BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Profil Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Tangerang Selatan

4.1.1 Sejarah Rumah Sakit

PT. Bhineka Bakti Husada adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang kesehatan dengan tenaga-tenaga profesional dan berpengalaman dalam bidangnya, resmi didirikan di Tangerang sesuai Akte No. 25 Tanggal 9 Februari 2002 pengesahan Dephukham melalui Tambahan Berita Negara tanggal 2 Juli 2002 No. C-03724 HT.01.01.TH.02. Diperbaharui dengan Anggaran dasar PT. Bhineka Bakti Husada dengan No. 23 tanggal 16 September 2008, pengesahan Dephukham No. AHU- 6108.AH.01.02. Tahun 2009 dimuat didalam Tambahan Berita Negara RI tanggal 28 Juli 2009 No.60 Oleh Notaris Adrian Djuaini, SH. Dimana sebelumnya PT Bhineka Bakti Husada merupakan perubahan dari Yayasan Bhineka Bakti Husada.

Maka dengan izin Allah SWT dan dengan dukungan penuh dari masyarakat sekitar maka praktek pribadi beliau tahun 1987 dahulu secara bertahap tumbuh dan berkembang hingga kini menjadi sebuah rumah sakit tipe C terakreditasi lokasinya yang terletak di kawasan strategis perbatasan antara DKI Jakarta dengan Kabupaten Bogor dan Tangerang, yang kini dikenal sebagai Tangerang Selatan.

Rumah Sakit
Bhineka Bakti Husada

Gambar 4. 1 Logo Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

Gambar 4. 2 Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit

Visi:

Menjadi pilihan jasa pelayanan medis yang “Profesional dan Islami” di wilayah Tangerang Selatan pada tahun 2023

Misi:

1. Menerapkan nilai-nilai Profesional dan Islami dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong kecakapan Sumber Daya Manusia sesuai kebutuhan Rumah Sakit.
3. Meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.
4. Mewujudkan pengolaan Rumah Sakit yang efektif dan efisien untuk mendukung perkembangan Rumah Sakit yang mandiri.

Motto: BERSAHAJA

BER : Berkarya dengan optimal, dimanapun dan kapanpun amanah yang kita terima selalu dilaksanakan.

SA : Sadar Bahwa bekerja adalah ibadah, kalau kita lakukan dengan profesionalisme dan ikhlas, maka disamping rupiah kita dapatkan, berkah dan

pahala akan kita raih.

HA : Harus bisa melakukan inovasi dan improvisasi agar dapat meningkatkan hasil guna dan daya guna

JA : Jangan tinggalkan aturan dan norma agama

4.1.3 Demografi Rumah Sakit

Nama : Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada
Alamat : Jl. Cabe Raya No. 17, Pamulang – Tangerang Selatan
No Telepon : (021) 7490829, 7490018
Faximile : (021) 7499157
E-Mail : rs_bhineka@yahoo.com
Status Kepemilikan : Perseroan Terbatas (PT. Bhineka Bakti Husada)
Kelas Rumah Sakit : Type C (sudah penetapan kelas)
NPWP : 02.154.974.6-411.000
Jumlah Kamar / Bed : 63 Kamar / 114 Bed
Luas tanah dan Bangunan : LT = 7.120 m²
LB = 5.339 m
Fasilitas Penunjang : Ambulance, Laboratorium, Instalasi Farmasi, Radiologi, UGD 24 jam, ICU, Instalasi IPAL, Laundry, Gizi, Genset, Hemodialisa, Lift, dan sound system di setiap ruangan.

Layanan Unggulan : Hemodialisa

4.1.4 Fasilitas dan Layanan Rumah Sakit

RS Bhineka Bakti Husada menyediakan layanan kesehatan yang dilengkapi berbagai fasilitas pendukung yang memenuhi standar terkini, antara lain :

1. Kegawatdaruratan / UGD 24 Jam
2. Persalinan Normal & Operatif
3. Tindakan Bedah (Umum, Orthopedi)
4. Rawat Inap

5. Rawat Jalan (Jadwal Dokter Terlampir) :
   - Klinik Umum
   - Klinik Spesialis Penyakit Dalam
   - Sub spesialis hematologi onkologi
   - Sub spesialis psikosomatis
   - Klinik Spesialis Jantung
   - Klinik Spesialis Paru
   - Klinik Spesialis Anak
   - Klinik Kebidanan & Kandungan
   - Klinik Spesialis Syaraf
   - Klinik Spesialis Mata
   - Klinik Spesialis Bedah
   - Klinik Spesialis THT
   - Klinik Gigi,
   - Klinik Gigi Spesialis Orthodontis
   - Klinik Gigi Spesialis Konservasi Gigi
   - Klinik Spesialis Kulit & Kelamin
   - Klinik Spesialis Orthopedi
   - Klinik Kulit & Kecantikan
   - Klinik Spesialis Kedokteran jiwa
   - Klinik Psikologi
   - Ahli Gizi
6. Kamar Bedah/ Operasi (Spesialis anestesiologi)
7. Intensive Care Unit / ICU (Spesialis anestesiologi dan Konsultan intensive care)
8. Hemodialisa (Spesialis penyakit dalam konsultan hemodialisa)

4.1.5 Pelayanan Penunjang Medik

Adapun faslitas-fasiltas yang menjadi fasilitas penunjang medis pada Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yaitu:

1. Laboratorium klinik & Patologi Anatomi

   Jenis Pemeriksaan : Hematologi, Kimia Darah, Elektrolit, Lifid Profile, Diabetes,

Fungsi Ginjal, Imunologi Serologi, Faeses, Urinalisis.

