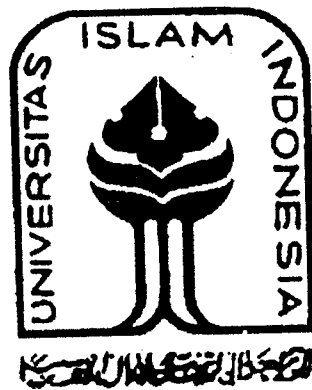


**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KINERJA LAYANAN JASA DI RSUD JOMBANG DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

SKRIPSI



Ditulis oleh

Nama : Gigih Endrastianto
Nomor Mahasiswa : 00311275
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2004

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KINERJA LAYANAN JASA DI RSUD JOMBANG DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
Memperoleh gelar Sarjana Strata- 1 di Progam Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



Oleh

Nama : Gigih Endrastianto
Nomor Mahasiswa : 00311275
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KINERJA LAYANAN JASA DI RSUD JOMBANG DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

Nama : Gigih Endrastianto
Nomor Mahasiswa : 00311275
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Jogyakarta, ^{9/8/}~~18 Juli~~ 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen pembimbing,



Drs. H. Nursya'bani Purnama, M.Si.

Telah dipertahankan/diuji dan disahkan
untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Strata -1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi ,
Universitas Islam Indonesia

Nama : Gigih Endrastianto
Nomor Mahasiswa : 00311275
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Jogyakarta,

Disahkan oleh

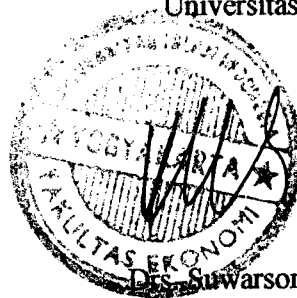
Penguji/pembimbing skripsi : Drs. H. Nursya'bani Purnama, M.Si

Penguji 1 : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono Muhammad, MA

ABSTRAKSI

Skripsi yang berjudul “EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA LAYANAN JASA DI RSUD JOMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL” berisi tentang penelitian yang dilakukan pada pasien RSUD Jombang yang bertujuan untuk mengetahui dan mengukur atribut kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD Jombang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien dan penunggu pasien. Metode pengambilan sampel menggunakan perhitungan Bernoulli dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengolahan data dimulai dengan membagi penilaian dengan skala lima tingkat (Likert) yang terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, kurang setuju, dan tidak setuju untuk penilaian akan faktor harapan pasien, sedangkan untuk penilaian kinerja dibagi kedalam lima tingkatan yang berupa sangat baik, baik, cukup, kurang baik, tidak baik. Data hasil penelitian nantinya akan dihitung kesesuaian antara skor rata-rata tingkat harapan dengan skor rata-rata tingkat kinerja. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian tersebut dimasukkan kedalam diagram Kartesius, sehingga nantinya akan diketahui berbagai atribut kepuasan yang perlu dipertahankan, atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya dan berbagai atribut yang konsumen sudah merasa puas.

KATA PENGANTAR



Dengan mengucap syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmad dan karunia-Nya jualah, akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi dengan judul “EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA LAYANAN JASA DI RSUD JOMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”, ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia (UII) Jogjakarta.

Dalam penulisan ini, penulis banyak mendapat bantuan moril dan spiritual dan juga material dari berbagai pihak, oleh karena itu sudah selayaknya bila penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya kepada yang terhormat :

1. Allah SWT atas Hidayah dan Rahmadnya, Rasulullah yang selalu menjadi suri tauladan dalam hidup.
2. Bapak Drs. Suwarsono Muhammad, MA selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. H. Nursya'bani Purnama, M.Si selaku dosen pembimbing atas kesabaran dan bimbingannya.

4. Bapak dan Ibuku tercinta atas semua semangat, motivasinya serta iringan do'a dan kasih sayang yang tiada habis – habisnya.
5. My Lovely “Dik Nunung” yang memberi dorongan, motivasi dan do'a yang selalu mengiringi langkahku serta semua pelajaran akan kenyataan sebuah kehidupan.
6. Adik – adikku tersayang, Puput dan Citra yang selalu mendoakan, I Love You All.
7. Si Kembar mbak Ratna dan mbak Nurul yang memberikan ide – idenya.
8. Kristyo, Chenk, Agus and anak – anak kelas D atas semangatnya.
9. Ilham Saputra and Friend atas segala bantuannya, thank's men.
10. Seluruh umat manusia yang memberiku referensi dalam meniti jalan kehidupan yang tiada ujung.

Akhirnya hanya ucapan dan iringan do'a yang dapat penulis berikan. Hanya Allah yang dapat membalas semua kebaikan semua pihak. Penulis sadar banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan ini, penulis menerima segala kritik dan saran yang dapat memperbaiki penulisan ini. Semoga hasil penulisan ini ada manfaatnya bagi semua pihak.

Jogjakarta, 9 Agustus 2004

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Judul Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi.....	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	vi
Abstraksi.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Identifikasi Masalah Penelitian.....	3
1.3.Rumusan Masalah.....	3
1.4.Batasan Masalah.....	4
1.5.Tujuan Penelitian.....	5
1.6.Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.	
2.1.Kualitas Jasa.....	6
2.2.Pengertian Servqual.....	9
2.3.Konsep Servqual.....	15

2.4. Metode Pengukuran.....	18
2.5. Landasan Teori.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Obyek Penelitian.....	22
3.2. Pengumpulan Data.....	22
3.3. Metode Evaluasi.....	25
3.4. Langkah Pemecahan Masalah.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN GAMBARAN UMUM	
4.1. Gambaran Umum RSUD Jombang.....	30
4.2. Analisis dan Pembahasan Setiap Faktor/Atribut.....	36
4.3. Analisis Dimensi Kualitas.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	94
5.2. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	99

Tabel 4.16. Analisis staff rumah sakit melakukan tindakan cepat saat pasien membutuhkan.....	59
Tabel 4.17. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis staff rumah sakit melakukan tindakan cepat saat pasien membutuhkan.....	59
Tabel 4.18. Harapan dan kinerja dimensi assurance.....	62
Tabel 4.19. Analisis pengetahuan dan kemampuan dokter untuk menetapkan diagnosis.....	64
Tabel 4.20. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis pengetahuan dan kemampuan dokter untuk menetapkan diagnosis	64
Tabel 4.21. Analisis ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memadai.....	66
Tabel 4.22. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memadai.....	66
Tabel 4.23. Analisis pelayanan sopan dan ramah.....	68
Tabel 4.24. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis pelayanan sopan dan ramah	68
Tabel 4.25. Analisis mempunyai jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.....	70
Tabel 4.26. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	70
Tabel 4.27. Harapan dan kinerja dimensi emphaty.....	73
Tabel 4.28. Analisis memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien.....	75
Tabel 4.29. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien	75
Tabel 4.30. Analisis memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.....	76
Tabel 4.31. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	77

Tabel 4.32. Analisis memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya.....	78
Tabel 4.33. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya	78
Tabel 4.34. Harapan dan kinerja dimensi tangibles.....	81
Tabel 4.35. Analisis kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan terjaga.....	83
Tabel 4.36. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan terjaga	83
Tabel 4.37. Analisis penataan eksterior dan interior ruangan yang bagus.....	85
Tabel 4.38. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis penataan eksterior dan interior ruangan yang bagus	85
Tabel 4.39. Analisis kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat – alat yang dipakai.....	87
Tabel 4.40. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat – alat yang dipakai	87
Tabel 4.41. Analisis kerapian dan kebersihan penampilan petugas.....	88
Tabel 4.42. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis kerapian dan kebersihan penampilan petugas	89
Tabel 4.43. Analisis kebersihan, kelengkapan dan penataan makanan yang disajikan diperhatikan.....	90
Tabel 4.44. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis kebersihan, kelengkapan dan penataan makanan yang disajikan diperhatikan	91
Tabel 4.45. Analisis tempat parkir yang luas dan memadai.....	92
Tabel 4.46. Kinerja rata – rata dan harapan rata – rata dari analisis tempat parkir yang luas dan memadai	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
Gambar 2.1. Empat hambatan implementasi strategi.....	15
Gambar 3.1. Kuadran dalam diagram kartesius.....	27
Gambar 4.1. Penempatan dimensi kualitas dalam diagram kartesius.....	37
Gambar 4.2. Penempatan reliability dalam diagram kartesius.....	41
Gambar 4.3. Penempatan atribut prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat dalam diagram kartesius.....	41
Gambar 4.4. Penempatan atribut pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat	47
Gambar 4.5. Penempatan atribut jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat	49
Gambar 4.6. Penempatan atribut prosedur pelayanan tidak rumit.....	51
Gambar 4.7. Penempatan responsiveness dalam diagram kartesius.....	52
Gambar 4.8. Penempatan atribut kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan pasien dalam diagram kartesius.....	56
Gambar 4.9. Penempatan atribut petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	58
Gambar 4.10. Penempatan atribut staff rumah sakit melakukan tindakan cepat saat pasien membutuhkan	60
Gambar 4.11. Penempatan assurance dalam diagram kartesius.....	61
Gambar 4.12. Penempatan atribut pengetahuan dan kemampuan dokter untuk menetapkan diagnosis	65
Gambar 4.13. Penempatan atribut ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memadai	67
Gambar 4.14. Penempatan atribut pelayanan sopan dan ramah.....	69
Gambar 4.15. Penempatan atribut jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	71

Gambar 4.16. Penempatan empathy dalam diagram kartesius.....	72
Gambar 4.17. Penempatan atribut memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien	75
Gambar 4.18. Penempatan atribut memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	77
Gambar 4.19. Penempatan atribut memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya	79
Gambar 4.20. Penempatan tangibles dalam diagram kartesius.....	80
Gambar 4.21. Penempatan atribut kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan terjaga	84
Gambar 4.22. Penempatan atribut penataan eksterior dan interior ruangan yang bagus	84
Gambar 4.23. Penempatan atribut kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat – alat yang dipakai	87
Gambar 4.24. Penempatan atribut kerapian dan kebersihan penampilan petugas ...	79
Gambar 4.25. Penempatan atribut kebersihan, kelengkapan dan penataan makanan yang disajikan diperhatikan.....	91
Gambar 4.26. Penempatan atribut tempat parkir yang luas dan memadai.....	93

LAMPIRAN

Lampiran	halaman
Surat Ijin Penelitian.....	
Uji Validitas dan Realibilitas.....	
Rekapan Hasil Penelitian.....	
Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertambahan jumlah rumah sakit akhir- akhir ini sangat terlihat disetiap daerah. Ini dapat dilihat dari masing - masing kabupaten yang telah memiliki fasilitas rumah sakit lebih dari satu. Tentu saja ini mempermudah masyarakat dalam memperoleh jasa kesehatan, sehingga mereka lebih punya banyak pilihan dalam memilih rumah sakit yang mereka anggap lebih memuaskan.

Akan tetapi muncul kekhawatiran dari masyarakat bahwa peningkatan jumlah rumah sakit tidak diimbangi dengan peningkatan pelayanan didalam rumah sakit. Disamping itu dengan meningkatnya persaingan, setiap rumah sakit diharuskan meningkatkan pelayanan didalam rumah sakit, karena apabila pelayanan kurang memuaskan tentu saja akan menjadi masalah bagi rumah sakit itu sendiri.

Dengan adanya tingkat persaingan yang makin mencolok dari masing-masing rumah sakit, menuntut pengelola berpikir kritis bagaimana cara mendapatkan pasien sesuai dengan yang ditargetkan. Para manajer semakin dituntut untuk dapat memahami keinginan pasien, sehingga dapat membentuk sebuah sistem pelayanan yang berkualitas.

Saat ini masyarakat juga semakin kritis dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, sehingga mutu pelayanan seringkali

menjadi tolok ukur mutu secara umum dari sebuah rumah sakit. Bentuk pelayanan sendiri semakin kompleks, sehingga memerlukan usaha bersama dari masing-masing pihak .

Jika dilihat inti dari operasi rumah sakit adalah penjualan jasa pelayanan kesehatan. Sehingga jasa pelayanan ini menjadi inti kesuksesan sebuah rumah sakit. Memang sangat rumit mengukur suatu pelayanan yang berkualitas, karena sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen sangat bervariasi antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain, walaupun bentuk penyajian pelayanan hampir sama.

Faktor pelayanan memang memegang kunci pokok keberhasilan rumah sakit. Karena inti operasi rumah sakit adalah memberikan pelayanan jasa kesehatan kepada pasien. Hal-hal yang menyebabkan mutu pelayanan menjadi kunci pokok keberhasilan rumah sakit adalah

1. Rumah sakit merupakan perusahaan yang menjual jasa pelayanan kesehatan.
2. Mutu pelayanan menjadi tolok ukur konsumen akan kualitas secara keseluruhan.
3. Peningkatan mutu pelayanan merupakan factor yang paling menentukan untuk memenangkan persaingan.

Melihat pelayanan jasa memegang peranan yang sangat krusial, maka setiap rumah sakit harus mampu menciptakan sistem pelayanan jasa yang bermutu. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari segi aspek yang berpengaruh. Aspek tersebut adalah : aspek klinis (pelayanan dokter, perawat dan

terkait dengan teknis medis), aspek efisiensi dan efektivitas (pelayanan yang murah, tepat guna, tak ada diagnosa dan terapi berlebihan), aspek keselamatan pasien (upaya perlindungan terhadap pasien, misalnya perlindungan jatuh dari tempat tidur, kebakaran) aspek kepuasan pasien (yang berhubungan dengan kenyamanan keramahan dan kecepatan pelayanan)

Lingkungan bisnis yang kompetitif dan kompleks menuntut kemampuan perusahaan untuk selalu berkembang. Manajemen perusahaan yang kreatif dan progresif akan memahami secara baik bahwa kualitas pelayanan hanya mungkin ditingkatkan melalui pengembangan sumber daya manusia yang tepat, bukan semata – mata dari peralatan yang canggih. Manajemen perusahaan harus bisa menunjukkan strategi yang tepat, apabila menginginkan perusahaan itu mampu berkompetisi dalam era persaingan global sekarang ini, yang ditunjukkan melalui peningkatan kualitas pelayanan terus menerus untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik harga lebih murah penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya.

RSUD Jombang merupakan salah satu rumah sakit yang perlu melakukan evaluasi tingkat kepuasan pelanggannya terhadap sistem kerja layanan jasa rumah sakit tersebut demi terciptanya visi dan misi sistem. Metode yang tepat untuk melakukan evaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu layanan jasa adalah dengan menggunakan metode “*Servqual*” yang digunakan untuk mengetahui ukuran harapan, persepsi pelanggan, dan kesenjangan (*gap*) yang ada di model kualitas jasa.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan mengambil judul: **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA LAYANAN JASA DI RSUD JOMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dengan semakin banyaknya tuntutan masyarakat dalam hal kualitas jasa, menjadikan rumah sakit sebagai suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa mempunyai peranan yang sangat penting. Dengan kondisi dan latar belakang di atas maka perlu dilakukan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan pelanggannya terhadap kinerja layanannya, untuk mengetahui seberapa jauh rasa puas yang dirasakan oleh konsumen terhadap layanan di RSUD Jombang. Ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan pada RSUD Jombang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di RSUD Jombang?

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dilakukan di RSUD Jombang
- b. Penelitian dilakukan sampai pada tahap evaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan jasa pada RSUD Jombang.

1.5. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui kinerja dan kualitas layanan jasa di RSUD Jombang
- b. Mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan di RSUD Jombang

1.6. Manfaat Penelitian

Untuk membantu RSUD Jombang dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan jasa rumah sakit tersebut, sehingga apabila telah diketahui kinerja layanan jasa yang bagaimana yang dapat memuaskan harapan pelanggan, maka RSUD sebagai perusahaan jasa dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan layanan dan kualitas jasa yang sudah ada.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Jasa

Definisi kualitas menurut Goetsh dan Davis (1994), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2.1.1. Prespektif terhadap kualitas

Menurut Garvin (dalam Lovelock, 1994; Ross, 1993), ada lima macam prepektif kualitas yang berkembang :

1. *Transcedental approach*

Dalam pendekatan ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tatapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.

2. *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

3. *User-based approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas trgantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk berkualitas paling tinggi.

4. *Manufacturing-based approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktek – praktek perkerjasama dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirement*).

5. *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga.

