersihan Peralatan medis yang digunakan dalam menangani pasien	0,718	0,165	Valid
25	Pihak Rumah Sakit mampu menangani masalah pasien	0,657	0,165	Valid
26	Dokter memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien	0,516	0,165	Valid
	EMPATHY			
27	Memberikan perhatian secara khusus pada setiap keluhan pasien	0,659	0,165	Valid
28	Memberikan kontak pelayanan yang menunjang kebutuhan pasien	0,599	0,165	Valid
29	Pihak Rumah Sakit memberikan perhatian individual terhadap pasien	0,338	0,165	Valid
30	Petugas selalu menawarkan bantuan kepada pasien	0,509	0,165	Valid
31	Petugas menanggapi komplain pasien dengan baik	0,595	0,165	Valid
32	Pihak Rumah Sakit dapat memperlakukan pasien dengan perhatian penuh	0,562	0,165	Valid
33	Pihak Rumah Sakit mampu memberikan kenyamanan saat jam konsultasi	0,600	0,165	Valid
34	Terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	0,611	0,165	Valid
35	Keramahan dokter dan perawat kepada pasien	0,576	0,165	Valid

Berdasarkan uji validasi dengan menggunakan *software SPSS* versi 18 diatas dapat dilihat bahwa r_{hitung} bernilai lebih besar dari r_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa atribut

pertanyaan yang ada dalam kuesioner telah Valid dan mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

4.2.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* yang dilakukan dengan *software SPSS* versi 18 diperoleh *Alpha* sebesar 0,963 dan 0,949. Data dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ semua koefisien reliabilitas tersebut memiliki nilai lebih dari 0,6 maka dinyatakan kuesioner reliabel dan layak untuk digunakan.

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Skor Kepentingan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.963	.963	35

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Skor Kepuasan

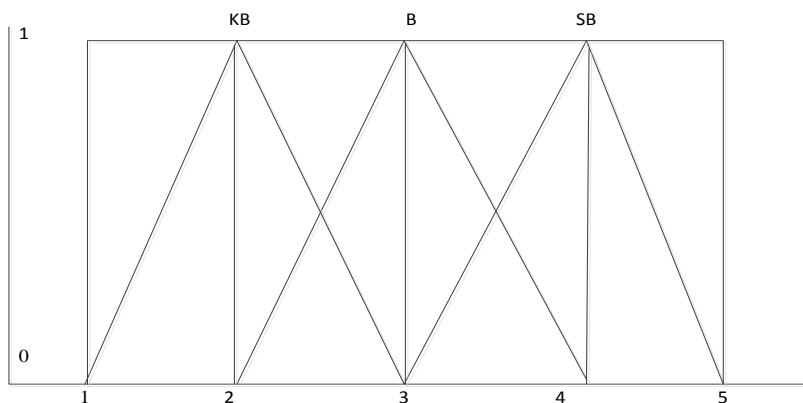
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.949	.950	35

4.2.4 Pengolahan *Fuzzy Servqual*

Pada pengolahan dengan metode *Fuzzy* ini melibatkan 3 tahap yaitu : penentuan *fuzzy set*, *fuzzifikasi*, dan *defuzzifikasi*. Berikut ini adalah tahapan pengolahannya:

4.2.4.1 Penentuan *Fuzzy Set*

Penentuan *fuzzy set* dilakukan untuk menentukan nilai atau skor yang harus diberikan oleh responden untuk setiap atribut yang berada pada kuesioner, adapun penentuan *fuzzy set* terlihat seperti gambar berikut :



Gambar 4.2 Penentuan Nilai *fuzzy set*
Sumber : (Chen & Hwang, 1992)

Dengan demikian nilai yang digunakan dalam penentuan bobot atau skor untuk perhitungan nilai *fuzzifikasi* adalah :

KB = Kurang Baik (1,2,3)

B = Baik (2,3,4)

SB = Sangat Baik (3,4,5)

4.2.4.2 *Fuzzifikasi*

Fuzzifikasi adalah proses pengubahan data keanggotaan himpunan suatu bobot skor (*crisp*) ke dalam keanggotaan *fuzzy*, ini bertujuan agar masukan *fuzzy* bisa dipetakan menuju jenis yang sesuai dengan himpunan *fuzzy*. Perhitungan nilai *fuzzifikasi* adalah: Kurang Baik (KB) dengan nilai 1,2,3 nilai untuk Baik (B) adalah 2,3,4 dan untuk nilai Sangat Baik (SB) adalah 3,4,5. Berikut adalah hasil perhitungan untuk *fuzzifikasi* kepuasan dan kepentingan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.6 Nilai *Fuzzifikasi* Kepentingan Pelanggan