2. Hemodialisa
3. Diagnostik medik (Rontgen, USG, CT-SCAN)
4. Instalasi Farmasi
5. Kamar bedah
6. HCU/ ICU
7. Fisioterapi

4.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan atribut-atribut pelayanan didapatkan dari hasil wawancara dengan pengguna jasa yaitu pasien Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yang sedang berada diruang tunggu rumah sakit. Dari hasil wawancara didapatkan sebanyak 21 atribut pelayanan yang akan digunakan dalam kuesioner penelitian. Atribut-atribut pelayanan tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Adanya ruang tunggu yang bersih dan nyaman (suhu ruangan yang cukup, penggunaan pendingin ruangan (AC)
2. Adanya musholla yang nyaman dan tersedianya kelengkapan alat shalat
3. Kelengkapan Obat-obatan
4. Adanya toilet yang bersih dan nyaman disertai kelengkapan alat toilet (tissue, sabun cuci tangan)
5. Tempat parkir yang memadai dan aman
6. Adanya fasilitas ATM yang mudah dijangkau jaraknya
7. Prosedur pendaftaran yang tidak membingungkan pasien/konsumen
8. Kesediaan dokter sesuai jadwal
9. Ketepatan dokter dalam mendiagnosis penyakit
10. Prosedur pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit
11. Waktu menunggu antrian yang tidak lama
12. Petugas memahami kebutuhan pasien/*customer*

13. Pelayanan yang diberikan tidak memihak atau memberikan keutamaan pada pihak-pihak tertentu
14. Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan pada konsumen
15. Kesigapan petugas dalam menanggapi keluhan konsumen
16. Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit
17. Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien
18. Jaminan petugas pelayanan memiliki keramahan, keahlian, dan keterampilan dalam melayani
19. Jaminan ketepatan waktu pelayanan
20. Jaminan ketertiban antrian
21. Lingkungan yang aman dengan adanya satpam/*security*
22. Kepedulian petugas terhadap konsumen
23. Kepedulian dokter dalam menanggapi keluhan
24. Dokter dan perawat yang cukup perhatian
25. Ketulusan petugas dalam menangani konsumen

Atribut-atribut tersebut digunakan sebagai butir pertanyaan pada kuesioner. Lalu dilakukan identifikasi terhadap atribut-atribut pelayanan berdasarkan dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Identifikasi atribut berdasarkan dimensi kualitas

Dimensi	**Atribut Pelayanan**
Tangibles (Bukti Fisik)	1. Adanya ruang tunggu yang bersih dan nyaman (suhu ruangan yang cukup, penggunaan pendingin ruangan (AC) (P1) 2. Adanya musholla yang nyaman dan tersedianya kelengkapan alat shalat (P2)

Dimensi	Atribut Pelayanan
	3. Kelengkapan obat-obatan (P3)
	4. Adanya toilet yang bersih dan nyaman disertai kelengkapan alat toilet (tissue, sabun cuci tangan) (P4) 5. Tempat parkir yang memadai dan aman (P5) 6. Adanya fasilitas ATM yang mudah dijangkau jaraknya (P6)
Reliability (Kehandalan)	1. Prosedur pendaftaran yang tidak membingungkan pasien/konsumen (P7) 2. Kesediaan dokter sesuai jadwal (P8) 3. Ketepatan dokter dalam mendiagnosis penyakit (P9) 4. Prosedur pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit (P10) 5. Waktu menunggu antrian yang tidak lama (P11) 6. Petugas memahami kebutuhan pasien/*customer* (P12)
	7. Pelayanan yang diberikan tidak memihak atau memberikan keutamaan pada pihak-pihak tertentu (P13)
Responssiveness (Daya Tanggap)	1. Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan pada konsumen (P14) 2. Kesigapan petugas dalam menanggapi keluhan konsumen (P15) 3. Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit (P16)

Dimensi	Atribut Pelayanan
	4. Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien (P17)
Assurance (Jaminan)	1. Jaminan petugas pelayanan memiliki keramahan, keahlian, dan keterampilan dalam melayani (P18) 2. Jaminan ketepatan waktu pelayanan (P19) 3. Jaminan ketertiban antrian (P20)
	4. Lingkungan yang aman dengan adanya satpam/*security* (P21)
Emphaty (Empati)	1. Kepedulian petugas terhadap konsumen (P22) 2. Kepedulian dokter dalam menanggapi keluhan (P23) 3. Dokter dan perawat yang cukup perhatian (P24) 4. Ketulusan petugas dalam menangani konsumen (P25)

4.3 Pengolahan Data

4.3.1 Uji Kecukupan Data

Pada penelitian ini peneliti menyebarkan kuisioner sebanyak 100 buah yang terjawab dengan lengkap. Sampel merupakan perwakilan dari populasi yang hasilnya dapat mewakili permasalahan yang diamati. Untuk menentukan sampel penelitian dapat menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} \qquad (4.1)$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

α = tingkat kesalahan

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat error sebesar 10% atau 0,01. Sebuah penelitian tidak dapat memberi taraf kepercayaan mutlak seratus persen. sehingga penelitian harus memberi sedikit peluang untuk salah dalam menolak hipotesis. Besarnya didasarkan pada taraf signifikansi yang kecil tentu saja lebih dapat dipercaya daripada penolakan yang didasarkan pada taraf signifikansi yang besar, walaupun tidak berarti bahwa taraf signifikansi yang kecil selalu lebih tepat untuk digunakan daripada taraf signifikansi yang besar (Saifudin, 2005) . Dengan jumlah pasien rawat jalan tahun 2018 bulan Mei-Juli adalah 25.268 . Jumlah sampel penelitian dapat ditentukan dengan perhitungan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2}$$

$$n = \frac{25268}{1+25268\ (0.01)^2} = \frac{25268}{253.68} = 99.60 \approx 100 \text{ sampel}$$

4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu tes. Suatu tes dikatakan valid apabila tes tersebut mengukur apa yang hendak diukur. Tes memiliki validitas yang tinggi jika hasilnya sesuai dengan kriteria, dalam arti memiliki kesejajaran antara tes dan kriteria (Arikunto, 1999).

Pada penelitian ini teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik korelasi. Teknik korelasi yaitu membandingkan antara nilai r hitung dan r tabel atau lebih dikenal dengan *pearson product moment*.

a. Uji Validitas Manual

1. Menentukan hipotesis

H*o* = Skor atribut dan faktor berkolerasi positif (valid)

H1 = Skor atribut dan faktor berkolerasi negatif (tidak valid)

2. Menentukan nilai r hitung

Nilai r hitung didapatkan dari rumus *pearson product moment*. Apabila menggunakan SPSS, r hitung dapat dilihat dari *Corrected Item Total Correlation*

3. Menentukan nilai r tabel

Nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *pearson product moment* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0.05 dan df (degree of freedom) = n-2 = 100-2 = 98 maka nilai r tabel = 0,1966.