2.1.2. Definisi kualitas

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckoff (dalam Lovelock, 1988), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al, 1985). Apabila jasa yang diterima atau diharapkan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama (Gonroos dalam Hutt dan Spech, 1992) yaitu :

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, et al. (dalam Bojanic, 1991) *technical quality* dapat diperinci lagi :
 - a. *Search quality*, yaitu tehnik kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga
 - b. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa, misalnya kecepatan pelayanan
 - c. *Credence quality*, yaitu kualitas yang susah dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa, misalnya kualitas operasi jantung
2. *Fucntional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen – komponen diatas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa output suatu jasa dan cara penyampaian merupakan faktor – faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa mak seringkali penentuan kualitas jasa menjadi sangat kompleks.

2.2. Pengertian Servqual

Servqual adalah suatu alat manajemen yang dimaksudkan untuk mengukur harapan, persepsi pelanggan dan kesenjangan (*gap*) yang ada di model kualitas jasa. Dengan menggunakan metode ini diharapkan peningkatan kualitas layanan jasa yang diharapkan lebih mudah untuk diwujudkan karena pengukuran dapat dilakukan dengan skala Likert maupun semantik diferensial dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuan atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa. *Servqual* juga merupakan suatu metode pengukuran, pengendalian yang secara cepat, tepat, dan komprehensif yang dapat memberikan pemahaman kepada manajer tentang *performance* bisnis. Pengukuran yang digunakan dalam *Servqual* adalah sebagai berikut:

a) Ukuran Harapan

Ukuran harapan ini berkenaan dengan pendapat/opini konsumen terhadap layanan jasa dari perusahaan, dengan mengetahui harapan konsumen maka diharapkan layanan jasa yang dilakukan perusahaan tersebut sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Sehingga dalam jangka panjang kelangsungan usaha yang dilakukan perusahaan tersebut akan selalu terjamin.

b) Ukuran Persepsi Pelanggan

Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi.

c) Ukuran Kesenjangan (*gap*)

Dengan dilakukannya ukuran kesenjangan ini diharapkan agar perusahaan yang melakukan evaluasi mampu mengenali kesenjangan (*gap*) pelayanan yang terjadi dan mampu mencari jalan keluar untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan kesenjangan tersebut. Secara umum, kesenjangan pelayanan dapat dibedakan ke dalam dua kelompok yaitu :

1. Kesenjangan yang muncul dari dalam perusahaan

Kesenjangan ini dapat menghambat kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kesenjangan yang muncul dari dalam perusahaan dapat dibedakan ke dalam empat jenis kesenjangan yaitu :

Kesenjangan 1 : Tidak mengetahui harapan konsumen akan pelayanan merupakan salah satu akar kegagalan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Kesenjangan 1 merupakan perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi perusahaan terhadap harapan konsumen. Pihak yang terlibat di dalam perusahaan adalah setiap atau pihak yang memiliki tanggungjawab dan otoritas untuk membuat atau mengubah kebijakan, prosedur, dan standar pelayanan. Pihak tersebut termasuk eksekutif puncak, manajer menengah, dan supervisor.

Kesenjangan 2 : Tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat. Persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Perusahaan harus mewujudkan persepsi yang akurat mengenai harapan

konsumen ke dalam desain dan standar kinerja pelayanan. Desain dan standar pelayanan dikembangkan atas dasar persyaratan konsumen dan prioritasnya. Sebab munculnya kesenjangan kedua ini dapat dikatakan bahwa persepsi harapan konsumen yang tidak diidentifikasi secara akurat.

Kesenjangan 3 : Tidak memberikan pelayanan berdasar standar pelayanan. Kesenjangan ketiga merupakan perbedaan antara standar yang diciptakan berdasar kebutuhan konsumen dengan tindakan nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan konsumen.

Kesenjangan 4 : Tidak memberikan pelayanan yang sesuai yang dijanjikan. Kesenjangan keempat merupakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan komunikasi perusahaan dengan pihak eksternal. Janji yang dibuat oleh pemberi pelayanan/perusahaan melalui iklan dan kegiatan komunikasi lainnya akan menciptakan harapan konsumen yang akan dijadikan standar bagi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2. Kesenjangan yang muncul dari luar perusahaan

Kesenjangan yang muncul dari luar perusahaan yang disebut kesenjangan 5 terjadi karena ada perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan.

2.2.4. Faktor – faktor hambatan dalam pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian terhadap berbagai pihak yang berkepentingan dengan jasa pelayanan menghasilkan berbagai faktor yang menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan. Faktor – faktor penghambat tersebut dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Kurangnya otoritas yang diberikan kepada bawahan
2. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen
3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik
5. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi
6. Banyak interest pribadi
7. Budaya tip
8. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas
9. Kurang professional (kurang terampil menguasai bidangnya)
10. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat
11. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu
12. Tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan pelayanan
13. Kurang kontrol sehingga petugas agak “nakal”
14. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan
15. Belum ada sistem informasi manajemen yang terintegrasi

Keseluruhan faktor penghambat dalam pelayanan tersebut di atas dapat dijadikan dasar bagi manajer untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan agar dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan terjadi antara pihak perusahaan dengan pelanggan. Usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan tersebut dapat menyangkut faktor – faktor sebagai tersebut (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985)

1. *Reliability*

- a. Pengaturan fasilitas
- b. Sistem dan prosedur dilaksanakan taat azas
- c. Meningkatkan efektifitas jadwal kerja
- d. Meningkatkan koordinasi antar bagian

2. *Responsiveness*

- a. Mempercepat pelayanan
- b. Pelatihan karyawan
- c. Komputerisasi dokumen
- d. Penyederhanaan sistem dan prosedur
- e. Pelayanan yang terpadu (*one-stop-shopping*)
- f. Penyederhanaan birokrasi
- g. Mengurangi pemusatan keputusan

3. *Competence*

- a. Meningkatkan profesionalisme karyawan
- b. Meningkatkan mutu administrasi

4. *Credibility*

- a. Meningkatkan sikap mental karyawan untuk bekerja giat
- b. Meningkatkan kejujuran karyawan
- c. Menghilangkan kolusi

5. *Tangibles*

- a. Perluasan kapasitas
- b. Penataan fasilitas
- c. Meningkatkan infrastruktur
- d. Menambah peralatan
- e. Menambah/menyempurnakan fasilitas komunikasi
- f. Perbaiki sarana dan prasarana

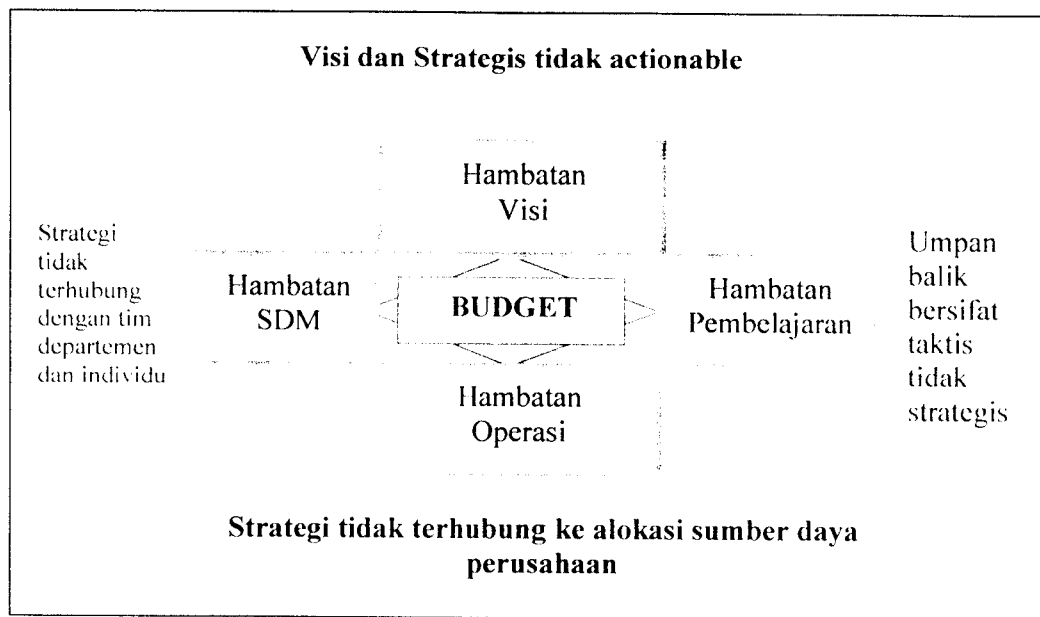
6. *Understanding the customer*

- a. Sistem dan prosedur pelayanan yang menghargai konsumen
- b. Meningkatkan keberpihakan pada konsumen

7. *Communication*

- a. Memperjelas pihak yang bertanggung jawab dalam setiap kegiatan
- b. Meningkatkan efektifitas komunikasi dengan klien
- c. Membuat sistem informasi manajemen yang terintegrasi

Menurut Kaplon dan Norton, dari pengalaman dilapangan ditemui penyebab eksistensi gap tersebut yang diuraikan ke dalam empat klasifikasi yaitu:



Gambar. 2.1. Empat hambatan implementasi strategi

2.3. Konsep Servqual

Para pemimpin organisasi bisnis dan non bisnis kini menyadari bahwa mengelola suatu organisasi dalam sistem ekonomi dunia yang bersifat bebas dan terbuka telah menjadi sangat rumit. Diperlukan pendekatan yang lebih memuaskan untuk menyusun dan kemudian mengimplementasikan strategi dan mengukur kinerja layanan organisasi. Untuk mengukur kualitas layanan jasa dapat dipergunakan daftar pertanyaan – pertanyaan yang diperlukan, daftar – daftar pertanyaan tersebut menurut Cronin dan Taylor (1992) dapat dipergunakan untuk pengukuran berdasarkan beberapa alternatif berikut :

$$\text{Skor Kualitas Jasa} = (\text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan})$$

$$\text{Skor Kualitas Jasa} = \text{Skor Derajat Kepentingan} \times (\text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan})$$

$$\text{Skor Kualitas Jasa} = (\text{Skor Kinerja})$$

$$\text{Skor Kualitas Jasa} = \text{Skor Derajat Kepentingan} \times (\text{Skor Kinerja})$$

Pengukuran kualitas jasa harus dilakukan dan disempurnakan secara periodik. Jadi tidak berarti kuesioner yang sama diulang – ulang terus setiap waktu, tetapi dikembangkan dan disesuaikan dengan situasi masalah yang dihadapi.

Untuk lebih memudahkan dalam melakukan penelitian maka perlu diketahui karakteristik jasa layanan :

1. Tidak dapat diraba (*intangibility*). Jasa adalah sesuatu yang seringkali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba. Jasa mungkin berhubungan dengan sesuatu secara fisik, seperti kursi, meja, dan peralatan makan. Bagaimanapun juga pada kenyataannya konsumen membeli dan memerlukan sesuatu yang tidak dapat diraba. Hal ini banyak terdapat pada biro perjalanan (travel) dan tidak terdapat pada kursi, meja, dan peralatan makan, tetapi lebih pada nilai. Oleh karena itu, jasa atau pelayanan yang terbaik menjadi penyebab khusus yang secara alami disediakan
2. Tidak dapat disimpan (*inability to inventory*). Misal ketika kita menginap di hotel tidak dapat dilakukan untuk setengah malam dan setengahnya

dilanjutkan besok, jika hal itu dilakukan konsumen tetap dihitung menginap dua hari

3. Produksi dan konsumsi secara bersama. Jasa adalah sesuatu yang dilakukan secara bersama dengan produksi. Misalnya, tempat praktek dokter, restoran, pengurusan asuransi mobil dan sebagainya.
4. Memasukinya lebih mudah. Mendirikan usaha di bidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi lebih mudah dan banyak tersedia, tidak membutuhkan teknologi tinggi. Untuk kebanyakan usaha jasa hambatan untuk memasukinya lebih rendah.
5. Sangat dipengaruhi oleh faktor luar. Jasa sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar seperti: teknologi, peraturan pemerintah dan kenaikan harga energi. Sektor jasa keuangan merupakan contoh yang paling banyak dipengaruhi oleh peraturan dan perundang-undangan dan teknologi komputer dengan kasus *mellinium bug* pada abad dua satu.

Olsen dan Wyckooff, 1978 melakukan pengamatan atas jasa pelayanan dan mendefinisikan jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan.

Collier, 1987 memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan

konsumenten (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).

Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas.

2.4. Metode Pengukuran

Pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Beberapa metode dan teknik dalam pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kotler(dalam Tjiptiono dan Diana, 1996) adalah sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

misalnya dengan menyediakan kotak saran dan kartu komentar dll. Informasi ini dapat memberikan ide-ide bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah yang timbul

2. Lost Customer Analysis

Setiap perusahaan seharusnya mengetahui penyebab para pelanggan berhenti membeli atau yang telah berpindah kepada yang lain dan memahami mengapa hal itu bisa terjadi sehingga perusahaan tahu cara mengantisipasi supaya hal itu tidak terjadi lagi

3. Survei Kepuasan Pelanggan

Survei dilakukan secara langsung kepada responden, dari sini perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan, dimana hal ini juga akan memberikan efek yang positif bahwa perusahaan tersebut memberikan perhatian terhadap para pelanggannya

4. Strategi Kepuasan Pelanggan

Perusahaan harus bisa menentukan strategi apa saja yang bisa memberikan kepuasan kepada para pelanggannya dengan tepat

5. Servqual

Model Servqual dikembangkan oleh Parasuraman dkk., kegunaan dari model ini untuk mengukur persepsi dari manajemen dan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa

6. Kualitas Jasa

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan

7. Dimensi Kualitas Jasa

Zeithaml dan Berry, 1996. mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa. Lima dimensi pokok, yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Oleh Gronroos (1998) kelima dimensi kualitas ini ditambah satu lagi, yaitu

Recovery (tindakan perusahaan untuk mengkompensasi kerugian pelanggan)

8. Customer Focus

Pada dasarnya dikenal 3 (tiga) macam pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu: Pelanggan Internal (internal customer), Pelanggan antara (intermediate customer), Pelanggan eksternal (External customer).

9. Pengukuran Kualitas jasa

Alat ukur yang sering digunakan adalah skala multi-item yang diberi nama *servqual* (*service quality*). Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan (*gap*) yang ada pada model kualitas jasa. Pengukuran dapat dilakukan dengan Skala Likert yang menggunakan skala 5, yang bertujuan untuk mengukur persepsi pelanggan internal terhadap kualitas lingkungan kerja.

2.5. Landasan Teori

Galileo Galilei pernah mengungkapkan suatu pernyataan yang menarik untuk disimak, yaitu : "*Count what is countable, measure what is measureable and what is not measureable make measureable*". Meskipun sukar, kualitas jasa dapat diukur dengan berbagai macam cara. Suatu pengukuran memang hanya akan efisien bila telah dipahami apa yang akan diukur sebelum bertanya bagaimana mengukurnya.

Alat atau instrumen pengukuran dapat membantu kita untuk memahami dan meramalkan dunia kita secara lebih baik, seperti misalnya kalau ternyata hasil penelitian pasar menunjukkan bahwa lebih dari 90% pelanggan merasa puas kita lebih yakin untuk meramalkan bahwa hasil penjualan yang akan datang akan meningkat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian

Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah RSUD Jombang yang merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.2. Pengumpulan Data

3.2.1. Macam-macam Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari responden dengan metode kuesioner dan wawancara, tentang kualitas layanan yang diinginkan pelanggan

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang relevan dari hasil studi pihak lain untuk sasaran mereka sendiri, tetapi dapat dipergunakan pihak lain guna menjawab penelitian pihak lain tersebut.

3.2.2. Cara Pengumpulan data

1. Observasi

Yaitu melakukan pengumpulan data dengan pengamatan langsung pada obyek penelitian dengan mengamati kondisi dilapangan secara

langsung dengan mengidentifikasi dan mencatat data mengenai aktivitas pelanggan internal dalam melayani konsumen dan meneliti tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan eksternal terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Jombang.

2. Wawancara

Dilakukan dengan melakukan tanya jawab atau wawancara langsung dengan responden untuk mengetahui berbagai informasi yang diperlukan dan tidak didapatkan melalui kuesioner.

3. Kuesioner

Yaitu dengan membuat daftar pertanyaan yang akan diisi oleh responden untuk memperoleh data yang berupa jawaban yang akan dianalisis. Daftar pertanyaan tersebut menggunakan skala likert yaitu skala yang memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap butir yang menggunakan produk atau jasa.