NO	Atribut	TFN		
		KB	B	SB
1	Rumah Sakit memiliki bangunan yang modern	2.933	3.742	4.242
2	Kebersihan kamar mandi	3.000	3.815	4.040
3	Kemudahan memperoleh formulir administrasi pendaftaran bagi pasien	3.000	3.763	4.270

NO	Atribut	KB	TFN B	SB
4	Formulir transaksi pembayaran tidak membingungkan	2.818	3.759	4.378
5	Kenyamanan dan kebersihan ruangan	3.000	3.868	4.570
6	Sarana parkir yang luas	2.857	3.857	4.384
7	Kerapian penampilan dokter dan perawat.	3.000	3.875	4.460
8	Tersediannya fasilitas ruang publik (mushola, ruang tunggu, ruang bermain anak, kantin)	3.000	3.839	4.350
9	Tersedianya sarana tempat sampah untuk menjaga kebersihan	2.818	3.729	4.439
10	Peralatan medis yang modern	2.889	3.756	4.515
11	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan pengobatan serta perawatan yang tepat	2.900	3.585	4.296
12	Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan	2.917	3.768	4.333
13	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu	2.545	3.698	4.432
14	Prosedur pelayanan (registrasi, apotek dan pendaftaran) yang tidak berbelit-belit	3.000	3.733	4.240
15	Rumah Sakit tidak melakukan kesalahan prosedur praktek dalam penanganan pasien	3.000	3.755	4.390
16	Dokter dan perawat sangat tanggap dalam menangani keluhan pasien	2.667	3.827	4.408
17	Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien	2.923	3.702	4.414
18	Ketersediaan dokter/perawat pada saat pasien membutuhkan	3.000	3.750	4.600
19	Petugas selalu berkeinginan untuk membantu pasien	3.000	3.809	4.190
20	Kemudahan untuk menghubungi pihak Rumah Sakit	3.000	3.848	4.240
21	Kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	2.889	3.818	4.374
22	Dokter dan para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien	2.923	3.588	4.545

NO	Atribut	KB	TFN B	SB
23	Dokter dan para pegawai mampu bersikap sopan sepanjang waktu	2.923	3.754	4.313
24	Kebersihan Peralatan medis yang digunakan dalam menangani pasien	2.833	3.770	4.296
25	Pihak Rumah Sakit mampu menangani masalah pasien	2.900	3.761	4.455
26	Dokter memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien	2.889	3.615	4.667
27	Memberikan perhatian secara khusus pada setiap keluhan pasien	3.000	3.759	4.280
28	Memberikan kontak pelayanan yang menunjang kebutuhan pasien	2.950	3.687	4.141
29	Pihak Rumah Sakit memberikan perhatian individual terhadap pasien	2.900	3.569	4.316
30	Petugas selalu menawarkan bantuan kepada pasien	2.727	3.745	4.381
31	Petugas menanggapi komplain pasien dengan baik	3.000	3.744	4.460
32	Pihak Rumah Sakit dapat memperlakukan pasien dengan perhatian penuh	2.882	3.703	4.214
33	Pihak Rumah Sakit mampu memberikan kenyamanan saat jam konsultasi	2.933	3.738	4.253
34	Terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	3.000	3.924	4.290
35	Keramahan dokter dan perawat kepada pasien	2.846	3.605	4.520

Tabel 4.7 Nilai *Fuzzifikasi* Kepuasan Pelanggan

NO	Atribut	KB	TFN B	SB
1	Rumah Sakit memiliki bangunan yang modern	2.885	3.512	3.840
2	Kebersihan kamar mandi	3.000	3.663	3.850
3	Kemudahan memperoleh formulir administrasi pendaftaran bagi pasien	3.000	3.776	3.845
4	Formulir transaksi pembayaran tidak membingungkan	2.895	3.724	4.071
5	Kenyamanan dan kebersihan ruangan	3.000	3.725	4.120