4. Kriteria pengujian

a. Jika r hitung ≥ r tabel maka butir-butir pertanyaan valid

b. Jika r hitung ≤ r tabel maka butir-butir pertanyaan tidak valid

5. Keputusan

Seluruh atribut pernyataan memiliki nilai r hitung ≥ r tabel maka butir-butir pertanyaan valid.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2 (N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \qquad (4.2)$$

Dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan

y= Skor total

N = Jumlah pertanyaan

$$r_{xy} = \frac{25\ (40735) - (388)(10243)}{\sqrt{25\ (1570) - (388)^2 (25(1052287) - (10243)^2}}$$

$$r_{xy} = \frac{1018375 - 3974284}{\sqrt{39250 - 3.96258x10\ 11 - 10}} = 0.461$$

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel dengan nilai signifikansi 5% dan df = n-2. Apabila nilai r hitung ≥ r tabel maka pernyataan kuesioner ditanyakan valid, begitu pula sebaliknya. Diketahui nilai r tabel = 0,196 , sehingga 0,461>0,196. Maka butir pertanyaan dapat dikatakan valid

b. Uji Validitas *Software* SPSS

1. Menentukan hipotesis

a. H*o* = Skor atribut dan faktor berkolerasi positif (valid)

b. H1 = Skor atribut dan faktor berkolerasi negatif (tidak valid)

2. Menentukan nilai r hitung

Nilai r hitung didapatkan dari rumus *pearson product moment*. Apabila menggunakan SPSS, r hitung dapat dilihat dari *Corrected Item Total Correlation*

3. Menentukan nilai r tabel

Nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *pearson product moment* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0.05 dan df (degree of freedom) = n-2 = 100-2 = 98 maka nilai r tabel = 0,1966.

4. Kriteria pengujian

a. Jika r hitung ≥ r tabel maka butir-butir pertanyaan valid

b. Jika r hitung ≤ r tabel maka butir-butir pertanyaan tidak valid

5. Keputusan

Seluruh atribut pernyataan memiliki nilai r hitung ≥ r tabel maka butir-butir pertanyaan valid.

Tabel 4. 2 Uji Validitas Kuesioner

Dimensi	**No.**	**T.Kepentingan**			**T.Kinerja**		
	Atr.	**r Hit**	**r Tab**	**Hasil**	**r Hit**	**r Tab**	**Hasil**
Tangibles	P1	0.461	0.1966	Valid	0.225	0.1966	Valid

	P2	0.304	0.1966	Valid	0.340	0.1966	Valid
	P3	0.221	0.1966	Valid	0.476	0.1966	Valid
	P4	0.339	0.1966	Valid	0.373	0.1966	Valid
	P5	0.352	0.1966	Valid	0.210	0.1966	Valid
	P6	0.207	0.1966	Valid	0.286	0.1966	Valid
Reliability	P7	0.241	0.1966	Valid	0.222	0.1966	Valid
	P8	0.421	0.1966	Valid	0.284	0.1966	Valid
	P9	0.233	0.1966	Valid	0.217	0.1966	Valid
	P10	0.376	0.1966	Valid	0.275	0.1966	Valid
	P11	0.358	0.1966	Valid	0.242	0.1966	Valid
	P12	0.241	0.1966	Valid	0.317	0.1966	Valid
	P13	0.275	0.1966	Valid	0.228	0.1966	Valid
Responssiveness	P14	0.290	0.1966	Valid	0.453	0.1966	Valid
	P15	0.469	0.1966	Valid	0.280	0.1966	Valid
	P16	0.259	0.1966	Valid	0.255	0.1966	Valid
	P17	0.205	0.1966	Valid	0.357	0.1966	Valid
Assurance	P18	0.211	0.1966	Valid	0.263	0.1966	Valid
	P19	0.217	0.1966	Valid	0.261	0.1966	Valid
	P20	0.202	0.1966	Valid	0.285	0.1966	Valid
	P21	0.351	0.1966	Valid	0.237	0.1966	Valid
Emphaty	P22	0.250	0.1966	Valid	0.409	0.1966	Valid
	P23	0.424	0.1966	Valid	0.214	0.1966	Valid
	P24	0.389	0.1966	Valid	0.212	0.1966	Valid
	P25	0.249	0.1966	Valid	0.272	0.1966	Valid

4.3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menggambarkan kemantapan atau reliabilitas alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut stabil sehingga dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat digunakan untuk meramalkan (*predictability*) (Sekaran & Bougie, 2010).

Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Reliabilitas diukur dengan menguji tingkat konsistensi hasil pengukuran. Reliable atau tidaknya suatu data dapat dilihat dari koefisien nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan. Nilai *Cronbach Alpha* yang mendekati angka 1 (satu) dapat dikatakan memiliki keandalan tinggi. Menurut (Hair & Anderson, 2010), nilai koefisien *Cronbach Alpha* yang mendekati 1 menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh semakin konsisten sehingga dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi. Intepretrasi kekuatan hubungan antar variabel penelitian adalah sebagai berikut (Neolaka, 2014):

Tabel 4. 3 Interprestasi Kekuatan Hubungan antar Variabel

Interal koefisien korelasi (r)	**Tingkat hubungan**
0,00	Tidak ada korelasi
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-0,999	Sangat kuat
1,00	Korelasi sempurna

a. Uji Reliabilitas Manual

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. (Suryabata, 2004). Berikut ini adalah

rumus untuk perhitungan uji reliabilitas menggunakan cronbach alpha (α) :

$$r_{11}=\left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1-\frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right) \qquad (4.3)$$

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \propto_t^2$= jumlah varians skor tiap-tiap item

$\propto_t^2$= varians total

Tabel 4. 4 Skor Hasil Kuisioner

JML P	Skor Kuadrat Total	JML P	Skor Kuadrat Total	JML P	Skor Kuadrat Total
107	11449	99	9801	95	9025
86	7396	109	11881	104	10816
105	11025	100	10000	106	11236
108	11664	106	11236	109	11881
110	12100	107	11449	100	10000
100	10000	95	9025	104	10816
106	11236	106	11236	99	9801
111	12321	101	10201	102	10404
98	9604	105	11025	107	11449
101	10201	100	10000	99	9801
111	12321	105	11025	92	8464
97	9409	107	11449	98	9604
107	11449	99	9801	88	7744
105	11025	106	11236	103	10609
90	8100	98	9604	108	11664
107	11449	112	12544	89	7921
115	13225	101	10201	103	10609

100	10000	97	9409	104	10816

JML P	Skor Kuadrat Total	JML P	Skor Kuadrat Total	JML P	Skor Kuadrat Total
97	9409	103	10609	103	10609
101	10201	92	8464	106	11236
103	10609	102	10404	105	11025
110	12100	99	9801	99	9801
95	9025	104	10816	103	10609
105	11025	105	11025	99	9801
96	9216	102	10404	106	11236
111	12321	110	12100	107	11449
98	9604	94	8836		
102	10404	113	12769		
104	10816	105	11025		
106	11236	104	10816		
96	9216	99	9801		
104	10816	102	10404		
92	8464	107	11449		
99	9801	104	10816		
104	10816	110	12100		
106	11236	103	10609		