Dalam hal ini digunakan skala likert yang terdiri dari 5 tingkat likert yang terdiri dari : Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Untuk skor jawaban adalah sebagai berikut :

SS	:Sangat Setuju	(5),
S	:Setuju	(4),
N	:Netral	(3),
TS	:Tidak Setuju	(2),
STS	:Sangat Tidak Setuju	(1),

3.2.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek yang akan diteliti. Dalam hal ini populasi yang digunakan adalah pelanggan internal dan eksternal RSUD Jombang

2. Sampel

Data dikumpulkan dengan cara mengambil secara acak atau dengan kata lain sampling. Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal 30 elemen/responden. Menurut Guilford (1987 :125) dimana semakin besar sampel akan memberikan hasil yang lebih akurat. Untuk menentukan jumlah sampel penelitian, digunakan perhitungan Bernaulli. Berikut perhitungannya :

$$N \geq \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{\epsilon^2} \quad N \geq \frac{(1,96)^2 \times 0,95 \times 0,05}{(0,05)^2} = 72,99 \text{ atau } 73$$

Keterangan :

N=Jumlah Sample Minimum

Z =Nilai distribusi Normal

ϵ =Tingkat kesalahan (0,05)

p = Proporsi jumlah kuisioner yang dianggap benar (95%)

q= Proporsi jumlah kuisioner yang dianggap salah (5%)

Jadi jumlah minimum kuesioner yang dibagikan minimal berjumlah 73, sehingga untuk mendapatkan data yang lebih valid jumlah seluruh kuesioner yang dibagikan berjumlah 100 buah kuesioner

3.3. Metode Evaluasi

Metode evaluasi sistem pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan jasa menggunakan metode *Servqual*. Metode ini digunakan untuk mengetahui kualitas layanan yang bagaimana saja yang diinginkan oleh pelanggan, sehingga perusahaan mengetahui strategi apa saja yang menjadi kelemahannya. Adapun untuk mempercepat proses analisis proses kevalidan dan keandalan dapat dilakukan dengan program computer yaitu *SPSS ver 10.0 for windows*

3.3.1. Variable – Variabel

1. Kualitas Jasa

Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan

2. Kinerja (X)

Kemampuan yang dimiliki oleh setiap perusahaan yang dapat dirasakan oleh pelanggan dan diharapkan dapat memuaskan pelanggan

3. Harapan (Y)

Keinginan pelanggan untuk mencari kepuasan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian atau kualitas jasa antara tingkat harapan dan tingkat kinerja oleh RSUD Jombang

Tingkat kesesuaian atau kualitas jasa adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Rumus yang digunakan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi : Skor penilaian harapan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana \bar{X} : skor rata – rata tingkat kinerja

\bar{Y} : skor rata – rata tingkat harapan

n : jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik – titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata – rata dari rata – rata skor tingkat kinerja atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata – rata dari rata – rata skor tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Rumus selanjutnya :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana : K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur – unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada gambar 2.

\bar{Y}	Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
\bar{Y}_1	C Prioritas rendah	D Berlebihan
	\bar{X}	\bar{X}

Gambar. 3.1

Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur – unsur jasa yang dianggap sangat penting

namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan pelanggan

- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan memuaskan
- C. Menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaan oleh perusahaan biasa – biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan

3.4. Langkah pemecahan Masalah

3.4.1. Identifikasi Masalah

RSUD Jombang merupakan sebuah perusahaan jasa, sebuah rumah sakit berhubungan langsung dengan masyarakat atau konsumen dengan berbagai macam karakter yang mana dalam pemenuhan pelayanan yang diinginkan selalu menuntut kepuasan, sehingga RSUD Jombang perlu mengadakan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan pelanggannya terhadap kinerja layanannya untuk mengetahui seberapa jauh rasa puas yang dirasakan oleh konsumen terhadap layanan di RSUD Jombang.

3.4.2. Perumusan Masalah

Pada tahap ini peneliti merumuskan masalah dan tujuan dari penelitian. Adapun rumusan masalah dan tujuan penelitian telah dijelaskan didepan.

3.4.3. Evaluasi Sistem Pengukuran Kerja

Evaluasi sistem pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan dengan menggunakan metode *Servqual* dilihat dari sisi persepsi pelanggan, dan kesenjangan (*gap*) yang ada di model kualitas jasa.

3.4.4. Kesimpulan dan saran

Pada bagian ini, maka akan dijelaskan kesimpulan-kesimpulan yang bisa didapatkan dari hasil penelitian yang ada. Kesimpulan tersebut nantinya akan menjawab dari penjabaran masalah yang ada dibagian pendahuluan kemudian akan dilanjutkan dengan pemberian saran mengenai dampak dari penelitian ini ataupun saran penelitian selanjutnya.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit

Dulunya rumah sakit ini masih bernama balai pengobatan yang berdiri pada ± tahun 1930. Bangunan gedungnya masih belum permanen. Tujuan dan fungsi RS saat itu hanya sebagai balai pengobatan dalam melayani kesehatan masyarakat.

Sekitar ± tahun 1948 RS pindah ke Normalan, sekarang gedung SMA 3 Jombang sebagai usaha mencari tempat yang permanen. Tujuannya agar jangkauan pelayanan kesehatan lebih meluas dan tepat pelayanan yang lebih memadai. Karena terjadi pergolakan politik dan saat itu juga terjadi perebutan di Normalan (Gedung SMA 3), pelayanan kesehatan menjadi terganggu akhirnya RS pindah ke Jl. A. Yani menempati gedung “Apotik Bayu Farma”(sekarang).

Di Jl.A. Yani sempat terjadi perpindahan gedung ke rumah dokter Soedjito pimpinan rumah sakit yang pertama. Tepatnya di sebelah barat pabrik kecap. Setelah keadaan aman, pihak pemerintah daerah dengan instansi terkait berusaha mewujudkan pelayanan kesehatan di tempat yang lebih memadai dan permanen. Sekarang lokasi gedung RS tersebut ada di Jl. KH. Wahd Hasyim No 52. Penetapan ini tertuang dalam Perda No. 4 tahun 1984 dan diperkuat dengan surat ijin penetapan dari menteri kesehatan dengan No. 134/Menkes/SK/IV/78, tanggal 16 April 1978.

Sejak tanggal tersebut RSUD Jombang resmi berdiri, dengan klasifikasi RS dengan type C. Perkembangan selanjutnya RSUD Jombang berstatus Swadana berdasarkan kepres No. 38/1991 yang ditindaklanjuti dengan Permendagri No. 92/1993 dan Perda No. 18/1992.

Pelaksanaan uji coba RSUD Swadana Jombang dimulai pada tahun 1994. Ditetapkan menjadi Unit Swadana sejak tahun 1996 berdasarkan SK Mendagri No.445.34 – 608 tanggal 6 Agustus 1996. RSUD Jombang mulai meningkatkan status pelayanannya menjadi RS type B non pendidikan berdasarkan SK Menkes No. 238/Menkes-Kesos/SK/III/2001, tanggal 23 Maret 2001.

a. Visi dan Misi

1. Visi

Mewujudkan pelayanan prima pada tahun 2008

2. Misi

- Meningkatkan mutu pelayanan dengan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah dan terjangkau bagi semua masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial.
- Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia sebagai tenaga profesional dalam memberikan pelayanan
- Memenuhi kebutuhan sarana dan fasilitas rumah sakit untuk menunjang kualitas pelayanan
- Meningkatkan kesejahteraan karyawan sebagai motivasi kerja dalam memberikan pelayanan prima
- Meningkatkan disiplin anggaran guna menunjang efisiensi

b. Moto dan Nilai

1. Moto

Kepuasan pasien adalah kebahagiaan kami

2. Nilai

Kejujuran, kerendahan hati kesediaan untuk melayani, keterbukaan, kerja keras, kasih sayang dan loyalitas

c. Pelayanan Medis

1. Penyakit Dalam

8. Penyakit Syaraf

2. Bedah

9. Penyakit Paru

3. Kebidanan dan Kandungan

10. Jantung

4. Penyakit Anak

11. Rehabilitasi Medik

5. Gigi dan Mulut

12. Orthopedi

6. Penyakit Kulit dan Kelamin

13. Neonatologi

7. THT

14. Anestesi

d. Perawatan Khusus

1. Instalasi Bedah Sentral

2. Instalasi Rawat Darurat

3. Perawatan Intesif (ICU,ICCU)

e. Pelayanan Penunjang

1. Laboratorium Patologi Klinik

2. Laboratorium Patologi Anatomi

3. Radiologi

4. Farmasi

5. Pelayanan Gizi
 6. Pemeliharaan Sarana
 7. Sterilisasi Sentral
 8. Kedokteran Forensik dan Pemulasaraan Jenazah
 9. Rehabilitasi Medik
- f. Susunan Organisasi

Direksi

- Direktur : dr. Trigoro Sukanti, MSi
- Kasi Pelayanan : drg. Sarwoko Prasetyo
- Kasi Perawatan : Budiono R
- Kasubag Umum dan Rekam Medis : Bayu Harjo Priyonggo, SKM
- Kasubag Keuangan : Dra. Dwi Lilis Sulisetyani

Komite Medik

- Ketua : dr. Rachmad Hadi Santoso, Spa
- Sekretariss : dr. Rusta Effendy T SpP
- Anggota : dr. M. Errendy R SpA
- dr. Indro Saswanto, Sp. THT
- dr. Miftah, SpPD
- dr. Henny Hendaryono, SpOG,
- dr. Bambang Dwi H, SpKK,
- dr. I Ketut Setiawan, SpB,
- dr. Muhaeni Suwito,
- drg. Sarwoko Prasetyo

g. Satuan Medik Fungsional

Masing-masing diketuai oleh:

1. Bedah : dr. I Ketut Setyawan, SpH
2. Kesehatan Anak : dr. M. Effendy R SpA
3. Kebidanan dan Kandungan : dr. Henny Hendaryono, SpOG
4. Penyakit Dalam : dr. Miftah, SpPD
5. Syaraf : dr. Nirmala Budiman, SpS
6. Penyakit Kulit dan Kelamin : dr. Bambang Dwi H, SpKK
7. THT : dr. Indro Saswanto, Sp. THT
8. Mata : dr. Yustina, SpM
9. Anastesi : dr. Husnu Raji'in, SpAn
10. Rehabilitasi Medik : dr. Edi Eko T, SpRM
11. Orthopedi : dr. Yvonne Sarah, SpBO
12. Radiologi : dr. Dendy Muhono, SpR
13. Patologi Klinik : dr. Tri Putri Yuniarti, SpPK
14. Patologi Anatomi : dr. Tjondro Sasmoro, SpPA
15. Kedokteran Forensik : dr. Antonius Aryanto

h. Fasilitas Ruang Perawatan

1. Rawat Jalan
 - Poliklinik Penyakit Dalam
 - Poliklinik Bedah
 - Poliklinik Kesehatan Anak
 - Poliklinik Kebidanan

- Poliklinik Penyakit Kandungan
- Poliklinik Penyakit Syaraf
- Poliklinik Penyakit THT
- Poliklinik Penyakit Mata
- Poliklinik Penyakit Paru
- Poliklinik Penyakit Jantung
- Poliklinik Orthopedi
- Poliklinik Penyakit Kulit dan Kelamin
- Poliklinik Penyakit Gigi dan Mulut

2. Rawat Inap

- Paviliun Anggrek/ Perawatan Neonatus
- Paviliun Cempaka/ Penyakit Menular
- Paviliun Dahlia/ Penyakit Dalam
- Paviliun flamboyant/ Penyakit Syaraf
- Paviliun Mawar I dan II/ Bedah
- Paviliun Melati/Kebidanan dan Penyakit Kandungan
- Paviliun Seruni/ Penyakit Anak
- Paviliun Upaya Waluya/ Ruang VIP
- Paviliun Kemuning/ Jantung

4.2 Analisis dan Pembahasan Setiap Faktor/Atribut

Pada bab ini akan membahas hasil penelitian dari seratus responden yang terdiri dari 43 perempuan dan 57 laki – laki yang ada di dalam rumah sakit,

analisis dan pembahasan meliputi lima dimensi kualitas yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen.

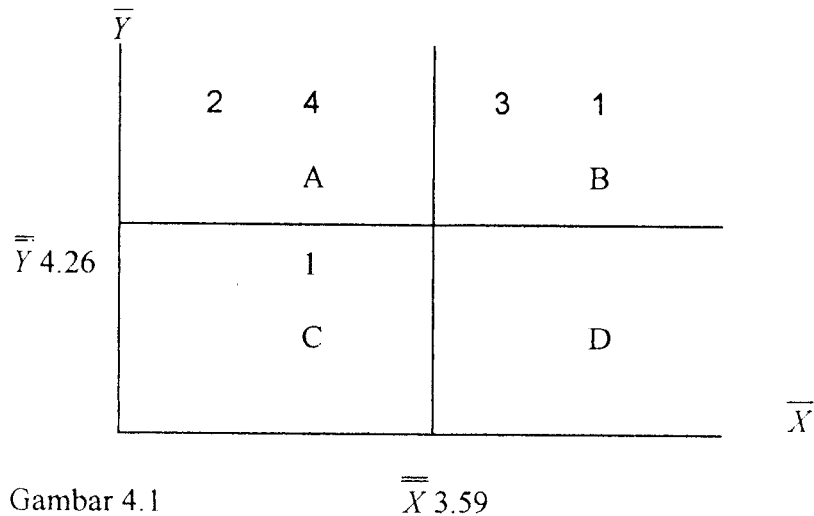
Perhitungan rata – rata dari penilaian harapan atau kepentingan dan penilaian kinerja atau pelaksanaan faktor – faktor yang mempengaruhi pasien RSUD Jombang.

Hasil pengukuran jasa ini berdasar tingkat harapan (Y) dan kinerjanya (X) yang dapat digunakan untuk menentukan prioritas dalam merubah unsur – unsur kepuasan pasien. Untuk menentukan titik digram kartesius, sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata – rata dari harapan rata – rata dan kinerja, hasil perhitungan dapat dilihat dalam tabel.

No.	Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
1	<i>Reliability</i>	364	429	3.64	4.29
2	<i>Responsiveness</i>	355	429	3.55	4.29
3	<i>Assurance</i>	378	430	3.78	4.30
4	<i>Emphaty</i>	347	429	3.47	4.29
5	<i>Tangibles</i>	352	420	3.52	4.20
	Rata – rata \bar{X} dan \bar{Y}			3.59	4.26

Tabel 4.1

Berikut adalah diagram kartesius dari dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit dan letak dimensi kualitas tersebut dalam diagram menurut kinerja rata – ratanya (\bar{X}) dan harapan rata – ratanya (\bar{Y}).