NO	Atribut	KB	TFN B	SB
6	Sarana parkir yang luas	2.903	3.541	3.979
7	Kerapian penampilan dokter dan perawat.	2.950	3.691	4.131
8	Tersediannya fasilitas ruang publik (mushola, ruang tunggu, ruang bermain anak, kantin)	3.000	3.732	4.090
9	Tersedianya sarana tempat sampah untuk menjaga kebersihan	2.957	3.613	4.162
10	Peralatan medis yang modern	3.000	3.540	4.270
11	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan pengobatan serta perawatan yang tepat	2.962	3.787	3.828
12	Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan	2.955	3.686	3.929
13	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu	2.842	3.703	4.103
14	Prosedur pelayanan (registrasi, apotek dan pendaftaran) yang tidak berbelit-belit	2.850	3.830	3.920
15	Rumah Sakit tidak melakukan kesalahan prosedur praktek dalam penanganan pasien	3.000	3.733	4.050
16	Dokter dan perawat sangat tanggap dalam menangani keluhan pasien	2.900	3.718	4.041
17	Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien	2.909	3.652	4.112
18	Ketersediaan dokter/perawat pada saat pasien membutuhkan	2.714	3.827	4.439
19	Petugas selalu berkeinginan untuk membantu pasien	3.000	3.788	4.030
20	Kemudahan untuk menghubungi pihak Rumah Sakit	3.000	3.848	4.090
21	Kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	2.875	3.739	4.173
22	Dokter dan para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien	2.923	3.714	4.394
23	Dokter dan para pegawai mampu bersikap sopan sepanjang waktu	2.923	3.800	4.182
24	Kebersihan Peralatan medis yang digunakan dalam menangani pasien	2.938	3.750	4.172

NO	Atribut	TFN		
		KB	B	SB
25	Pihak Rumah Sakit mampu menangani masalah pasien	3.000	3.844	4.260
26	Dokter memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien	2.800	3.857	4.545
27	Memberikan perhatian secara khusus pada setiap keluhan pasien	3.000	3.759	4.020
28	Memberikan kontak pelayanan yang menunjang kebutuhan pasien	2.900	3.761	3.898
29	Pihak Rumah Sakit memberikan perhatian individual terhadap pasien	2.756	3.554	3.688
30	Petugas selalu menawarkan bantuan kepada pasien	2.938	3.814	4.141
31	Petugas menanggapi komplain pasien dengan baik	3.000	3.788	4.200
32	Pihak Rumah Sakit dapat memperlakukan pasien dengan perhatian penuh	2.923	3.778	4.253
33	Pihak Rumah Sakit mampu memberikan kenyamanan saat jam konsultasi	2.895	3.793	4.000
34	Terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	2.923	3.811	4.141
35	Keramahan dokter dan perawat kepada pasien	2.944	3.759	4.040

Nilai *Triangular Fuzzy Number* (TFN) diperoleh dari rata-rata jumlah hasil terbulasi jawaban responden tiap atribut yang sesuai dengan kategorinya. Kategorinya adalah sebagai berikut:

Kurang Baik = 1,2,3

Baik = 2,3,4

Sangat Baik = 3,4,5

Contoh Perhitungan TFN skala kepentingan:

$$\begin{aligned}
 \text{Kurang Baik (KB)} &= \frac{\sum N_{1KB}}{n} \\
 &= \frac{3+3+3+3+3+3+ \dots +2+3+3+3+3}{15} \\
 &= \frac{44}{15} \\
 &= 2.933
 \end{aligned}$$

4.2.4.3 Defuzzifikasi

Defuzzifikasi adalah langkah terakhir dalam suatu sistem logika *fuzzy* dimana tujuannya adalah mengkonversi stiap hasil dari bilangan *fuzzy* yang dieskpresikan dalam bentuk *fuzzy set* ke bilangan riil. Berikut adalah hasil perhitungan untuk *Defuzzifikasi* kepuasan dan kepentingan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8 Nilai Derajat Keanggotaan dan *Defuzzifikasi* Kepentingan Pelanggan

