BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data Hasil Kuisioner

5.1.1 Uji Validitas

Teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik korelasi, yaitu membandingkan antara nilai r hitung dan r tabel (*pearson product moment*). Apabila menggunakan *Software* SPSS, r hitung dapat dilihat pada kolom *Corrected Item Total Correlation*. Sedangkan nilai r tabel dapat dilihat melalui tabel r dengan α=0.05 dan df (*degree of freedom*) = n-2 = 100-2 = 98 sehingga didapatkan nilai r tabel = 0,1966. Berdasarkan tabel 4.3 dan tabel 4.4 didapatkan hasil perhitungan untuk seluruh atribut pernyataan memiliki nilai r hitung ≥ r tabel maka butir-butir pernyataan dinyatakan valid. Uji validitas hanya dilakukan satu kali iterasi karena semua data telah valid pada iterasi pertama. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan telah mampu melakukan fungsi ukurnya atau memberikan memberikan hasil ukur yang tepat sesuai tujuannya.

5.1.2 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Pengolahan data dengan manual dan *software* SPSS menghasilkan r_{alpha} sebesar 0,590 dapat dilihat dari tabel 4.6. Nilai koefisien Cronbach Alpha yang mendekati 1 menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh semakin konsisten sehingga dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi. Selain itu, nilai r_{alpha} 0,590 ≥ r_{tabel} 0,195. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut kuesioner reliabel. Ini berarti bahwa seberapa sering butir-butir pertanyaan tersebut ditanyakan kepada responden dalam waktu yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang jauh dari rata-rata jawaban responden (konsisten).

5.2 Analisis Hasil Pengolahan Data

5.2.1 Analisis Metode Servperf (*Service Performance*)

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner yang diisi oleh responden serta didukung dengan observasi di lapangan, masih terdapat atribut pelayanan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yang dinilai memiliki tingkat kepentingan tinggi namun masih memiliki kinerja yang rendah, sehingga perlu dilakukan peningkatan, diantaranya adalah:

1. Kelengkapan obat-obatan yang selalu tersedia dimana memiliki tingkat kepentingan 4.28 dan nilai kinerja 4.32.
2. Kesediaan dokter sesuai jadwal praktek dimana memiliki tingkat kepentingan 4.44 dan nilai kinerja 2.77
3. Prosedur pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit dimana memiliki tingkat kepentingan 4.15 dan nilai kinerja 2.65
4. Waktu menunggu antrian yang tidak lama memiliki tingkat kepentingan 4.44 dan nilai kinerja 2.59
5. Jaminan ketepatan waktu pelayanan memiliki tingkat kepentingan 4.5 dan nilai kinerja 2.75
6. Jaminan ketertiban antrian memiliki tingkat kepentingan 4.36 dan nilai kinerja 2.89