Gambar 4.1

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh rumah sakit ini, karena keberadaan faktor inilah yang dinilai sangat setuju yang berarti pasien menginginkan adanya perbaikan, karena pelaksanaannya masih belum memuaskan. Dalam dimensi kualitas yang termasuk dalam kuadran ini :

- a. *Responsiveness*/daya tanggap (2) adalah keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam dimensi kualitas ini terdapat 3 pertanyaan :
 - Kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan pasien
 - Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti
 - Staff rumah sakit melakukan tindakan cepat saat pasien membutuhkan

b. *Emphaty* (4), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam dimensi ini terdapat 3 butir pertanyaan :

- Pihak rumah sakit memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien
- Pihak rumah sakit memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya
- Pihak rumah sakit memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya

2. Kuadran B

Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena keberadaan faktor ini telah sesuai dengan kinerja dan harapan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/pasien. Dimensi kualitas yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

- a. *Reliability*/keandalan (1) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang segera, akurat, dan memuaskan. Dalam dimensi kualitas ini terdapat 4 butir pertanyaan :
- Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat
 - Pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat

- Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat
 - Prosedur pelayanan tidak rumit
- b. *Assurance*/jaminan (3), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan. Dalam dimensi ini terdapat 4 butir pertanyaan :
- Pengetahuan dan kemampuan dokter untuk menetapkan diagnosis tepat
 - Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memadai
 - Pelayanan yang sopan dan ramah
 - Mempunyai jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan

3. Kuadran C

Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/pasien RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang bagi pelanggan tapi kualitas pelayanannya biasa atau cukup saja. Dimensi kualitas yang terdapat dalam kuadran ini adalah *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam dimensi kualitas ini terdapat 6 pertanyaan :

- Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan terjaga
- Penataan eksterior dan interior ruangan yang bagus

- Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat – alat yang dipakai
- Kerapian dan kebersihan dan penampilan petugas
- Kebersihan, kelengkapan dan penataan makanan yang disajikan diperhatikan
- Tempat parkir yang luas dan memadai

4. Kuadran D

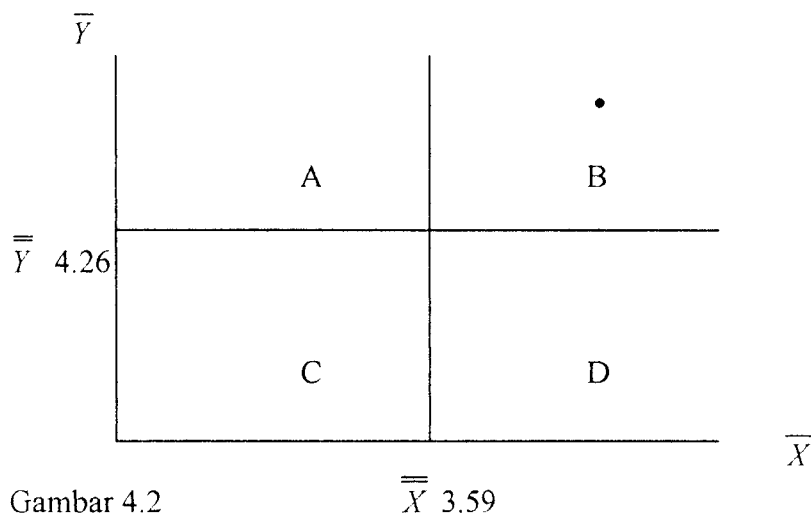
Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/pasien RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan pasien menganggap keberadaan faktor ini kurang setuju, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal. Dari hasil penelitian tidak terdapat faktor – faktor yang termasuk dalam kuadran ini.

4.3. Analisis Dimensi Kualitas

Dari data kuesioner didapat hasil penilaian akan atribut – atribut pelayanan jasa dilihat dari segi harapan meupun kinerjanya. Disamping itu dapat ditunjukkan penilaian pasien terhadap kepuasan pelayanan jasa di RSUD Jombang dengan membandingkan rata – rata tiap atribut.

4.3.1 Analisis *Reliability*

Adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, dimensi ini terletak pada kuadran B. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kinerja rata – ratanya (\bar{X}) = 3.64 dan harapan rata – ratanya (\bar{Y}) = 4.29. Maka letak dimensi ini dapat dilihat dalam diagram dibawah ini :



Gambar 4.2

4.3.1.1. Pembahasan Penilaian Atribut *Reliability*

Selanjutnya dari seratus responden didapat hasil penilaian akan atribut – atribut pelayanan jasa kesehatan dilihat dari segi harapan dan kinerjanya. Disamping itu dapat ditunjukkan penilaian pasien terhadap kepuasan pelayanan jasa kesehatan di RSUD Jombang dengan membandingkan rata – rata tiap atribut. Untuk menilai tingkat kepuasan pada dimensi ini, dapat dibuat skala harapan dan kinerja sebagai berikut :

				Harapan	Kinerja
0	-	400	=	Sangat Tidak Setuju	Tidak Baik
401	-	800	=	Tidak Setuju	Kurang Baik
801	-	1200	=	Netral	Cukup
1201	-	1600	=	Setuju	Baik
1601	-	2000	=	Sangat Setuju	Sangat Baik

Dari skala diatas nantinya akan diketahui penilaian pasien terhadap atribut yang digunakan :

Harapan					Kinerja				
P1	P2	P3	P4	Jumlah	P1	P2	P3	P4	Jumlah
429	428	429	429	1715	362	355	384	355	1456

Tabel 4.2

Keterangan harapan :

- P1 : Jumlah total prosedur penerimaan pasien seharusnya cepat dan tepat.
- P2 : Jumlah total pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan seharusnya cepat dan tepat.
- P3 : Jumlah total jadwal pelayanan rumah sakit seharusnya dijalankan dengan tepat.
- P4 : Jumlah total prosedur pelayanan seharusnya tidak rumit.

Keterangan kinerja :

- P1 : Jumlah total prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat.
- P2 : Jumlah total pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat.

P3 : Jumlah total jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat.

P4 : Jumlah total prosedur pelayanan tidak rumit.

Hal ini menunjukkan bahwa :

- a. Atribut *Reliability* dapat diukur tingkat harapannya dengan menjumlahkan keseluruhan skor dari atribut ini. Dari data diatas didapat skor tingkat harapan keseluruhan sebesar 1715, maka berdasarkan skala diatas dapat diketahui bahwa atribut ini berada pada tingkat sangat setuju.
- b. Atribut *Reliability* dapat diukur tingkat kualitas pelayanannya atau kinerjanya dengan menjumlahkan keseluruhan skor dari atribut ini. Dari data diatas didapat skor tingkat kinerja keseluruhan sebesar 1456, maka berdasarkan skala diatas dapat diketahui bahwa atribut ini berada pada tingkat baik.
- c. Dari data diatas dapat dilihat bahwa meskipun sudah menunjukkan kinerja yang baik tapi pasien belum merasa puas terhadap atribut *reliability*. Hal ini ditunjukkan dengan adanya gap antara skor harapan dan skor kinerja yaitu skor kinerja adalah 1456 dan skor harapan adalah 1715 dan keduanya berada dalam kelas skor yang berbeda.

4.3.1.2. Analisis Atribut *Reliability*

1. Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat.

Untuk prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat berarti pihak rumah sakit menjamin terlaksananya faktor ini dengan baik. Hal ini mencerminkan tanggungjawab rumah sakit terhadap pasien – pasiennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
29	71	0	0	0	429

Keterangan : angka 429 = $(29 \times 5) + (71 \times 4) = 145 + 284$

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
3	58	38	0	1	362

Keterangan : angka 362 = $(3 \times 5) + (58 \times 4) + (38 \times 3) + (1 \times 1) = 15 + 232 + 114 + 1$

Tabel 4.3

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

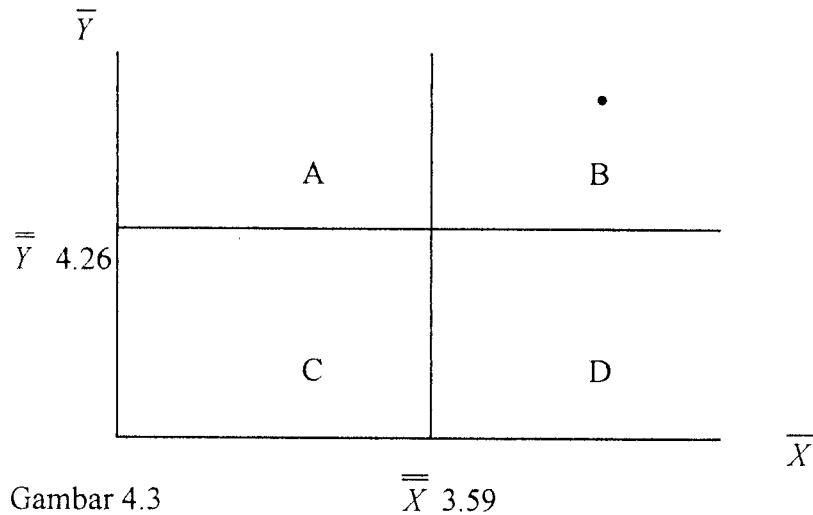
$$\frac{362}{429} \times 100\% = 84.38\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
362	429	3.62	4.29

Tabel 4.4

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.3

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran B yang berarti menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena keberadaan faktor ini telah sesuai dengan kinerja dan harapan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/pasien.

2. Pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat.

Untuk pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan berarti pihak rumah sakit menjamin terlaksananya faktor ini dengan baik. Hal ini mencerminkan tanggungjawab rumah sakit terhadap pasien – pasiennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
31	66	3	0	0	428

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
4	53	38	4	0	355

Tabel 4.5

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

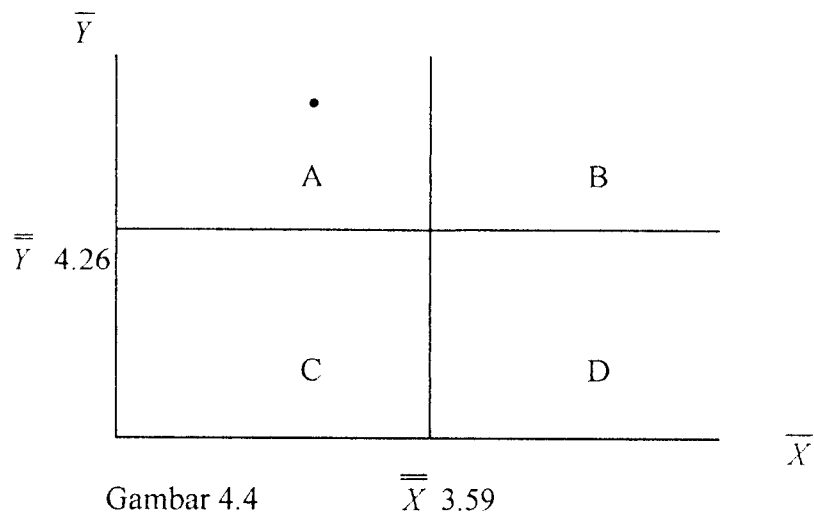
$$\frac{355}{428} \times 100\% = 82.94\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
355	428	3.55	4.28

Tabel 4.6

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.4 \bar{X} 3.59

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran A yang berarti Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh rumah sakit ini, karena keberadaan faktor inilah yang dinilai sangat setuju yang berarti pasien menginginkan adanya perbaikan, karena pelaksanaannya masih belum memuaskan.

3. Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat.

Untuk jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan tepat berarti pihak rumah sakit menjamin terlaksananya faktor ini dengan baik. Hal ini mencerminkan tanggungjawab rumah sakit terhadap pasien – pasiennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
33	63	4	0	0	429

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
21	46	29	4	0	384

Tabel 4.7

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

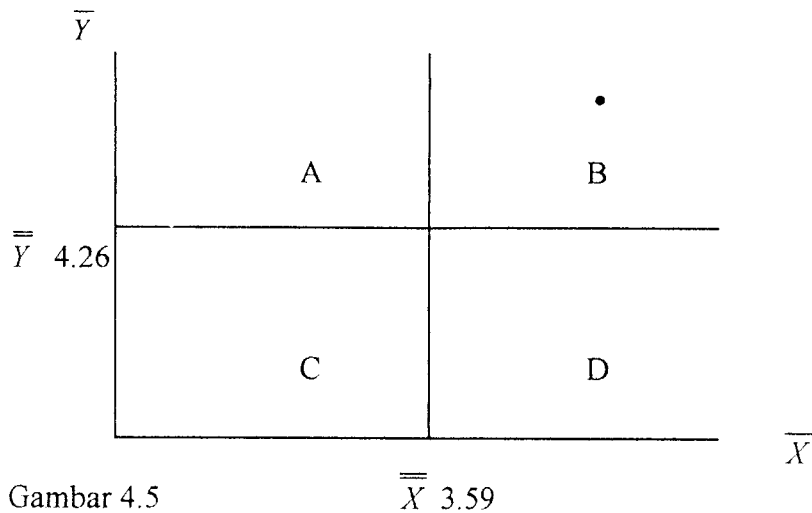
$$\frac{384}{429} \times 100\% = 89.51\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
384	429	3.84	4.29

Tabel 4.8

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.5

\bar{X} 3.59

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran B yang berarti menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena keberadaan faktor ini telah sesuai dengan kinerja dan harapan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/pasien.

4. Prosedur pelayanan tidak rumit.

Untuk prosedur pelayanan tidak rumit berarti pihak rumah sakit menjamin terlaksananya faktor ini dengan baik. Hal ini mencerminkan tanggungjawab rumah sakit terhadap pasien – pasiennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
29	71	0	0	0	429

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
3	55	37	4	1	355

Tabel 4.9

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

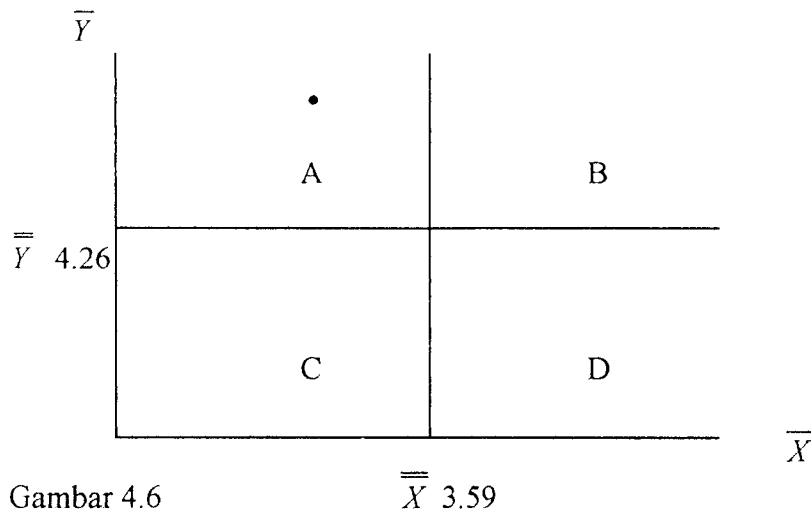
$$\frac{355}{429} \times 100\% = 82.75\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
355	429	3.55	4.29

Tabel 4.10

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



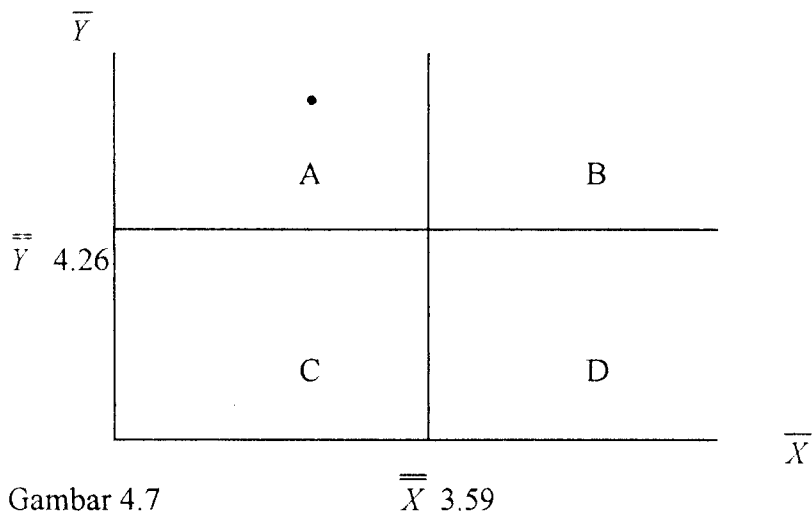
Gambar 4.6

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran A yang berarti Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh rumah sakit ini, karena keberadaan faktor inilah yang dinilai sangat setuju yang berarti pasien menginginkan adanya perbaikan, karena pelaksanaannya masih belum memuaskan.

4.3.2. Analisis *Responsiveness*

Keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dengan memberikan pelayanan yang tanggap, dimensi ini terletak pada kuadran A. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kinerja rata – ratanya (\bar{X}) = 3.55 dan harapan rata – ratanya (\bar{Y}) = 4.29. Maka letak dimensi ini dapat dilihat dalam diagram dibawah ini :



4.3.2.1. Pembahasan Penilaian Atribut *Responsiveness*

Selanjutnya dari seratus responden didapat hasil penilaian akan atribut – atribut pelayanan jasa kesehatan dilihat dari segi harapan dan kinerjanya. Disamping itu dapat ditunjukkan penilaian pasien terhadap kepuasan pelayanan jasa kesehatan di RSUD Jombang dengan membandingkan rata – rata tiap atribut. Untuk menilai tingkat kepuasan pada dimensi ini, dapat dibuat skala harapan dan kinerja sebagai berikut :

	Harapan	Kinerja
0 - 300 =	Sangat Tidak Setuju	Tidak Baik
301 - 600 =	Tidak Setuju	Kurang Baik
601 - 900 =	Netral	Cukup
901 - 1200 =	Setuju	Baik
1201 - 1500 =	Sangat Setuju	Sangat Baik

Dari skala diatas nantinya akan diketahui penilaian pasien terhadap atribut yang digunakan :

Harapan				Kinerja			
P5	P6	P7	Jumlah	P5	P6	P7	Jumlah
429	428	430	1287	356	348	360	1064

Tabel 4.11

Keterangan harapan :

- P5 : Jumlah total kemampuan dokter dan perawat seharusnya cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan pasien.
- P6 : Jumlah total petugas seharusnya memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti.
- P7 : Jumlah total staff rumah sakit seharusnya melakukan tindakan cepat saat pasien membutuhkan.