NO	Atribut	$\mu(x)$			<i>Defuzzifikasi</i>
		KB	B	SB	
1	Rumah Sakit memiliki bangunan yang modern	0.067	0.258	0.758	4.131
2	Kebersihan kamar mandi	0.000	0.185	0.960	4.093
3	Kemudahan memperoleh formulir administrasi pendaftaran bagi pasien	0.000	0.237	0.730	4.115
4	Formulir transaksi pembayaran tidak membingungkan	0.182	0.241	0.622	4.025
5	Kenyamanan dan kebersihan ruangan	0.000	0.132	0.430	4.008
6	Sarana parkir yang luas	0.143	0.143	0.616	3.954
7	Kerapian penampilan dokter dan perawat.	0.000	0.125	0.540	4.106
8	Tersediannya fasilitas ruang publik (mushola, ruang tunggu, ruang bermain anak, kantin)	0.000	0.161	0.650	4.105
9	Tersedianya sarana tempat sampah untuk menjaga kebersihan	0.182	0.271	0.561	3.979
10	Peralatan medis yang modern	0.111	0.244	0.485	3.844

NO	Atribut	KB	$\mu(x)$ B	SB	Defuzzifikasi
11	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan pengobatan serta perawatan yang tepat	0.100	0.415	0.704	4.259
12	Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan	0.083	0.232	0.667	4.059
13	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu	0.455	0.302	0.568	4.175
14	Prosedur pelayanan (registrasi, apotek dan pendaftaran) yang tidak berbelit-belit	0.000	0.267	0.760	4.134
15	Rumah Sakit tidak melakukan kesalahan prosedur praktek dalam penanganan pasien	0.000	0.245	0.610	4.052
16	Dokter dan perawat sangat tanggap dalam menangani keluhan pasien	0.333	0.173	0.592	3.927
17	Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien	0.077	0.298	0.586	4.020
18	Ketersediaan dokter/perawat pada saat pasien membutuhkan	0.000	0.250	0.400	3.768
19	Petugas selalu berkeinginan untuk membantu pasien	0.000	0.191	0.810	4.118
20	Kemudahan untuk menghubungi pihak Rumah Sakit	0.000	0.152	0.760	4.118
21	Kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	0.111	0.182	0.626	3.995
22	Dokter dan para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien	0.077	0.412	0.455	3.893
23	Dokter dan para pegawai mampu bersikap sopan sepanjang waktu	0.077	0.246	0.687	4.082
24	Kebersihan Peralatan medis yang digunakan dalam menangani pasien	0.167	0.230	0.704	4.087
25	Pihak Rumah Sakit mampu menangani masalah pasien	0.100	0.239	0.545	3.936
26	Dokter memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien	0.111	0.385	0.333	3.588

NO	Atribut	$\mu(x)$			Defuzzifikasi
		KB	B	SB	
27	Memberikan perhatian secara khusus pada setiap keluhan pasien	0.000	0.241	0.720	4.113
28	Memberikan kontak pelayanan yang menunjang kebutuhan pasien	0.050	0.313	0.859	4.213
29	Pihak Rumah Sakit memberikan perhatian individual terhadap pasien	0.100	0.431	0.684	4.258
30	Petugas selalu menawarkan bantuan kepada pasien	0.273	0.255	0.619	4.062
31	Petugas menanggapi komplain pasien dengan baik	0.000	0.256	0.540	3.984
32	Pihak Rumah Sakit dapat memperlakukan pasien dengan perhatian penuh	0.118	0.297	0.786	4.197
33	Pihak Rumah Sakit mampu memberikan kenyamanan saat jam konsultasi	0.067	0.262	0.747	4.129
34	Terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	0.000	0.076	0.710	4.174
35	Keramahan dokter dan perawat kepada pasien	0.154	0.395	0.480	3.970

Tabel 4.9 Nilai Derajat Keanggotaan dan Defuzzifikasi Kepuasan Pelanggan

NO	Atribut	$\mu(x)$			Defuzzifikasi
		KB	B	SB	
1	Rumah Sakit memiliki bangunan yang modern	0.115	0.488	0.840	4.282
2	Kebersihan kamar mandi	0.000	0.337	0.850	3.992
3	Kemudahan memperoleh formulir administrasi pendaftaran bagi pasien	0.000	0.224	0.845	3.884
4	Formulir transaksi pembayaran tidak membingungkan	0.105	0.276	0.929	4.219
5	Kenyamanan dan kebersihan ruangan	0.000	0.275	0.880	4.164
6	Sarana parkir yang luas	0.097	0.459	0.979	4.446
7	Kerapian penampilan dokter dan perawat.	0.050	0.309	0.869	4.211