1. Langkah I:

Mencari Nilai Jumlah Varians Butir (Σσb2) dengan mencari dulu varian setiap butir, kemudian di jumlahkan

$$\sigma_1 = \frac{1570 - \frac{(388)^2}{100}}{100} = 0.6456$$

Maka σ_1 sampai σ_{25} pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4. 5 Hasil Jumlah Varians Atribut

Atribut	Jml Varians	Atribut	Jml Varians
1	0.6456	14	0.6336
2	0.6811	15	0.6579
3	0.5016	16	0.3636
4	0.47	17	0.3824
5	0.5404	18	0.3724
6	0.5499	19	0.2500
7	0.5571	20	0.4504
8	0.4264	21	0.6936
9	0.3371	22	0.6984
10	0.5875	23	0.6531
11	0.4264	24	0.6275
12	0.6824	25	0.5744
13	0.6539		

Sehingga $\sum \sigma_b^2$= 13,4167

2. Mencari Varians Total

$$S_t^2 = \frac{\sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n}}{n} \qquad (4.4)$$

$$= \frac{1052287 - \frac{(10243)^2}{100}}{100}$$

$$= 30{,}9651$$

Jika alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika alpha 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel. Menurut Kaplan dan Saccuzzo (2005), sebuah tes yang memiliki koefisien reliabilitas berkisar antara 0,7 sampai 0,8 sudah disebut cukup baik untuk kebanyakan penelitian. Namun demikian, koefisien sebesar 0,59 masih dapat dikatakan mencukupi, meskipun hampir berada pada batas bawah reliabilitas yang dapat ditoleransi (Cohen & Swerdlik, 2005). Bahkan nilai reliabilitas 0,5 atau 0,6 masih dapat diterima (Kerlinger & Lee, 2000). DeVellis (2003) melakukan pengelompokan batas-batas nilai reliabilitas. Pengelompokan tersebut adalah sebagai berikut: dibawah 0,60, tidak dapat diterima; antara 0,60 dan 0,65, tidak memuaskan; antara 0,65 dan 0,70, dapat diterima secara minimal; antara 0,70 dan 0,80, dapat diterima; antara 0,80 dan 0,90 sangat baik; jauh diatas 0,90.

3. Uji Reliabilitas Atribut Variabel 1

$$r_{11}=\left(\frac{n}{n-1}\right)\ \left(1-\frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right)$$

$$r_{11}=\left(\frac{(25)}{(25-1)}\right)\left(1-\frac{13,4167}{30,9651}\right)$$

= (1.0461)(0.5667) = 0,5928

b. Uji Reliabilitas *Software* SPSS

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS. Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai Cronbach's Alpha pada tabel 4.6.

Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Kuesioner

	Cronbach's Alpha	***N of Items***
Tingkat Kepentingan	0.590	25
Tingkat Kinerja	0.550	25

4.3.3 Pengukuran *Service Performance*

1. Perhitungan skor skala kepentingan dan skala kinerja dapat dilihat pada tabel 4.7

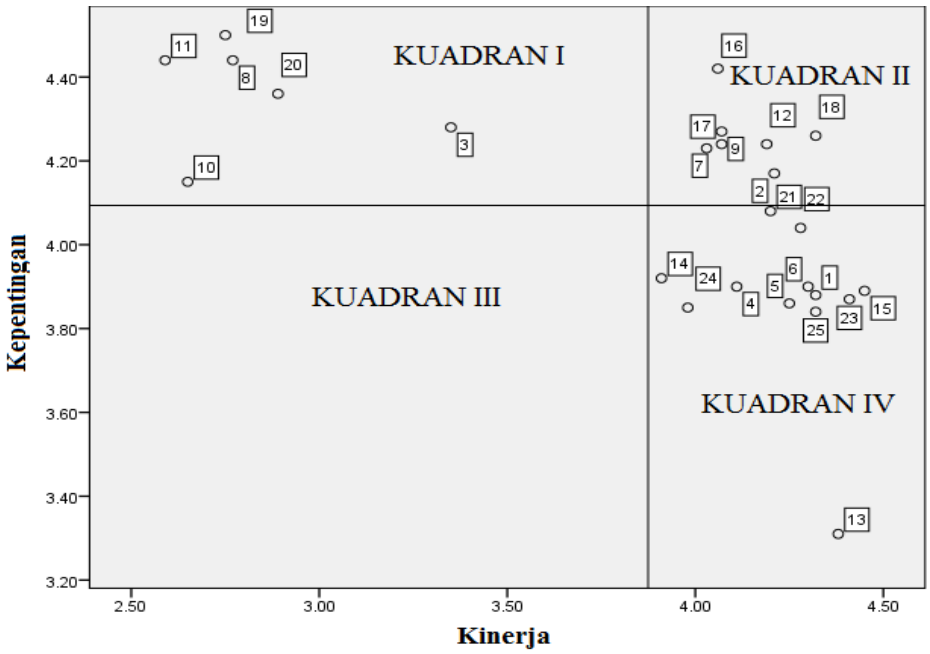
Tabel 4. 7 Skala kepentingan dan skala kinerja

No.	**Atribut**	**Skor Skala Kepentingan**	**Skor Skala Kinerja**
1	Adanya ruang tunggu yang bersih dan nyaman (suhu ruangan yang cukup, penggunaan pendingin ruangan (AC)	3.88	4.32
2	Adanya musholla yang nyaman dan tersedianya kelengkapan alat shalat	4.17	4.21
3	Kelengkapan obat-obatan	4.28	3.35
4	Adanya toilet yang bersih dan nyaman disertai kelengkapan alat toilet (*tissue* toilet, sabun cuci tangan)	3.9	4.11

5	Tempat parkir yang memadai dan aman	3.86	4.25
6	Adanya fasilitas ATM yang mudah dijangkau jaraknya	3.9	4.3
7	Prosedur pendaftaran yang tidak membingungkan pasien/konsumen	4.23	4.03
8	Kesediaan dokter sesuai jadwal	4.44	2.77
9	Ketepatan dokter dalam mendiagnosis penyakit	4.27	4.07
10	Prosedur pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit	4.15	2.65
11	Waktu menunggu antrian yang tidak lama	4.44	2.59
12	Petugas memahami kebutuhan pasien/*customer*	4.24	4.19
13	Pelayanan yang diberikan tidak memihak atau memberikan keutamaan pada pihak-pihak tertentu	3.31	4.38
14	Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan pada konsumen	3.92	3.91
15	Kesigapan petugas dalam menanggapi keluhan konsumen	3.89	4.45
16	Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit	4.42	4.06
17	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	4.24	4.07