Keterangan kinerja :

- P5 : Jumlah total kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan pasien.
- P6 : Jumlah total petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti.
- P7 : Jumlah total staff rumah sakit melakukan tindakan cepat saat pasien membutuhkan.

Hal ini menunjukkan bahwa :

- a. Atribut *Responsiveness* dapat diukur tingkat harapannya dengan menjumlahkan keseluruhan skor dari atribut ini. Dari data diatas didapat skor tingkat harapan keseluruhan sebesar 1287, maka berdasarkan skala diatas dapat diketahui bahwa atribut ini berada pada tingkat sangat setuju.
- b. Atribut *Responsiveness* dapat diukur tingkat kualitas pelayanannya atau kinerjanya dengan menjumlahkan keseluruhan skor dari atribut ini. Dari data diatas didapat skor tingkat kualitas keseluruhan sebesar 1064, maka berdasarkan skala diatas dapat diketahui bahwa atribut ini berada pada tingkat baik.
- c. Dari data diatas dapat dilihat meskipun sudah menunjukkan tingkatan baik terhadap atribut *Responsiveness* tetapi belum memenuhi harapan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya gap antara skor harapan dan skor kinerja yaitu skor kinerja adalah 1064 dan skor harapan adalah 1287 dan keduanya berada dalam kelas skor yang berbeda.

4.3.2.2. Analisis Atribut *Responsiveness*

1. Kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan pasien.

Rumah sakit ini menjamin adanya faktor kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan pasien, sesuatu masalah yang diantisipasi dengan baik dan cepat oleh pihak rumah sakit dapat memberikan

kesan yang baik kepada pasien. Hal ini mencerminkan tanggungjawab rumah sakit terhadap pasien – pasiennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
30	69	1	0	0	429

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
8	47	38	7	0	356

Tabel 4.12

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

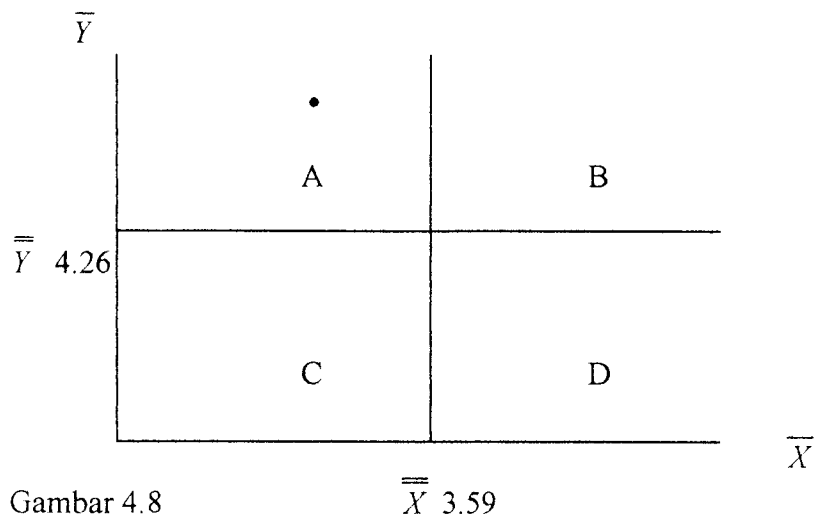
$$\frac{356}{429} \times 100\% = 82.98\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
356	429	3.56	4.29

Tabel 4.13

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.8

\bar{X} 3.59

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran A yang berarti Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh rumah sakit ini, karena keberadaan faktor inilah yang dinilai sangat setuju yang berarti pasien menginginkan adanya perbaikan, karena pelaksanaannya masih belum memuaskan.

2. Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti.

Rumah sakit ini menjamin bahwa petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti kepada pasien. Hal ini mencerminkan tanggung jawab rumah sakit kepada pasien – pasiennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
30	69	1	0	0	429

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
8	47	38	7	0	356

Tabel 4.14

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

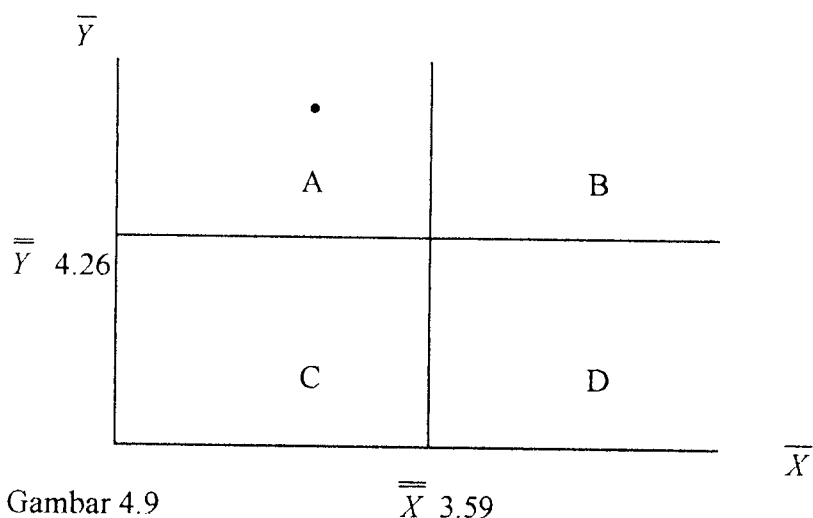
$$\frac{356}{429} \times 100\% = 82.98\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
356	429	3.56	4.29

Tabel 4.15

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.9

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran A yang berarti Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh rumah sakit ini, karena keberadaan faktor inilah yang dinilai sangat setuju yang berarti pasien menginginkan adanya perbaikan, karena pelaksanaannya masih belum memuaskan.

3. Staff rumah sakit melakukan tindakan cepat saat pasien membutuhkan.

Rumah sakit menjamin adanya staff rumah sakit melakukan tindakan cepat saat pasien membutuhkan, sesuatu masalah yang diantisipasi dengan baik dan cepat oleh rumah sakit ini dapat memberikan suatu kesan yang baik kepada pasien. Hal ini mencerminkan tanggungjawab rumah sakit terhadap pasien – pasiennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
32	66	2	0	0	430

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
5	51	43	1	0	360

Tabel 4.16

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

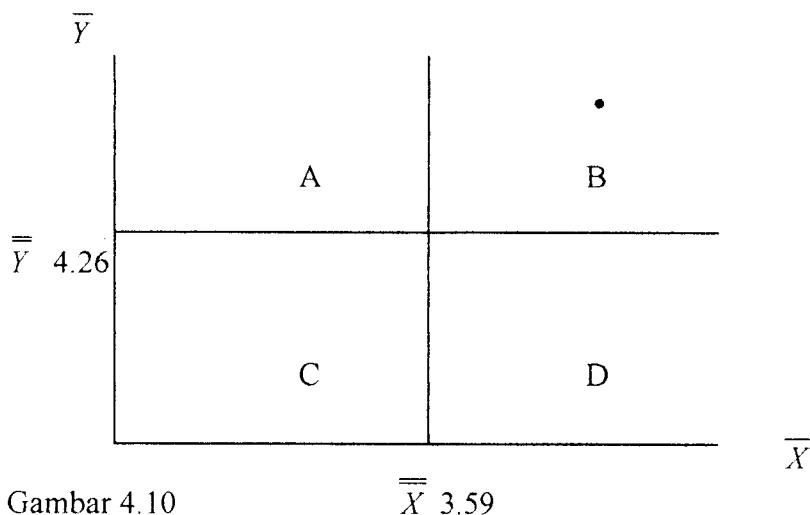
$$\frac{360}{430} \times 100\% = 83.72\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
360	430	3.60	4.30

Tabel 4.17

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.10

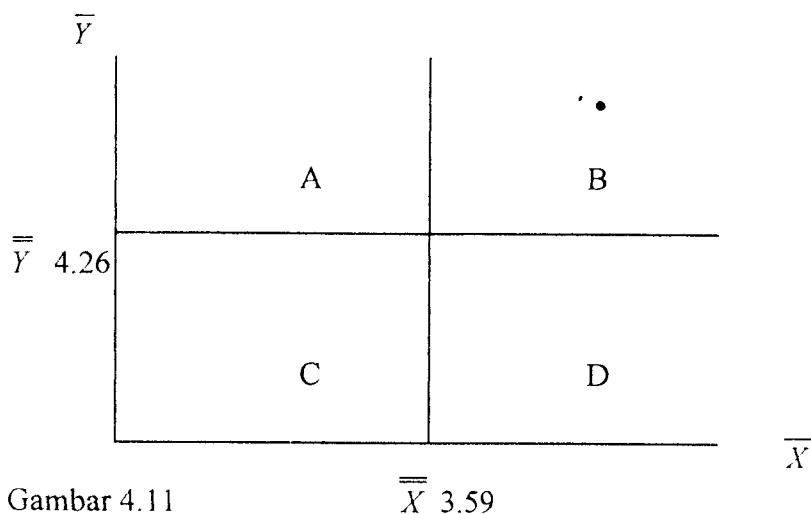
\bar{X} 3.59

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran B yang berarti menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena keberadaan faktor ini telah sesuai dengan kinerja dan harapan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/pasien.

4.3.3. Analisis Assurance

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff bebas dari bahaya, resiko atau keragu – raguan. Dimensi ini terletak pada kuadran B. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kinerja rata – ratanya (\bar{X}) = 3.78 dan harapan rata – ratanya (\bar{Y}) = 4.30. Maka letak dimensi ini dapat dilihat dalam diagram dibawah ini :



Gambar 4.11

 \bar{X} 3.59

4.3.3.1. Pembahasan Penilaian Atribut *Assurance*

Selanjutnya dari seratus responden didapat hasil penilaian akan atribut – atribut pelayanan jasa kesehatan dilihat dari segi harapan dan kinerjanya. Disamping itu dapat ditunjukkan penilaian pasien terhadap kepuasan pelayanan jasa kesehatan di RSUD Jombang dengan membandingkan rata – rata tiap atribut. Untuk menilai tingkat kepuasan pada dimensi ini, dapat dibuat skala harapan dan kinerja sebagai berikut :

			Harapan	Kinerja
0	-	400	= Sangat Tidak Setuju	Tidak Baik
401	-	800	= Tidak Setuju	Kurang Baik
801	-	1200	= Netral	Cukup
1201	-	1600	= Setuju	Baik
1601	-	2000	= Sangat Setuju	Sangat Baik

Dari skala diatas nantinya akan diketahui penilaian pasien terhadap atribut yang digunakan : Harapan Kinerja

P8	P9	P10	P11	Jumlah
430	431	429	430	1720

P8	P9	P10	P11	Jumlah
395	363	389	364	1511

Tabel 4.18

Keterangan harapan :

- P8 : Jumlah total seharusnya pengetahuan dan kemampuan dokter untuk menetapkan diagnosis.
- P9 : Jumlah total seharusnya ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memadai.
- P10 : Jumlah total pelayanan seharusnya yang sopan dan ramah.
- P11 : Jumlah total pihak rumah sakit seharusnya mempunyai jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

Keterangan kinerja :

- P8 : Jumlah total pengetahuan dan kemampuan dokter untuk menetapkan diagnosis.
- P9 : Jumlah total ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memadai.
- P10 : Jumlah total pelayanan yang sopan dan ramah.
- P11 : Jumlah total mempunyai jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa :

- a. Atribut *Assurance* dapat diukur tingkat harapannya dengan menjumlahkan keseluruhan skor dari atribut ini. Dari data diatas didapat skor tingkat harapan keseluruhan sebesar 1720, maka berdasarkan skala diatas dapat diketahui bahwa atribut ini berada pada tingkat sangat setuju.
- b. Atribut *Assurance* dapat diukur tingkat kualitas pelayanannya atau kinerjanya dengan menjumlahkan keseluruhan skor dari atribut ini. Dari data diatas didapat skor tingkat kualitas keseluruhan sebesar 1511, maka berdasarkan skala diatas dapat diketahui bahwa atribut ini berada pada tingkat baik.
- c. Dari data diatas dapat dilihat meskipun sudah menunjukkan tingkatan baik terhadap atribut *Assurance* tetapi belum memenuhi harapan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya gap antara skor harapan dan skor kinerja yaitu skor kinerja adalah 1511 dan skor harapan adalah 1720 dan keduanya berada dalam kelas skor yang berbeda.

4.3.3.2. Analisis Atribut *Assurance*

1. Pengetahuan dan kemampuan dokter untuk menetapkan diagnosis.

Pengertian faktor ini adalah menuntut dokter yang ada di rumah sakit ini mempunyai pengetahuan dan kemampuan untuk menetapkan diagnosis, jika terjadi suatu kesalahan dalam menetapkan diagnosis maka kepercayaan pasien terhadap kemampuan rumah sakit ini dapat menurun.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
32	66	2	0	0	430

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
9	77	14	0	0	395

Tabel 4.19

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

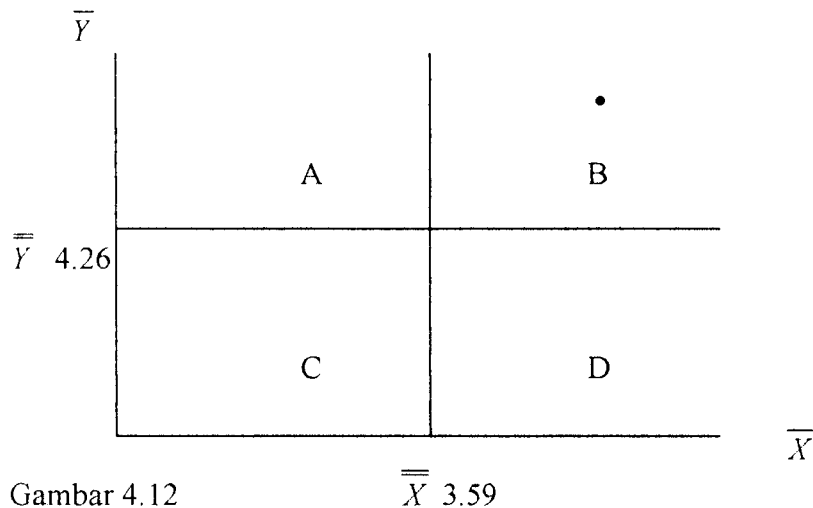
$$\frac{395}{430} \times 100\% = 91.86\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
395	430	3.95	4.30

Tabel 4.20

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.12

\bar{X} 3.59

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran B yang berarti menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena keberadaan faktor ini telah sesuai dengan kinerja dan harapan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/pasien.

2. Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memadai.

Pengertian faktor ini adalah menuntut kemampuan dokter, perawat dan petugas lainnya yang ada dalam rumah sakit ini mempunyai ketrampilan yang memadai di bidangnya masing – masing.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
34	63	3	0	0	431

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
3	61	32	4	0	363

Tabel 4.21

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

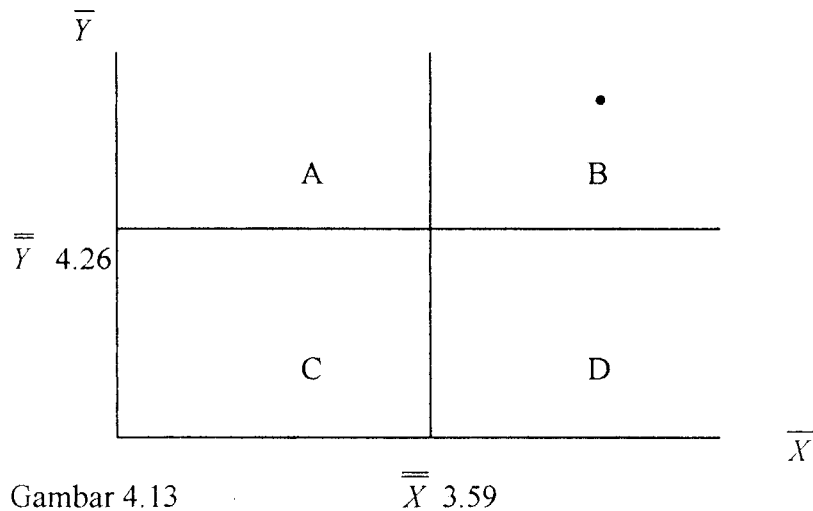
$$\frac{363}{431} \times 100\% = 84.22\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
363	431	3.63	4.31

Tabel 4.22

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.13

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran B yang berarti menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena keberadaan faktor ini telah sesuai dengan kinerja dan harapan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/pasien.