NO	Atribut	KB	$\mu(x)$ B	SB	Defuzzifikasi
8	Tersediannya fasilitas ruang publik (mushola, ruang tunggu, ruang bermain anak, kantin)	0.000	0.268	0.910	4.159
9	Tersediannya sarana tempat sampah untuk menjaga kebersihan	0.043	0.387	0.838	4.277
10	Peralatan medis yang modern	0.000	0.460	0.730	4.248
11	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan pengobatan serta perawatan yang tepat	0.038	0.213	0.828	3.858
12	Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan	0.045	0.314	0.929	4.125
13	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu	0.158	0.297	0.897	4.271
14	Prosedur pelayanan (registrasi, apotek dan pendaftaran) yang tidak berbelit-belit	0.150	0.170	0.920	3.988
15	Rumah Sakit tidak melakukan kesalahan prosedur praktek dalam penanganan pasien	0.000	0.267	0.950	4.158
16	Dokter dan perawat sangat tanggap dalam menangani keluhan pasien	0.100	0.282	0.959	4.228
17	Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien	0.091	0.348	0.888	4.287
18	Ketersediaan dokter/perawat pada saat pasien membutuhkan	0.286	0.173	0.561	3.880
19	Petugas selalu berkeinginan untuk membantu pasien	0.000	0.213	0.970	4.111
20	Kemudahan untuk menghubungi pihak Rumah Sakit	0.000	0.152	0.910	4.089
21	Kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	0.125	0.261	0.827	4.180
22	Dokter dan para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien	0.077	0.286	0.606	4.035
23	Dokter dan para pegawai mampu bersikap sopan sepanjang waktu	0.077	0.200	0.818	4.109
24	Kebersihan Peralatan medis yang digunakan dalam menangani pasien	0.063	0.250	0.828	4.150

NO	Atribut	$\mu(x)$			Defuzzifikasi
		KB	B	SB	
25	Pihak Rumah Sakit mampu menangani masalah pasien	0.000	0.156	0.740	4.118
26	Dokter memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien	0.200	0.143	0.455	3.702
27	Memberikan perhatian secara khusus pada setiap keluhan pasien	0.000	0.241	0.980	4.132
28	Memberikan kontak pelayanan yang menunjang kebutuhan pasien	0.100	0.239	0.898	4.019
29	Pihak Rumah Sakit memberikan perhatian individual terhadap pasien	0.244	0.446	0.688	4.097
30	Petugas selalu menawarkan bantuan kepada pasien	0.063	0.186	0.859	4.105
31	Petugas menanggapi komplain pasien dengan baik	0.000	0.212	0.800	4.123
32	Pihak Rumah Sakit dapat memperlakukan pasien dengan perhatian penuh	0.077	0.222	0.747	4.101
33	Pihak Rumah Sakit mampu memberikan kenyamanan saat jam konsultasi	0.105	0.207	1.000	4.138
34	Terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	0.077	0.189	0.859	4.107
35	Keramahan dokter dan perawat kepada pasien	0.056	0.241	0.960	4.156

Contoh perhitungan *defuzzifikasi* pertanyaan pertama atribut kepentingan dengan metode *centroid*, yaitu:

$$\begin{aligned}
 Z &= \frac{\sum_{j=1}^n z_j \mu(Z_j)}{\sum_{j=0}^n \mu C(Z_j)} \\
 &= \frac{(0,067 \times 2,933) + (0,258 \times 3,741) + (0,758 \times 4,242)}{0,067 + 0,258 + 0,758} \\
 &= 4.131
 \end{aligned}$$

Jadi nilai *defuzzifikasi* atribut pertama kepentingan sebesar 4.131

4.2.4.4 Pengukuran Kualitas Jasa (*Servqual*)

Nilai-nilai kualitas jasa merupakan nilai selisih antara kepuasan dengan kepentingan pelanggan dan hasilnya merupakan suatu nilai kesenjangan atau *gap*.