18	Jaminan petugas pelayanan memiliki keramahan, keahlian, dan keterampilan dalam melayani	4.26	4.32
19	Jaminan ketepatan waktu pelayanan	4.5	2.75
20	Jaminan ketertiban antrian	4.36	2.89
21	Lingkungan yang aman dengan adanya satpam/*security*	4.08	4.2
22	Kepedulian petugas terhadap konsumen	4.04	4.28
23	Kepedulian dokter dalam menanggapi keluhan	3.87	4.41
24	Dokter dan perawat yang cukup perhatian	3.85	3.98
25	Ketulusan petugas dalam menangani konsumen	3.84	4.32

2. Peta Kuadran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan



Gambar 4. 3 Hasil Pengolahan Peta Kuadran

Keempat kuadran tersebut mengandung pengertian sebagai berikut ini:

e. Kuadran I, menunjukkan daftar keinginan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun masih menunjukkan kinerja yang rendah.

f. Kuadran II, menunjukkan daftar keinginan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan memiliki kinerja yang tinggi.

g. Kuadran III, menunjukkan daftar keinginan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah, serta masih menunjukkan kinerja yang rendah.

h. Kuadran IV, menunjukkan daftar keinginan konsumen yang memliki tingkat kepentingan yang rendah, dan telah memiliki kinerja yang tinggi.

3. Menetapkan Obyek Pengamatan

Berdasarkan hasil pemetaan kuadran pada metode *Servperf* diatas menunjukkan bahwa terdapat enam kualitas pelayanan di Rumah sakit Bhineka Bakti Husada yang memiliki tingkat kepentingan atribut tinggi namun masih memiliki kinerja yang rendah. Keenam atribut tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 8 Hasil Pengolahan Peta Kuadran

No	**Dimensi**	**Atribut**	**Kode Spss**
1	*Tangibles*	Kelengkapan obat-obatan	3
2	*Reliability*	Kesediaan dokter sesuai jadwal praktek	8
		Prosedur pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit	10
		Waktu menunggu antrian yang tidak lama	11
3	*Assurance*	Jaminan ketepatan waktu pelayanan	19
		Jaminan ketertiban antrian	20

Keenam atribut di atas merupakan aspek yang perlu untuk dilakukan perbaikan. Berdasarkan aspek dimensi yang telah teridentifikasi, maka langkah selanjutnya adalah mendefinisikan pemilihan proses yang akan diperbaiki dengan memetakan proses bisnis

untuk memberikan gambaran umum tentang aliran fisik dan aliran informasi dari proses layanan yang diamati. Kemudian menentukan rencana atau rekomendasi tindakan dan menentukan prioritas rencana tindakan.

4. Mendefinisikan pemilihan proses yang akan diperbaiki

1. Kelengkapan obat-obatan, salah satu atribut *tangibles* yang memiliki kinerja rendah karena:
    a. Ketersediaan obat terbatas karena keterlambatan biaya bantuan pemerintah / pihak BPJS
    b. Kurangnya komunikasi antara pihak rumah sakit dengan pemerintah/BPJS
    c. Biaya obat-obatan yang tidak murah
2. Kesediaan dokter sesuai jadwal praktek, salah satu atribut *reliability* yang memiliki kinerja rendah karena:
    a. Jam praktek dokter tidak hanya di Rumah Sakit BBH
    b. Beban pekerjaan dokter terlalu padat menyebabkan dokter kelelahan dan datang terlambat
    c. Faktor usia dokter mempengaruhi tingkat produktivitas kerja dalam ketepatan waktu
    d. Banyaknya pasien, tidak seimbang dengan tenaga dokter yang ada
3. Prosedur pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit, salah satu atribut *reliability* yang memiliki kinerja rendah karena:
    a. Belum adanya penyampaian informasi melalui media tata cara prosedur pelayanan mulai dari prosedur pendaftaran sampai proses administrasi akhir, menyebabkan pasien harus mencari informasi terlebih dahulu
    b. Dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, petugas pelayanan kurang tanggap mengingat banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan sehingga petugas lebih berorientasi pada tugas
4. Waktu menunggu antrian yang tidak lama, salah satu atribut *reliability* yang memiliki kinerja rendah karena:

a. Jumlah pasien yang tidak menentu menyebabkan panggilan antrian menjadi lama

b. Jumlah tenaga medis berbanding terbalik dengan jumlah pasien

c. Pencarian ulang dokumen pasien rawat jalan, dikarenakan penyimpanan data pasien masih secara manual. Sehingga menambah waktu tunggu pasien

5. Jaminan ketepatan waktu pelayanan, salah satu atribut *assurance* yang memiliki kinerja rendah karena:

   a. Sering terjadi rekam medik pasien yang belum tersedia di ruang dokter , karena karyawan kurang disiplin dalam peletakan dokumen yang mengakibatkan dokumen tidak ditaruh pada rak yang seharusnya

   b. Ketidakpastian waktu kebutuhan pelayanan tiap pasien yang berbeda-beda

   c. Beban pekerjaan karyawan terlalu banyak menyebabkan karyawan kurang fokus dan tidak bisa melayani pasien secara maksimal

   d. Faktor usia karyawan mempengaruhi tingkat produktivitas kerja dalam ketepatan waktu

6. Jaminan ketertiban antrian, salah satu atribut *assurance* yang memiliki kinerja rendah karena:

   a. Adanya kesenjangan perbedaan antrian antara pasien jalur mandiri dengan pasien jalur BPJS, sehingga pasien jalur mandiri mendapatkan pelayanan lebih awal.

   b. Sistem panggilan antrian masih secara manual, menyebabkan kebanyakan pasien terlewatkan urutan antrian.