3. Pelayanan yang sopan dan ramah.

Pengertian faktor ini adalah karyawan yang ada di rumah sakit ini mempunyai pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pasiennya. Dengan adanya faktor ini tentu RSUD Jombang akan mempunyai nilai tambah tersendiri dibandingkan dengan rumah sakit lain.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
32	65	3	0	0	429

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
6	77	17	0	0	389

Tabel 4.23

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

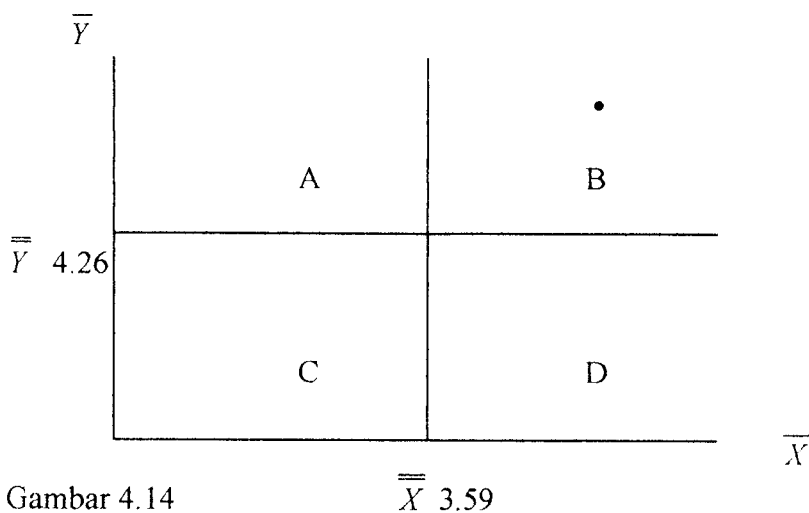
$$\frac{389}{429} \times 100\% = 90.68\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
389	429	3.89	4.29

Tabel 4.24

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.14

\bar{X} 3.59

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran B yang berarti menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena keberadaan faktor ini telah sesuai dengan kinerja dan harapan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/pasien.

4. Mempunyai jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

Pengertian faktor ini adalah rumah sakit mempunyai jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan. Hal ini mencerminkan tanggungjawab rumah sakit terhadap pasien – pasiennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
32	66	2	0	0	430

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
11	42	47	0	0	364

Tabel 4.25

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

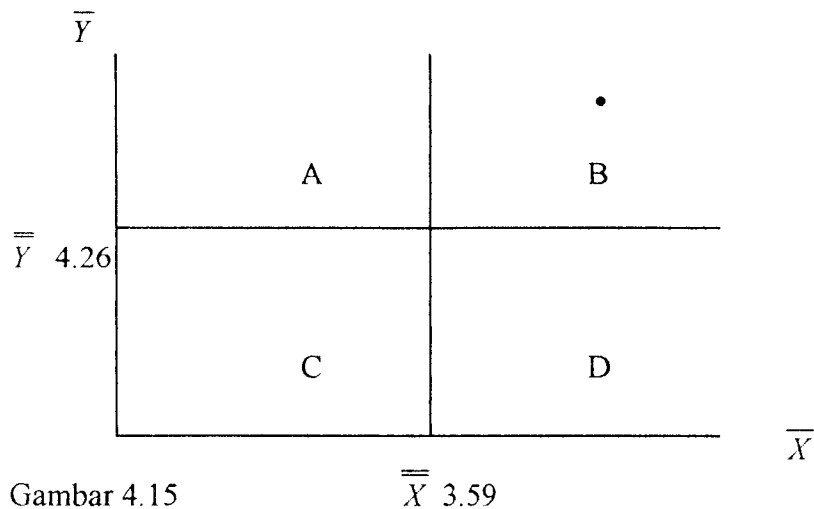
$$\frac{364}{430} \times 100\% = 84.65\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
364	430	3.64	4.30

Tabel 4.26

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



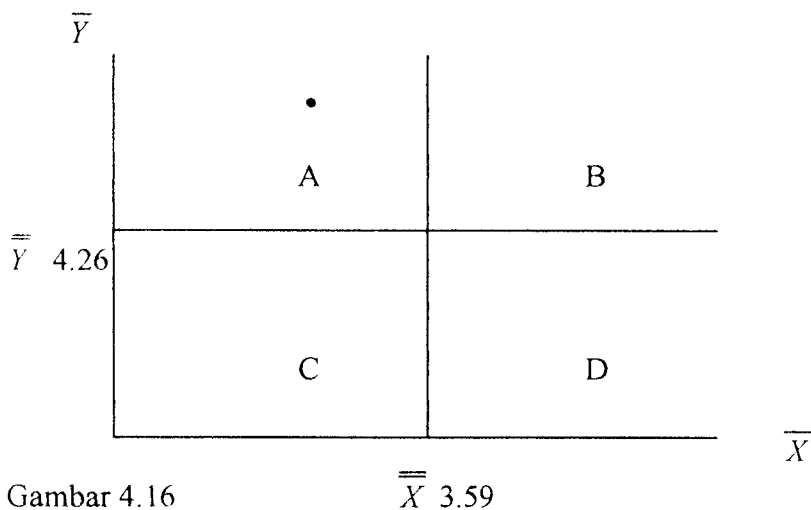
Gambar 4.15

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran B yang berarti menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena keberadaan faktor ini telah sesuai dengan kinerja dan harapan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/pasien.

4.3.3. Analisis *Emphaty*

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, dimensi ini terletak pada kuadran A. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kinerja rata – ratanya (\bar{X}) = 3.47 dan harapan rata – ratanya (\bar{Y}) = 4.29. Maka letak dimensi ini dapat dilihat dalam diagram dibawah ini :



Gambar 4.16

4.3.3.1. Pembahasan Penilaian Atribut *Emphaty*

Selanjutnya dari seratus responden didapat hasil penilaian akan atribut – atribut pelayanan jasa kesehatan dilihat dari segi harapan dan kinerjanya. Disamping itu dapat ditunjukkan penilaian pasien terhadap kepuasan pelayanan jasa kesehatan di RSUD Jombang dengan membandingkan rata – rata tiap atribut. Untuk menilai tingkat kepuasan pada dimensi ini, dapat dibuat skala harapan dan kinerja sebagai berikut :

			Harapan	Kinerja
0	-	300	= Sangat Tidak Setuju	Tidak Baik
301	-	600	= Tidak Setuju	Kurang Baik
601	-	900	= Netral	Cukup
901	-	1200	= Setuju	Baik
1201	-	1500	= Sangat Setuju	Sangat Baik

Dari skala diatas nantinya akan diketahui penilaian pasien terhadap atribut yang digunakan :

Harapan				Kinerja			
P12	P13	P14	Jumlah	P12	P13	P14	Jumlah
429	428	429	1286	350	351	339	1040

Tabel 4.27

Keterangan harapan :

P12 : Jumlah total pihak rumah sakit seharusnya memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien.

P13 : Jumlah total pihak rumah sakit seharusnya memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.

P14 : Jumlah total seharusnya pihak rumah sakit memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya

Keterangan kinerja :

P12 : Jumlah total pihak rumah sakit memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien.

P13 : Jumlah total pihak rumah sakit memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.

P14 : Jumlah total pihak rumah sakit memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya

Hal ini menunjukkan bahwa :

- a. Atribut *Emphaty* dapat diukur tingkat harapannya dengan menjumlahkan keseluruhan skor dari atribut ini. Dari data diatas didapat skor tingkat harapan keseluruhan sebesar 1286, maka berdasarkan skala diatas dapat diketahui bahwa atribut ini berada pada tingkat sangat setuju.
- b. Atribut *Emphaty* dapat diukur tingkat kualitas pelayanannya atau kinerjanya dengan menjumlahkan keseluruhan skor dari atribut ini. Dari data diatas didapat skor tingkat kualitas keseluruhan sebesar 1040, maka berdasarkan skala diatas dapat diketahui bahwa atribut ini berada pada tingkat baik.
- c. Dari data diatas dapat dilihat meskipun sudah menunjukkan tingkatan baik terhadap atribut *Emphaty* tetapi belum memenuhi harapan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya gap antara skor harapan dan skor kinerja yaitu skor kinerja adalah 1040 dan skor harapan adalah 1286 dan keduanya berada dalam kelas skor yang berbeda.

4.3.4.2. Analisis Atribut *Emphaty*

1. Memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien.

Untuk memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien berarti pihak rumah sakit menjamin adanya faktor ini. Hal ini mencerminkan tanggungjawab rumah sakit terhadap pasiennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
32	65	3	0	0	429

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
10	36	48	6	0	350

Tabel 4.28

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

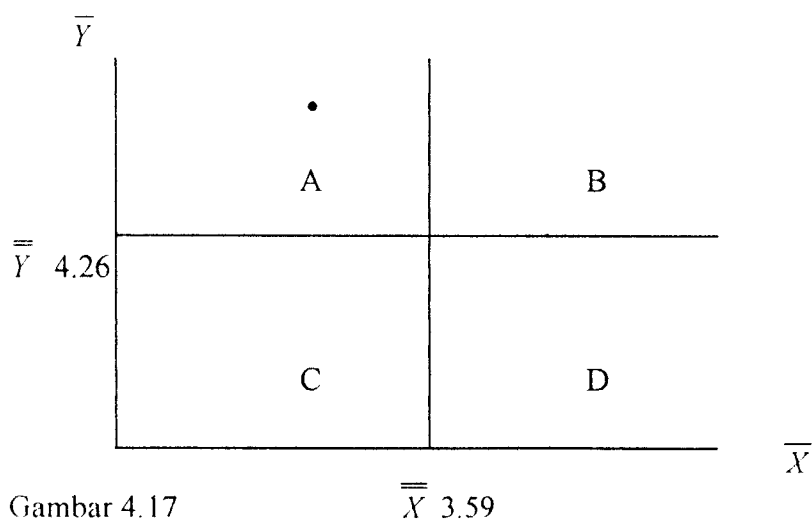
$$\frac{350}{429} \times 100\% = 81.59\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
350	429	3.50	4.29

Tabel 4.29

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.17

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran A yang berarti Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh rumah sakit ini, karena keberadaan faktor inilah yang dinilai sangat setuju yang berarti pasien menginginkan adanya perbaikan, karena pelaksanaannya masih belum memuaskan.

2. Memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.

Untuk memberikan memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya berarti pihak rumah sakit menjamin adanya faktor ini. Hal ini mencerminkan tanggungjawab rumah sakit terhadap pasiennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
33	62	5	0	0	428

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
5	52	32	11	0	351

Tabel 4.30

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

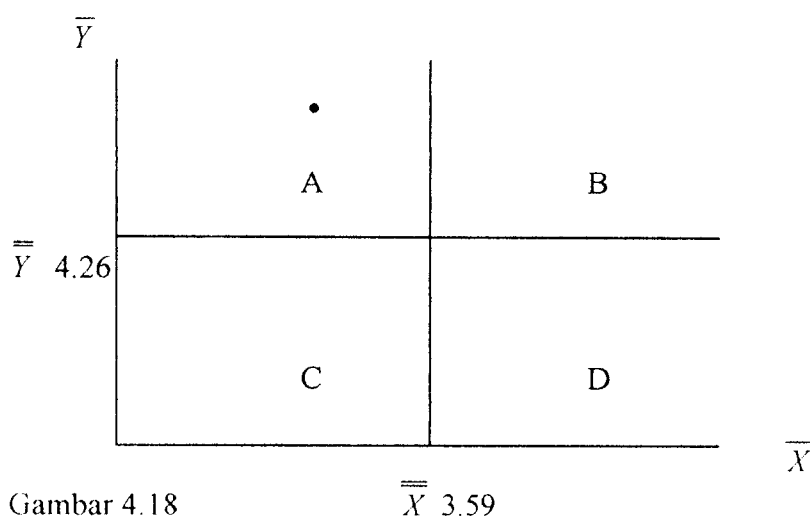
$$\frac{351}{428} \times 100\% = 82.01\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
351	428	3.51	4.28

Tabel 4.31

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.18

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran A yang berarti Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh rumah sakit ini, karena keberadaan faktor inilah yang dinilai sangat setuju yang berarti pasien menginginkan adanya perbaikan, karena pelaksanaannya masih belum memuaskan.

3. Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya.

Untuk memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya berarti pihak rumah sakit menjamin adanya faktor ini. Hal ini mencerminkan tanggungjawab rumah sakit terhadap pasiennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
29	71	0	0	0	429

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
8	32	53	5	2	339

Tabel 4.32

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

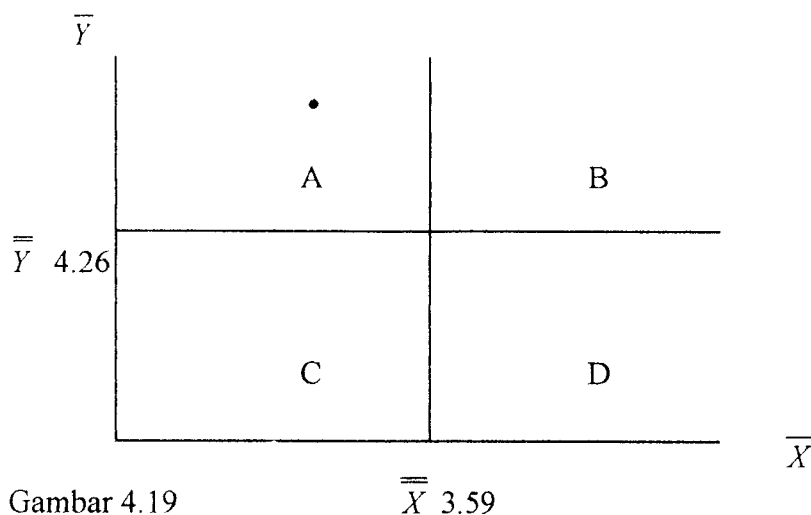
$$\frac{339}{429} \times 100\% = 79.02\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
339	429	3.39	4.29

Tabel 4.33

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



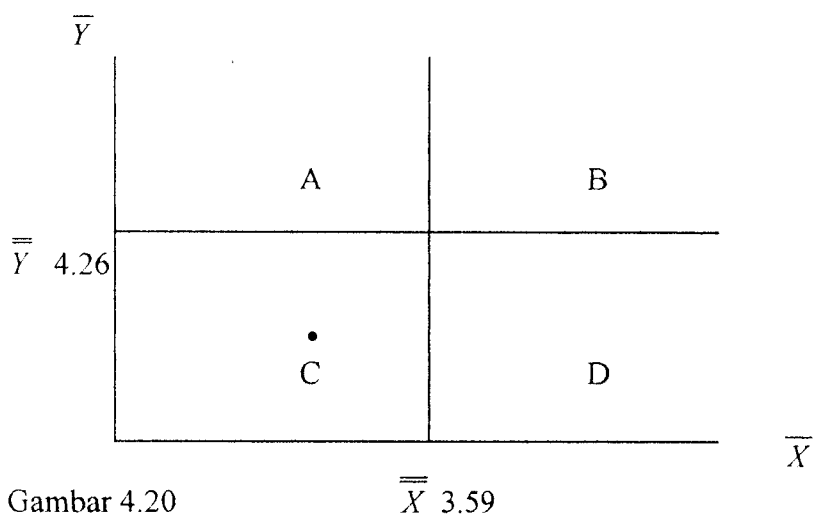
Gambar 4.19

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran A yang berarti Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh rumah sakit ini, karena keberadaan faktor inilah yang dinilai sangat setuju yang berarti pasien menginginkan adanya perbaikan, karena pelaksanaannya masih belum memuaskan.