1. Perhitungan *GAP* tiap atribut

Nilai *Gap* tiap atribut diperoleh dari pengurangan nilai *defuzzifikasi* kepuasan dengan nilai *defuzzifikasi* kepentingan. Nilai *gap* tersebut kemudian diberi *ranking* untuk mengetahui atribut mana yang mempunyai nilai *gap* paling besar dan mana yang paling kecil. Berikut perhitungan nilai *gap* tiap atribut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.10 Perhitungan *Servqual* Tiap Atribut

No	Atribut	Defuzzifikasi		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
1	Rumah Sakit memiliki bangunan yang modern	4.131	4.282	0.151	25
2	Kebersihan kamar mandi	4.093	3.992	-0.102	6
3	Kemudahan memperoleh formulir administrasi pendaftaran bagi pasien	4.115	3.884	-0.231	2
4	Formulir transaksi pembayaran tidak membingungkan	4.025	4.219	0.194	30
5	Kenyamanan dan kebersihan ruangan	4.008	4.164	0.155	26
6	Sarana parkir yang luas	3.954	4.446	0.491	35
7	Kerapian penampilan dokter dan perawat.	4.106	4.211	0.105	19
8	Tersediannya fasilitas ruang publik (mushola, ruang tunggu, ruang bermain anak, kantin)	4.105	4.159	0.055	15

No	Atribut	Defuzzifikasi		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
9	Tersedianya sarana tempat sampah untuk menjaga kebersihan	3.979	4.277	0.297	32
10	Peralatan medis yang modern	3.844	4.248	0.404	34
11	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan pengobatan serta perawatan yang tepat	4.259	3.858	-0.401	1
12	Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan	4.059	4.125	0.066	17
13	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu	4.175	4.271	0.097	18
14	Prosedur pelayanan (registrasi, apotek dan pendaftaran) yang tidak berbelit-belit	4.134	3.988	-0.147	5
15	Rumah Sakit tidak melakukan kesalahan prosedur praktek dalam penanganan pasien	4.052	4.158	0.106	20
16	Dokter dan perawat sangat tanggap dalam menangani keluhan pasien	3.927	4.228	0.302	33
17	Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien	4.020	4.287	0.267	31
18	Ketersediaan dokter/perawat pada saat pasien membutuhkan	3.768	3.880	0.112	21
19	Petugas selalu berkeinginan untuk membantu pasien	4.118	4.111	-0.007	10
20	Kemudahan untuk menghubungi pihak Rumah Sakit	4.118	4.089	-0.029	9

No	Atribut	Defuzzifikasi		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
21	Kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	3.995	4.180	0.185	28
22	Dokter dan para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien	3.893	4.035	0.142	24
23	Dokter dan para pegawai mampu bersikap sopan sepanjang waktu	4.082	4.109	0.027	13
24	Kebersihan Peralatan medis yang digunakan dalam menangani pasien	4.087	4.150	0.063	16
25	Pihak Rumah Sakit mampu menangani masalah pasien	3.936	4.118	0.182	27
26	Dokter memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien	3.588	3.702	0.114	22
27	Memberikan perhatian secara khusus pada setiap keluhan pasien	4.113	4.132	0.019	12
28	Memberikan kontak pelayanan yang menunjang kebutuhan pasien	4.213	4.019	-0.194	3
29	Pihak Rumah Sakit memberikan perhatian individual terhadap pasien	4.258	4.097	-0.161	4
30	Petugas selalu menawarkan bantuan kepada pasien	4.062	4.105	0.042	14
31	Petugas menanggapi komplain pasien dengan baik	3.984	4.123	0.139	23

No	Atribut	Defuzzifikasi		Gap	Ranking
		Kepentingan	Kepuasan		
32	Pihak Rumah Sakit dapat memperlakukan pasien dengan perhatian penuh	4.197	4.101	-0.096	7
33	Pihak Rumah Sakit mampu memberikan kenyamanan saat jam konsultasi	4.129	4.138	0.01	11
34	Terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	4.174	4.107	-0.066	8
35	Keramahan dokter dan perawat kepada pasien	3.970	4.156	0.186	29

2. Perhitungan *Gap* Tiap Dimensi

Nilai *Gap* tiap dimensi diperoleh dengan mengitung *mean* (rata-rata) terlebih dahulu untuk masing-masing dimensi. Setelah nilai *mean* masing-masing dimensi diperoleh barulah menghitung nilai *Gap*. Perhitungan nilai *Gap* tiap dimensi dan kualitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