5. Usulan Berdasarkan Hasil Peta Kuadran

Tabel 4. 9 Usulan Perbaikan

No	Dimensi	Atribut	Penyebab	Usulan/Solusi
1	*Tangibles*	Kelengkapan obat-obatan	a. Ketersediaan obat terbatas karena keterlambatan biaya bantuan pemerintah / pihak BPJS b. Kurangnya komunikasi antara pihak rumah sakit dengan pemerintah/BPJS c. Biaya obat-obatan yang tidak murah	a. Melakukan komunikasi baik antar rumah sakit dan pihak BPJS b. Persiapan *stock* obat-obatan di tambah
2	*Reliability*	Kesediaan dokter sesuai jadwal praktek	a. Jam praktek dokter tidak hanya di Rumah Sakit BBH b. Beban pekerjaan dokter terlalu padat menyebabkan dokter kelelahan dan datang terlambat c. Faktor usia dokter mempengaruhi tingkat produktivitas kerja dalam ketepatan waktu d. Banyaknya pasien, tidak seimbang dengan	a. Menambah jumlah dokter b. Memberikan pemahaman kepada dokter bahwa pasien adalah konsumen yang harus diperhatikan c. Menyediakan tempat khusus informasi mengenai jadwal dokter

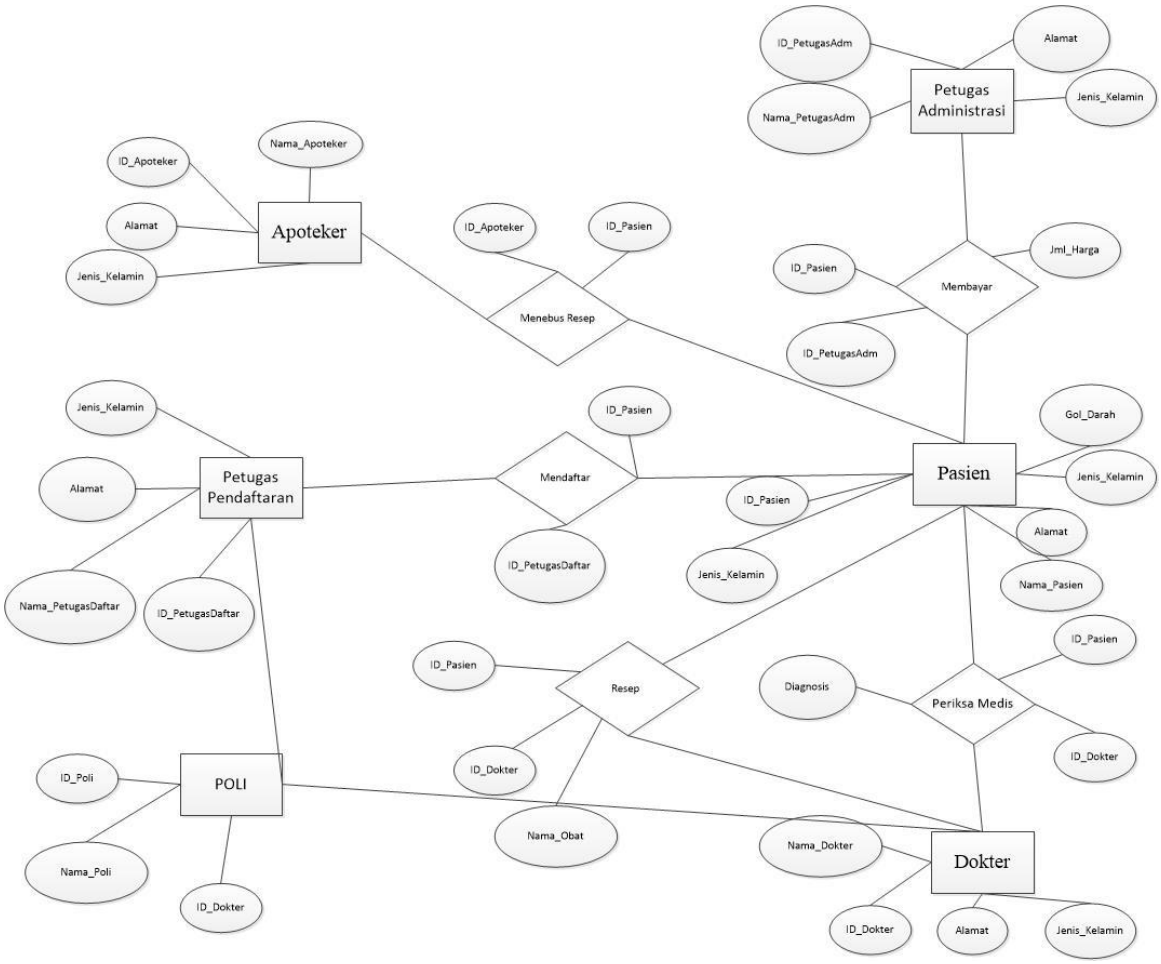
			tenaga dokter yang ada	
		Prosedur pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit	a. Belum adanya penyampaian informasi melalui media tata cara prosedur pelayanan mulai dari prosedur pendaftaran sampai proses administrasi akhir, menyebabkan pasien harus mencari informasi terlebih dahulu b. Dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, petugas pelayanan kurang tanggap mengingat banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan sehingga petugas lebih berorientasi pada tugas	c. Membuat papan informasi / media cetak berupa *banner* berisi informasi prosedur pelayanan dimulai dari pendaftaran sampai admnistrasi akhir. d. Memberikan pelatihan dan pemahaman kepada petugas pelayanan pelayanan kebutuhan pasien harus diperhatikan dengan baik
		Waktu menunggu antrian yang tidak lama	a. Jumlah pasien yang tidak menentu menyebabkan panggilan antrian menjadi lama b. Jumlah tenaga medis berbanding terbalik dengan jumlah pasien	a. Menambah jumlah pegawai non medis sehingga mengurangi beban kerja agar dapat memaksimalkan kinerja b. Memberikan kejelasan waktu

			c. Pencarian ulang dokumen pasien rawat jalan, dikarenakan penyimpanan data pasien masih secara manual. Sehingga menambah waktu tunggu pasien	perkiraan antrian
3	*Assurance*	Jaminan ketepatan waktu pelayanan	a. Sering terjadi rekam medik pasien yang belum tersedia di ruang dokter , karena karyawan kurang disiplin dalam peletakan dokumen yang mengakibatkan dokumen tidak ditaruh pada rak yang seharusnya b. Ketidakpastian waktu kebutuhan pelayanan tiap pasien yang berbeda-beda c. Beban pekerjaan karyawan terlalu banyak menyebabkan karyawan kurang fokus dan tidak bisa melayani pasien secara maksimal d. Faktor usia karyawan mempengaruhi tingkat produktivitas kerja dalam ketepatan waktu	a. Melakukan sistem input data menggunakan *software* pada PC, sehingga memudahkan pegawai agar tidak mengulang pencarian data secara manual dan lebih mempersingkat waktu pelayanan. b. Memberikan pelatihan dan pemahaman kepada petugas pelayanan pelayanan kebutuhan pasien harus diperhatikan dengan baik

		Jaminan ketertiban antrian	a. Adanya kesenjangan perbedaan antrian antara pasien jalur mandiri dengan pasien jalur BPJS, sehingga pasien jalur mandiri mendapatkan pelayanan lebih awal. b. Sistem panggilan antrian masih secara manual, menyebabkan kebanyakan pasien terlewatkan urutan antrian.	a. Menambahkan fasilitas penggunaan LCD TV layar lebar sebagai penampil nomor antri yang sedang dipanggil b. Menambahkan fasilitas suara panggilan nomor antri secara automatis yang suara panggilan hanya terdengar di sebuah poliklinik yang dimaksud dimana si pasien menunggu, sehingga suara tidak terdengar pada ruangan lain yang dapat mengganggu aktifitas pada ruangan atau poli yang lain.