4.3.3. Analisis *Tangibles*

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, sarana komunikasi dan sarana lain yang mendukung rumah sakit ini, dimensi ini tereletak pada kuadran C. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kinerja rata – ratanya (\bar{X}) = 3.52 dan harapan rata – ratanya (\bar{Y}) = 4.20. Maka letak dimensi ini dapat dilihat dalam diagram dibawah ini :



Gambar 4.20

4.3.3.1. Pembahasan Penilaian Atribut *Tangibles*

Selanjutnya dari seratus responden didapat hasil penilaian akan atribut – atribut pelayanan jasa kesehatan dilihat dari segi harapan dan kinerjanya. Disamping itu dapat ditunjukkan penilaian pasien terhadap kepuasan pelayanan jasa kesehatan di RSUD Jombang dengan membandingkan rata – rata tiap atribut. Untuk menilai tingkat kepuasan pada dimensi ini, dapat dibuat skala harapan dan kinerja sebagai berikut :

	Harapan	Kinerja
0 - 600 =	Sangat Tidak Setuju	Tidak Baik
601 - 1200 =	Tidak Setuju	Kurang Baik
1201 - 1800 =	Netral	Cukup
1801 - 2400 =	Setuju	Baik
2401 - 3000 =	Sangat Setuju	Sangat Baik

Dari skala diatas nantinya akan diketahui penilaian pasien terhadap atribut yang digunakan :

Harapan							Kinerja						
P15	P16	P17	P18	P19	P20	Jumlah	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Jumlah
416	430	421	419	430	405	2521	355	362	338	352	354	349	2110

Tabel 4.34

Keterangan harapan :

- P15 : Jumlah total kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan seharusnya dijaga.
- P16 : Jumlah total seharusnya pihak rumah sakit mempunyai penataan eksterior dan interior ruangan yang bagus.
- P17 : Jumlah total pihak rumah sakit seharusnya mempunyai kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat – alat yang dipakai.
- P18 : Jumlah total kerapian dan kebersihan dan penampilan petugas seharusnya diperhatikan.
- P19 : Jumlah total kebersihan, kelengkapan dan penataan makanan yang disajikan seharusnya diperhatikan.
- P20 : Jumlah total rumah sakit ini seharusnya mempunyai tempat parkir yang luas dan memadai.

Keterangan kinerja :

- P15 : Jumlah total kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan terjaga.
- P16 : Jumlah total penataan eksterior dan interior ruangan yang bagus.

- P17 : Jumlah total kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat – alat yang dipakai.
- P18 : Jumlah total kerapian dan kebersihan dan penampilan petugas.
- P19 : Jumlah total kebersihan, kelengkapan dan penataan makanan yang disajikan diperhatikan.
- P20 : Jumlah total tempat parkir yang luas dan memadai.

Hal ini menunjukkan bahwa :

- a. Atribut *Tangibles* dapat diukur tingkat harapannya dengan menjumlahkan keseluruhan skor dari atribut ini. Dari data diatas didapat skor tingkat harapan keseluruhan sebesar 2521, maka berdasarkan skala diatas dapat diketahui bahwa atribut ini berada pada tingkat sangat setuju.
- b. Atribut *Tangibles* dapat diukur tingkat kualitas pelayanannya atau kinerjanya dengan menjumlahkan keseluruhan skor dari atribut ini. Dari data diatas didapat skor tingkat kualitas keseluruhan sebesar 2110, maka berdasarkan skala diatas dapat diketahui bahwa atribut ini berada pada tingkat baik.
- c. Dari data diatas dapat dilihat meskipun sudah menunjukkan tingkatan baik terhadap atribut *Tangibles* tetapi belum memenuhi harapan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya gap antara skor harapan dan skor kinerja yaitu skor kinerja adalah 2110 dan skor harapan adalah 2521 dan keduanya berada dalam kelas skor yang berbeda.

4.3.5.2. Analisis Atribut *Tangibles*

1. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan terjaga.

Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan terjaga merupakan faktor yang termasuk dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pasien dan termasuk salah satu faktor yang diperhatikan pasien. Hal ini mencerminkan tanggungjawab rumah sakit terhadap pasiennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
21	74	5	0	0	416

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
9	42	44	5	0	355

Tabel 4.35

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

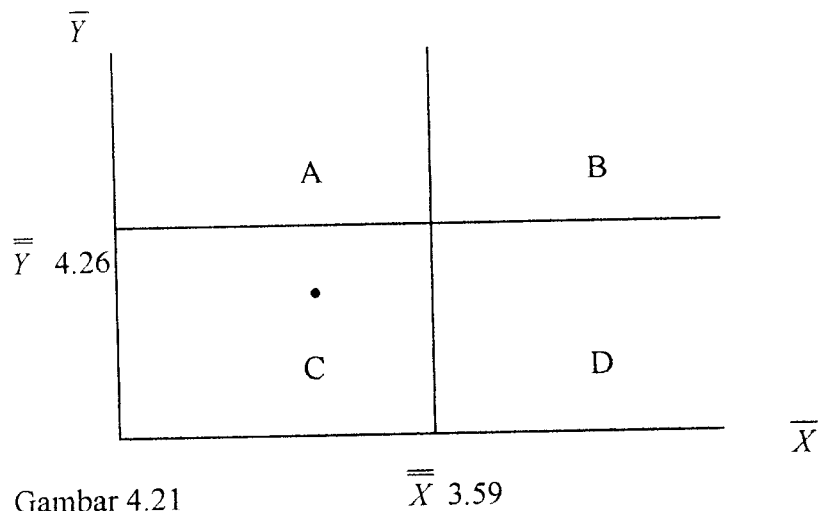
$$\frac{355}{416} \times 100\% = 85.34\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
355	416	3.55	4.16

Tabel 4.36

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.21

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran C yang berarti Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dinilai pasien masih pada kelas tidak setuju yang berarti adanya faktor ini tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan tapi kualitas pelayanan/kinerjanya biasa atau cukup saja.

2. Penataan eksterior dan interior ruangan yang bagus.

Faktor ini merupakan faktor yang langsung terlihat oleh pasien, jadi sebaiknya rumah sakit mempunyai tampilan eksterior dan interior yang baik dan sedap dipandang mata. Tampilan yang kurang bagus mencerminkan image rumah sakit ini kurang bagus pula.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
34	62	4	0	0	430

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
1	63	33	3	0	362

Tabel 4.37

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

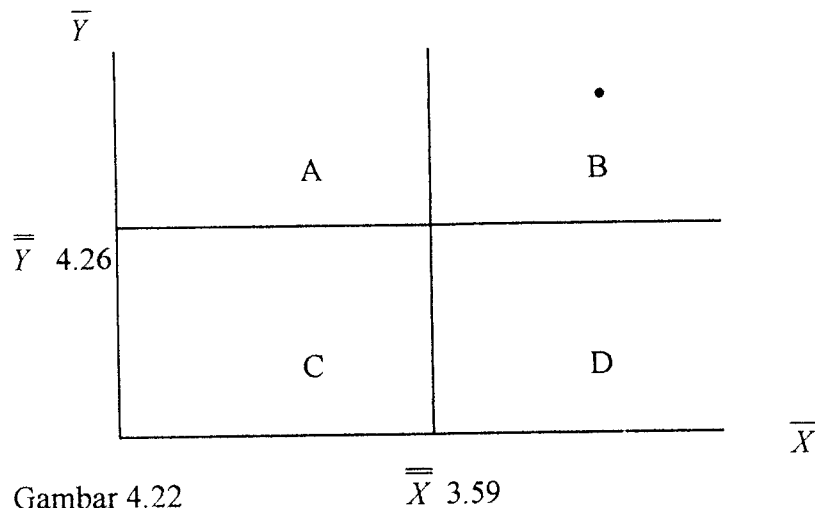
$$\frac{362}{430} \times 100\% = 84.19\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
362	430	3.62	4.30

Tabel 4.38

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.22

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran B yang berarti menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena keberadaan faktor ini telah sesuai dengan kinerja dan harapan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/pasien.

3. Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat – alat yang dipakai.

Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat – alat yang dipakai merupakan faktor yang termasuk dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pasien dan termasuk salah satu faktor yang diperhatikan pasien/pelanggan. Hal ini mencerminkan image rumah sakit ini di mata para pasien.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
26	69	5	0	0	421

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
5	29	65	1	0	338

Tabel 4.39

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

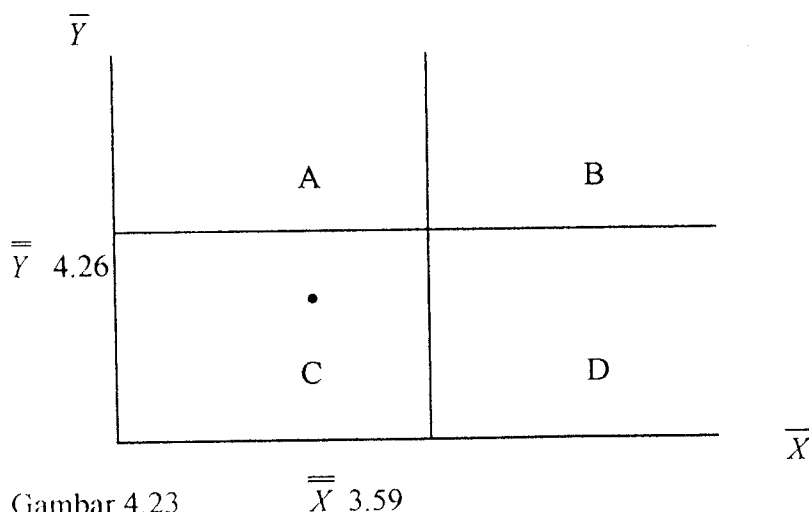
$$\frac{338}{421} \times 100\% = 80.29\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
338	421	3.38	4.21

Tabel 4.40

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.23

 $\bar{X} 3.59$

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran C yang berarti Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dinilai pasien masih pada kelas tidak setuju yang berarti adanya faktor ini tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan tapi kualitas pelayanan/kinerjanya biasa atau cukup saja.

4. Kerapian dan kebersihan dan penampilan petugas.

Kerapian dan kebersihan dan penampilan petugas merupakan faktor yang termasuk dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pasien dan termasuk salah satu faktor yang diperhatikan pasien/pelanggan. Hal ini mencerminkan image rumah sakit ini di mata para pasien.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
21	77	2	0	0	419

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
10	40	42	8	0	352

Tabel 4.41

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

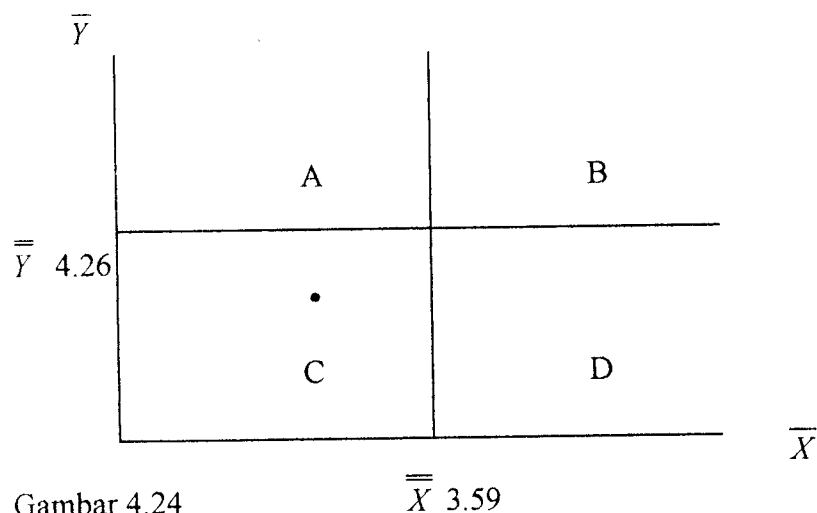
$$\frac{352}{419} \times 100\% = 84.01\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
352	419	3.52	4.19

Tabel 4.42

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.24

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran C yang berarti Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dinilai pasien masih pada kelas tidak setuju yang berarti adanya faktor ini tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan yang

dirasakan oleh para pelanggan tapi kualitas pelayanan/kinerjanya biasa atau cukup saja.

5. Kebersihan, kelengkapan dan penataan makanan yang disajikan diperhatikan.

Kebersihan kelengkapan dan penataan makanan yang disajikan. merupakan faktor yang dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pasien dan termasuk salah satu faktor yang diperhatikan pasien/pelanggan. Hal ini mencerminkan image rumah sakit ini di mata para pasien.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
31	68	1	0	0	430

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
8	42	46	4	0	354

Tabel 4.43

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

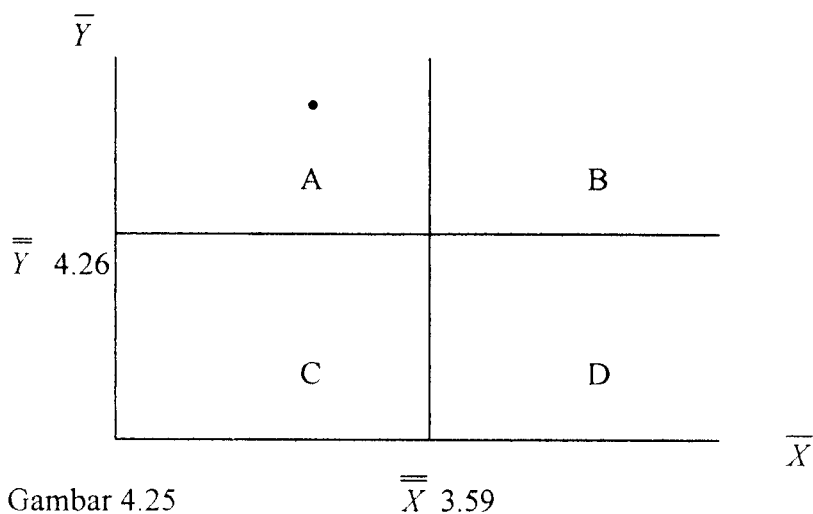
$$\frac{354}{430} \times 100\% = 82.33\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
354	430	3.54	4.30

Tabel 4.44

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.25

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran A yang berarti Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh rumah sakit ini, karena keberadaan faktor inilah yang dinilai sangat setuju yang berarti pasien menginginkan adanya perbaikan, karena pelaksanaannya masih belum memuaskan.

6. Tempat parkir yang luas dan memadai.

Tempat parkir yang luas dan memadai menjadi faktor pendukung rumah sakit ini, adanya faktor ini tentu menjadikan nilai tambah tersendiri bagi rumah sakit ini.

Dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan dari faktor ini adalah :

Tingkat Harapan

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
12	81	7	0	0	405

Tingkat Kinerja

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
5	50	34	11	0	349

Tabel 4.45

Dari kedua data diatas dapat diperoleh suatu tingkat kesesuaian sebesar :

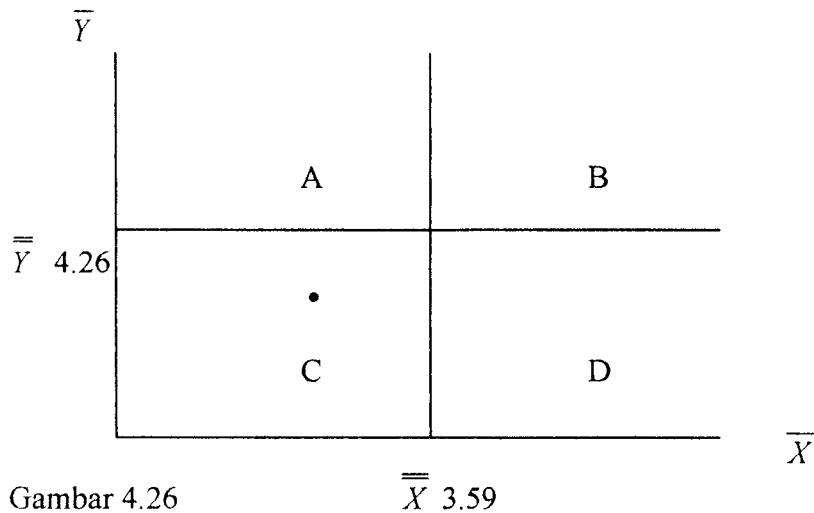
$$\frac{338}{405} \times 100\% = 86.17\%$$

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui kinerja rata – ratanya dan harapan rata – ratanya. Seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
349	405	3.49	4.05

Tabel 4.46

Dari tabel diatas dapat diketahui letak atribut ini dalam diagram kartesius :



Gambar 4.26

\bar{X} 3.59

Keterangan gambar :

Atribut dari dimensi kualitas ini berada pada kuadran C yang berarti Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dinilai pasien masih pada kelas tidak setuju yang berarti adanya faktor ini tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan tapi kualitas pelayanan/kinerjanya biasa atau cukup saja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah disampaikan pada bab terdahulu, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor – faktor utama yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan adalah :
 - Pihak rumah sakit memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya (14).
 - Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti (6).
 - Pihak rumah sakit memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien (12).
 - Pihak rumah sakit memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya (13).
 - Kebersihan, kelengkapan dan penataan makanan yang disajikan diperhatikan (19).
 - Prosedur pelayanan tidak rumit (4).
 - Pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat (2).
 - Kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan pasien (5).