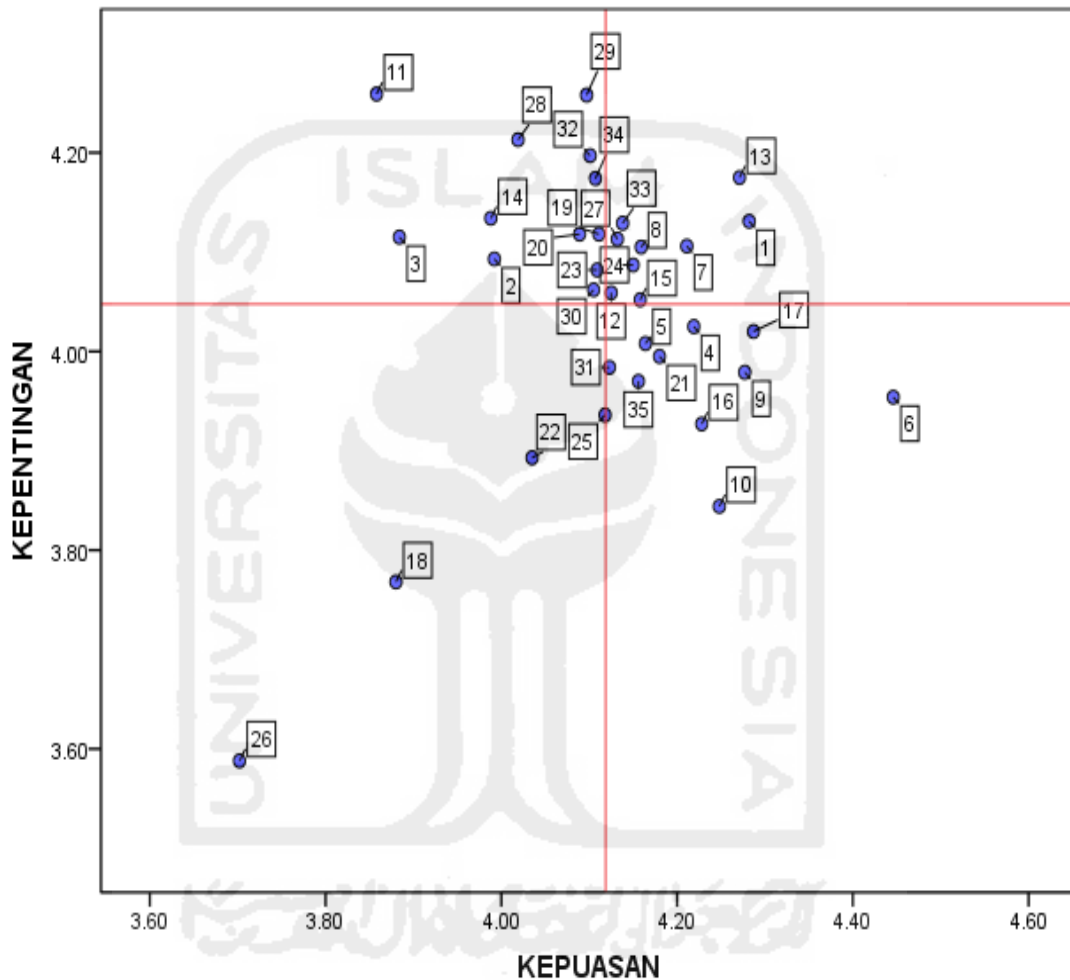
Tabel 4.11 Perhitungan *Servqual* Dan Kualitas Tiap Dimensi

No	Dimensi	Kepentingan (H)	Kepuasan (P)	Gap	Kualitas Q = P/H
1	<i>Tangible</i>	4.036	4.188	0.152	1.038
2	<i>Reliability</i>	4.136	4.08	-0.056	0.986
3	<i>Responsiveness</i>	3.958	4.188	0.23	1.058
4	<i>Assurance</i>	3.957	4.055	0.098	1.025
5	<i>Empathy</i>	4.122	4.109	-0.013	0.997
	Mean	4.042	4.124	0.082	1.021

Kualitas (Q) jika >1 ,maka kualitas pelayanan dinyatakan Baik.