4.4 *Entitiy Relationship Diagram* (ERD)

Entity Relation Diagram (ERD) adalah diagram yang berfungsi untuk menunjukkan hubungan relasi antar tabel satu dengan tabel lain dan terkumpul dari fakta-fakta berbentuk teks untuk diubah ke bentuk model data. Berikut ERD dari Rumah Sakit BBH:



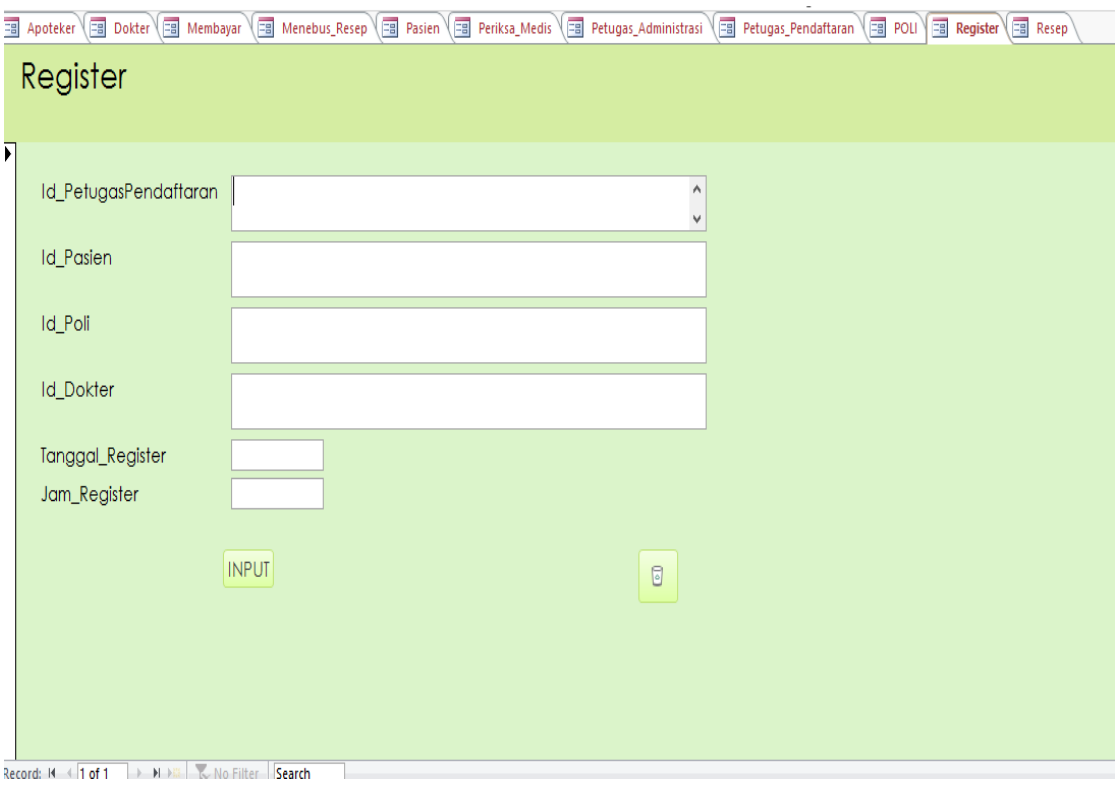
Gambar 4. 4 Entitiy Relationship Diagram (ERD)

4.5 Desain Form *Database* Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

Pembuatan *form database* Rumah Sakit dibuat menggunakan *microsoft access* berdasarkan *Entitiy Relationship Diagram* (ERD) yang didapatkan. Pembuatan form *database* bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Dengan adanya form *database* ini diharapkan pasien

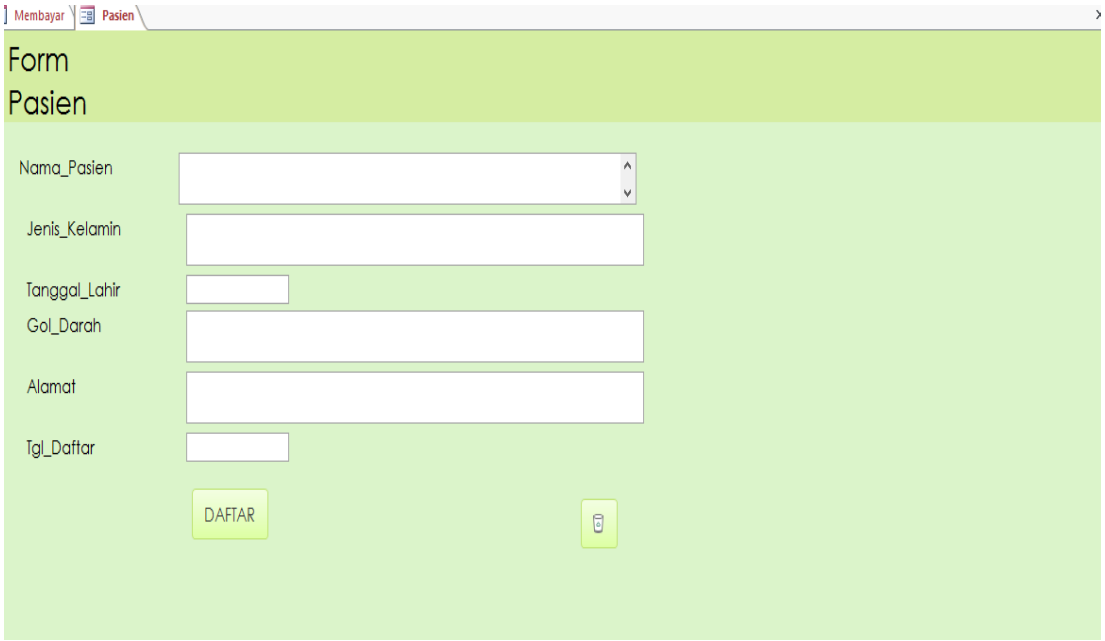
selaku *customer* pada Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dapat mendaftarkan pelayanan dengan mudah dan waktu lebih singkat karena rekam medis dapat tersimpan sehingga tidak perlu mendaftarkan diri secara manual lagi seperti sebelumnya.