4.2.5 Diagram Kartesius

Diagram kartesius untuk tiap atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil dari tingkat-tingkat unsur yang mempengaruhi kepuasan pasien tiap atribut akan dijabarkan kedalam empat bagian kuadran yang ada di diagram kartesius seperti berikut :



Gambar 4.3 Diagram Kartesius Tiap Atribut

Dari hasil pengolahan diagram kartesius di atas, selanjutnya dapat dikelompokkan atribut-atribut ke dalam masing-masing kuadran sebagai berikut :

a. Kuadran I

Dalam kuadran pertama ini menunjukkan atribut yang penting dan dianggap dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, namun pihak Rumah Sakit Nur Hidayah belum dapat memenuhi keinginan pasien sehingga menyebabkan pasien merasa tidak puas. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit Nur Hidayah harus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam kuadran pertama ini terdapat 12 atribut yaitu :

1. Kebersihan kamar mandi
2. Kemudahan memperoleh formulir administrasi pendaftaran bagi pasien.
3. Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan pengobatan serta perawatan yang tepat.
4. Prosedur pelayanan (registrasi, apotek dan pendaftaran) yang tidak berbelit-belit.
5. Petugas selalu berkeinginan untuk membantu pasien.
6. Kemudahan untuk menghubungi pihak Rumah Sakit.
7. Dokter dan para pegawai mampu bersikap sopan sepanjang waktu.
8. Memberikan kontak pelayanan yang menunjang kebutuhan pasien.
9. Pihak Rumah Sakit memberikan perhatian individual terhadap pasien.
10. Petugas selalu menawarkan bantuan kepada pasien.
11. Pihak Rumah Sakit dapat memperlakukan pasien dengan perhatian penuh.
12. Terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien.

b. Kuadran II

Dalam kuadran kedua ini menunjukkan atribut yang penting dan dianggap dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dan pihak Rumah Sakit Nur Hidayah sudah dapat memenuhi keinginan pasien sehingga pasien telah merasa puas dengan pelayan yang diberikan pihak Rumah Sakit Nur Hidayah.

Dalam kuadran kedua ini terdapat 9 atribut yaitu :

1. Rumah Sakit memiliki bangunan yang modern.
2. Kerapian penampilan dokter dan perawat .
3. Tersediannya fasilitas ruang publik (mushola, ruang tunggu, ruang bermain anak, kantin Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan.
4. Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan.

5. Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu.
6. Rumah Sakit tidak melakukan kesalahan prosedur praktek dalam penanganan pasien.
7. Kebersihan Peralatan medis yang digunakan dalam menangani pasien.
8. Memberikan perhatian secara khusus pada setiap keluhan pasien.
9. Pihak Rumah Sakit mampu memberikan kenyamanan saat jam konsultasi

c. Kuadran III

Dalam kuadran ketiga ini menunjukkan atribut pelayanan yang mempengaruhi pelayanan di Rumah Sakit Nur Hidayah dimana atribut tersebut menurut pasien tidak begitu penting dan juga pelayanan dari pihak Rumah Sakit Nur Hidayah biasa saja atau bahkan tidak memuaskan. Hal tersebut bukan berarti menjadi terabaikan karena di masa yang akan datang atribut-atribut tersebut bisa menjadi tuntutan dalam menjalankan kinerja kualitas pelayanannya di Rumah Sakit Nur Hidayah. Dalam kuadran ketiga ini terdapat 9 atribut yaitu :

1. Ketersediaan dokter/perawat pada saat pasien membutuhkan
2. Dokter dan para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien
3. Pihak Rumah Sakit mampu menangani masalah pasien
4. Dokter memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pasien

d. Kuadran IV

Dalam kuadran ini memperlihatkan atribut-atribut yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pihak pasien menganggap bahwa atribut-atribut tersebut tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan sangat baik oleh pihak Rumah Sakit. Sehingga pasien terpuaskan. Oleh karena itu atribut-atribut dalam kuadran ini tidak menjadi prioritas yang perlu dibenahi. Namun atribut ini tidak dikesampingkan karena mungkin menurut pasien tidak terlalu penting akan tetapi sebenarnya kalau atribut-atribut ini ditiadakan maka pasien akan merasa kesulitan.

Dalam kuadran keempat ini terdapat 10 atribut yaitu :

1. Formulir transaksi tidak membingungkan.
2. Kenyamanan dan kebersihan ruangan.

3. Sarana parkir yang luas.
4. Tersediannya sarana tempat sampah untuk menjaga kebersihan.
5. Peralatan medis yang modern .
6. Dokter dan perawat sangat tanggap dalam menangani keluhan pasien.
7. Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien.
8. Kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit.
9. Petugas menanggapi komplain pasien dengan baik
10. Keramahan dokter dan perawat kepada pasien.