Berikut ini adalah tampilan form data Register yang dapat digunakan karyawan untuk menyimpan data pendaftaran:

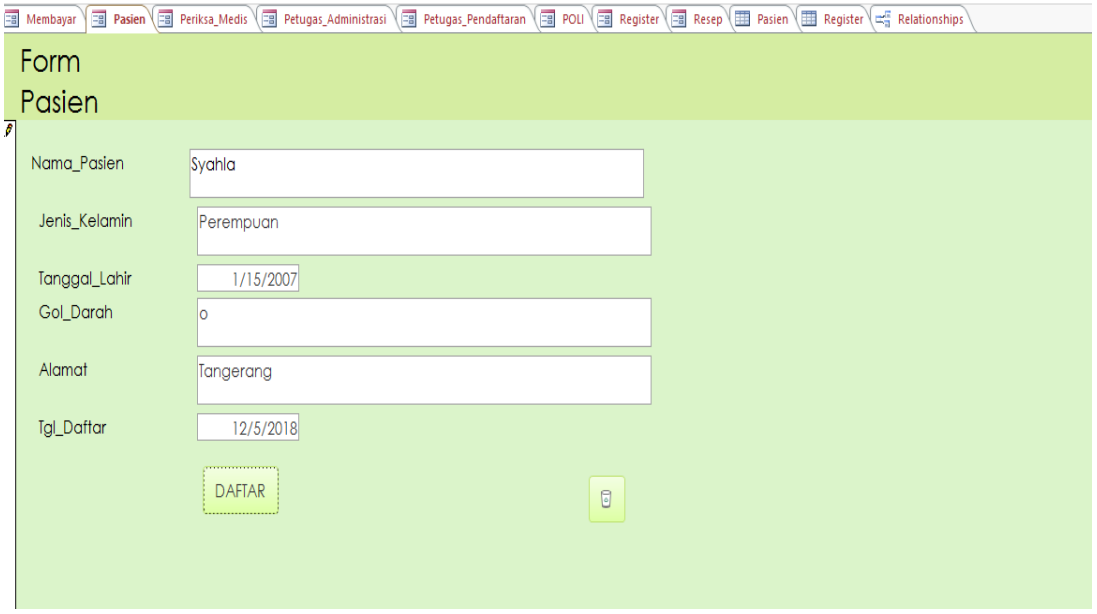


Gambar 4. 5 *Database Form Register*

Data pasien baru dapat di *input* ke dalam form pasien seperti pada gambar 4.6 dibawah ini.

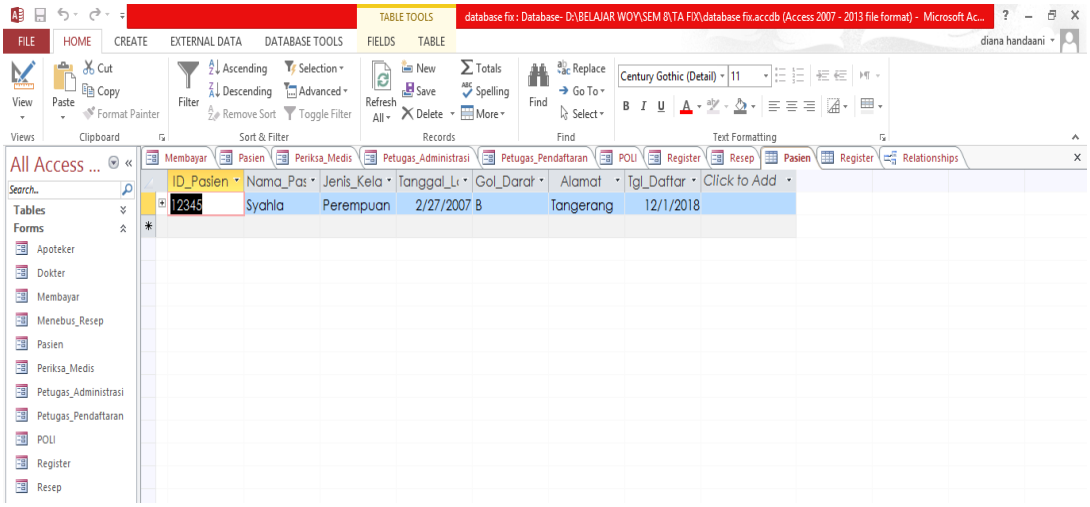


Gambar 4. 6 Database Form Pasien



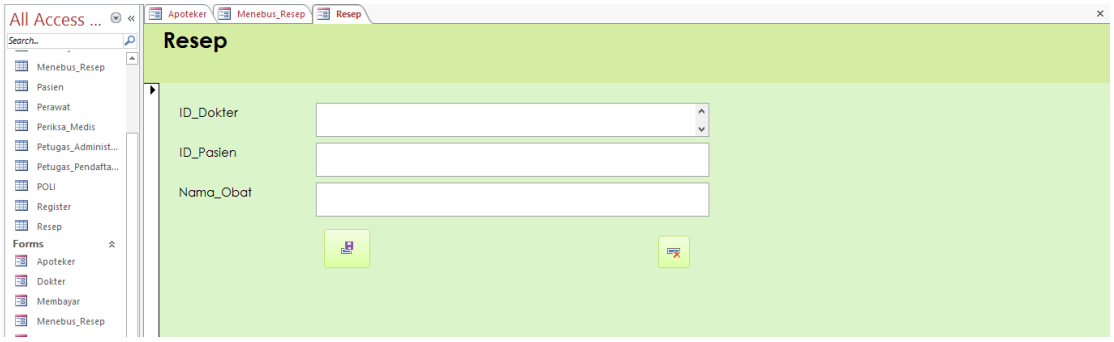
Gambar 4. 7 *Database Form Pasien* yang sudah terisi

Setelah data di *input* maka terbentuklah *database* secara otomatis pada *data sheet view* seperti pada gambar 4.8 dibawah ini.



Gambar 4. 8 *Data Sheet View Form* Pasien

Berikut ini adalah tampilan form data Resep:



Gambar 4. 9 *Database* Resep Form