2. Faktor – faktor yang terdapat pada kuadran B merupakan faktor – faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Faktor – faktor tersebut adalah :

- Staff rumah sakit melakukan tindakan cepat saat pasien membutuhkan (7).
- Penataan eksterior dan interior ruangan yang bagus (16).
- Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memadai (9).
- Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat (1).
- Mempunyai jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (11).
- Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (3).
- Pelayanan yang sopan dan ramah (10).
- Pengetahuan dan kemampuan dokter untuk menetapkan diagnosis (8).

3. Kuadran C merupakan faktor – faktor yang dinilai pelanggan kurang setuju, dalam kuadran ini menunjukkan faktor – faktor kurang setuju dari pelanggan sedangkan kualitas pelayanannya biasa atau cukup, faktor – faktor yang terdapat dalam kuadran ini :

- Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat – alat yang dipakai (17).
- Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan terjaga (15).
- Kerapian dan kebersihan dan penampilan petugas (18).

- Tempat parkir yang luas dan memadai (20).
4. Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan RSUD Jombang berada dalam kuadran ini dianggap pelanggan tidak terlalu setuju dengan pelaksanaannya tetapi dilakukan berlebihan oleh pihak rumah sakit sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal. Dalam hal ini tidak terdapat faktor – faktor yang terdapat dalam kuadran ini.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi rumah sakit, yaitu :

1. Hendaknya pihak rumah dalam memberikan pelayanan tidak memandang status sosial dan lainnya, mengabaikan faktor ini tentu akan memperlebar kesenjangan sosial antara pasien dengan pasien dan pasien dengan rumah sakit itu sendiri.
2. Hendaknya pihak rumah sakit lebih memperhatikan informasi yang diberikan pasien melalui karyawan/staf – stafnya karena hal ini merupakan unsur utama yang diinginkan okeh pasien – pasiennya dan membawa image yang baik bagi rumah sakit ini. Dalam meningkatkan kemampuan petugas dalam menjaga komunikasi dengan pasien bisa dilakukan dengan diadakan training kepribadian untuk peningkatan kepekaan petugas terhadap kebutuhan pasien.

3. Hendaknya pihak rumah sakit memberikan perhatian khusus kepada pasien – pasiennya. Perhatian – perhatian yang diberikan oleh pihak rumah sakit membawa image yang baik dan mempunyai kualitas layanan yang lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit lain.
4. Hendaknya pihak rumah sakit lebih memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya. Kurangnya perhatian rumah sakit dalam hal ini tentu akan membawa image bahwa rumah sakit ini kurang peduli terhadap keluhan pasien – pasiennya, peningkatan dalam faktor ini bisa dilakukan dengan cara lebih banyak melakukan pendekatan/komunikasi dengan para pasiennya supaya bisa lebih tahu bentuk perhatian yang bagaimana yang dapat memuaskan harapan pelanggan dan selanjutnya pihak rumah sakit dapat menindaklanjuti dan melakukan peningkatan dalam hal ini.
5. Hendaknya rumah sakit ini lebih memperhatikan kebersihan, kelengkapan dan penataan makananan yang disajikan. Kebersihan bagi sebuah rumah sakit merupakan cerminan dari rumah sakit tersebut. Peningkatan di bidang ini dapat dilakukan dengan cara menambah petugas kebersihan supaya kebersihan dapat lebih terjaga.
6. Hendaknya rumah sakit ini mempermudah prosedur layanan yang diberikan, dengan memperbaiki dan meningkatkan system layanan yang ada sekarang mungkin bisa mempermudah prosedur pelayanan di rumah sakit ini.

7. Hendaknya pihak rumah sakit meningkatkan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang diberikan. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan merupakan hal yang vital dan juga merupakan kualitas layanan yang akan selalu diingat oleh pelanggan/pasien, maka peningkatan sangat perlu dilakukan oleh pihak rumah sakit, dengan memperbanyak pelatihan – pelatihan yang berhubungan dengan hal itu mungkin dapat mengoptimalkan pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan.
8. Pihak rumah sakit hendaknya meningkatkan kemampuan para dokter dan perawat dalam bertindak cepat dan tanggap untuk menyelesaikan keluhan pasiennya. Peningkatan tersebut bisa dilakukan dengan menambah jumlah dokter jaga atau perawat. Melakukan pelatihan bagi dokter supaya lebih agresif dalam mengatasi setiap keluhan yang muncul dari pasien mungkin juga akan lebih membantu peningkatan kualitas layanan rumah sakit ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Purnama Nursya`bani, 2003, *Definisi Manajemen Kualitas*, Makalah, Jogjakarta.
- Sabarguna S Boy, 2003, *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*, Konsorsium Rumah Sakit Yogyakarta-Jateng, Jogjakarta.
- Sabarguna S Boy,2003, *Quality Assurance*. Konsorsium Rumah Sakit Yogyakarta-Jateng, Jogjakarta.
- Santoso Singgih, 2000, *SPSS Statistika Parametrik*, Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono dan Wibowo, 2001, *Statistika penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto Johanes, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Edisi baru, Rineka Putra, Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetakan ketiga, ANDI Yogyakarta.
- Wyckof, 1998, *Lovelock*
- Yamit Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Jogjakarta.
- Vincent Gasperz, 2002, *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Vincent Gasperz, 2002, *Manajemen Kualitas Jasa*, Gramedia, Jakarta.



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
(BALITBANGDA)

Jl. Gatot Subroto No. 129 Telp. 861852
J O M B A N G

SURAT IJIN BUPATI JOMBANG

NOMOR : 072/318 /415.39/2004

TENTANG

IJIN PENELITIAN

BUPATI JOMBANG

- Dasar :
- Peraturan Daerah Nomor :13 Tahun 2000, tanggal 5 Desember 2000, tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Jombang;
 - Keputusan Bupati Jombang Nomor : 26 Tahun 2002 , tanggal 25 Oktober 2002, tentang Rincian Kewenangan Satuan Kerja Daerah;
 - Surat ijin penelitian dari Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Jombang Nomor : 072/1544/415.28/2004, 26 Juni 2004

MENGIJINKAN

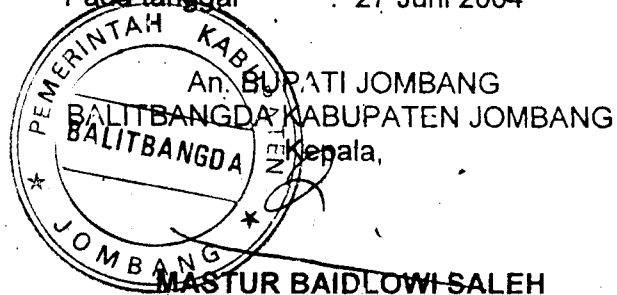
Kepada :
Nama : GIGIH ENDRASTIANTO NPM : 003.112.75
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
Judul : *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Layanan Jasa dengan Metode Serqual*
Alamat : Jombang
Waktu : 28 Juni s.d. 28 Juli 2004
Lokasi : Rumah Sakit Umum Kab. Jombang

Ketentuan yang harus dilaksanakan :

- Tidak menyimpang dari tujuan penelitian;
- Tidak memberi beban atau mengganggu tugas instansi / masyarakat yang saudara tempati dengan alasan apapun;
- Segera melaporkan kepada BALITBANGDA Kabupaten Jombang, jika penelitian yang dimaksud telah selesai (dengan menyampaikan hasil penelitian).

Demikian untuk dapatnya dipergunakan sebagaimana mestinya dengan penuh tanggungjawab.

Ditetapkan di : Jombang
Pada tanggal : 27 Juni 2004



MASTUR BAIDLOWI SALEH
Pembina Tk. I
NIP. 510 055 396

Tembusan :

- Yth. Kepala Kantor Kesbanglinmas Kab. Jombang.
- Yth. Direktur RSUD Jombang
- Yang Bersangkutan

Uji Reliability/Keandalan Kinerja

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P1	66.9500	76.5763	.3100	.9016
P2	67.0500	72.3658	.5688	.8941
P3	66.7500	72.7237	.5713	.8940
P4	66.8500	75.5026	.4962	.8961
P5	66.9500	71.9447	.5984	.8932
P6	67.1500	70.5553	.7706	.8881
P7	67.0000	75.0526	.5208	.8955
P8	66.6000	77.7263	.4832	.8973
P9	66.8500	76.5553	.4708	.8969
P10	66.6500	77.9237	.3346	.8997
P11	66.9000	74.4105	.5845	.8940
P12	67.2500	73.8816	.5962	.8935
P13	67.1500	73.1868	.5674	.8941
P14	67.2500	72.0921	.5307	.8957
P15	67.0000	75.6842	.4659	.8969
P16	67.1500	74.7658	.5621	.8946
P17	67.2000	74.1684	.6307	.8930
P18	67.0000	74.5263	.4570	.8974
P19	66.6000	73.4105	.4796	.8971
P20	67.2000	70.0632	.6540	.8914

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0

N of Items = 20

Alpha = .9000

Uji Validitas Kinerja

No. item	Korelasi Skor Item Terhadap Skor Total	R Kritis	Keterangan
1	0.3100	0.30	Valid
2	0.5688	0.30	Valid
3	0.5713	0.30	Valid
4	0.4962	0.30	Valid
5	0.5984	0.30	Valid
6	0.7706	0.30	Valid
7	0.5208	0.30	Valid
8	0.4832	0.30	Valid
9	0.4708	0.30	Valid
10	0.3346	0.30	Valid
11	0.5845	0.30	Valid
12	0.5962	0.30	Valid
13	0.5674	0.30	Valid
14	0.5307	0.30	Valid
15	0.4659	0.30	Valid
16	0.5621	0.30	Valid
17	0.6307	0.30	Valid
18	0.4570	0.30	Valid
19	0.4796	0.30	Valid
20	0.6540	0.30	Valid

Uji Reliability/Keandalan Harapan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P1	82.1500	32.3447	.5502	.8841
P2	82.2000	32.4842	.4227	.8871
P3	82.0500	31.6289	.4866	.8854
P4	82.1000	31.8842	.5979	.8825
P5	82.1500	32.6605	.4802	.8857
P6	82.3000	33.4842	.3162	.8895
P7	82.0500	31.4184	.6531	.8808
P8	81.7000	31.1684	.6723	.8800
P9	81.7500	33.0395	.3097	.8903
P10	82.1500	31.3974	.4791	.8860
P11	82.0500	31.9447	.5486	.8836
P12	82.0500	30.1553	.6230	.8808
P13	82.0500	29.6289	.7021	.8777
P14	82.0500	30.8921	.7593	.8778
P15	82.0000	33.0526	.3180	.8900
P16	82.0500	32.2605	.4868	.8853
P17	81.9000	31.5684	.4631	.8864
P18	81.9000	31.6737	.5478	.8835
P19	81.9500	31.6289	.4599	.8865
P20	82.0500	32.5763	.3342	.8904

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0

N of Items = 20

Alpha = .8899

Uji Validitas Harapan

No. item	Korelasi Skor Item Terhadap Skor Total	R Kritis	Keterangan
1	0.5502	0.30	Valid
2	0.4227	0.30	Valid
3	0.4866	0.30	Valid
4	0.5979	0.30	Valid
5	0.4802	0.30	Valid
6	0.3162	0.30	Valid
7	0.6531	0.30	Valid
8	0.6723	0.30	Valid
9	0.3097	0.30	Valid
10	0.4791	0.30	Valid
11	0.5486	0.30	Valid
12	0.6230	0.30	Valid
13	0.7021	0.30	Valid
14	0.7593	0.30	Valid
15	0.3180	0.30	Valid
16	0.4868	0.30	Valid
17	0.4631	0.30	Valid
18	0.5478	0.30	Valid
19	0.4599	0.30	Valid
20	0.3342	0.30	Valid

Harapan																				
No.	Reliability				Responsif			Assurance				Emphaty				Tangibles				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
7	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
8	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
12	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5
16	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
17	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3
19	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
20	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
21	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
22	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
23	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
24	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4
25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4
27	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
28	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
29	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
30	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
31	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4
32	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
33	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
34	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4
35	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
36	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
37	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
38	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
41	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
42	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
43	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
44	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4
45	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
46	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
47	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3
48	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4
49	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5

50	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5
51	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
52	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4
53	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
54	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3
55	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
57	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
58	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
59	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
60	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
61	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
62	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
63	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
64	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
65	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4
66	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
68	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
69	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
71	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
75	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
76	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3
77	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3
78	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
79	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
80	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
82	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
85	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
86	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3
87	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
88	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
90	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
91	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
93	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
94	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
95	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
96	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4
98	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
99	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
100	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

Kinerja																				
No.	Reliability				Responsif			Assurance				Emphaty			Tangibles					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4
2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2
5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4
6	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3
7	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4
8	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
9	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
10	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
12	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	2
13	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5
14	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	5	4
15	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
16	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
17	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2
18	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
19	1	1	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	4	4	2
20	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3
21	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4
22	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
24	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2
25	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4
26	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
27	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4
28	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4
30	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
32	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
34	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
35	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4
36	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
38	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
39	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4
40	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
41	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
42	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2
43	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
44	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
45	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4
46	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
47	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
48	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
49	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4

50	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
51	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
52	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
53	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
54	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
55	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
56	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
57	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
58	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
59	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
60	4	2	2	1	2	1	3	4	3	3	4	3	2	1	3	3	4	4	4	2
61	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5
62	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
63	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
64	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
65	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4
66	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
67	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
68	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2
69	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
70	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
71	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4
72	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
73	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
74	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
75	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
76	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3
77	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
78	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4
79	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
80	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
81	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3
82	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
83	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
84	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4
85	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
86	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	3
87	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3
88	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
89	4	2	2	2	2	4	3	4	2	5	4	2	3	4	3	3	4	4	4	2
90	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4
91	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
92	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3
93	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
94	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	4	3
95	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
96	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	5	3	3
97	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
98	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4
99	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
100	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3

**PENILAIAN RESPONDEN
DALAM RANGKA EVALUASI
KUALITAS JASA LAYANAN RUMAH SAKIT**

Nama :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Jenis kelamin :

Petunjuk :

Berikanlah jawaban pertanyaan berikut, sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia.

Keterangan :

SS	:Sangat Setuju	(5),	SB	:Sangat Baik	(5)
S	:Setuju	(4),	B	:Baik	(4)
N	:Netral	(3),	C	:Cukup	(3)
TS	:Tidak Setuju	(2),	KB	:Kurang Baik	(2)
STS	:Sangat Tidak Setuju	(1),	TB	:Tidak Baik	(1)

No.	Daftar Pertanyaan	Harapan				
		SS	S	N	TS	STS
	<u>Reliability</u>					
1	Prosedur penerimaan pasien seharusnya cepat dan tepat					
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan seharusnya cepat dan tepat					
3	Jadwal pelayanan rumah sakit seharusnya dijalankan dengan tepat					
4	Prosedur pelayanan seharusnya tidak rumit					
	<u>Responsiveness</u>					
5	Kemampuan dokter dan perawat seharusnya cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan pasien					
6	Petugas seharusnya memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti					
7	Staff rumah sakit seharusnya melakukan tindakan cepat saat pasien membutuhkan					
	<u>Assurance</u>					
8	Seharusnya pengetahuan dan kemampuan dokter untuk menetapkan diagnosis penyakit tepat					
9	Seharusnya ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memadai					
10	Pelayanan seharusnya yang sopan dan ramah					
11	Pihak rumah sakit seharusnya mempunyai jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan					
	<u>Emphaty</u>					
12	Pihak rumah sakit seharusnya memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien					
13	Pihak rumah sakit seharusnya memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya					
14	Seharusnya pihak rumah sakit memberikan pelayanan tanpa memandang status social dan lainnya					
	<u>Tangibles</u>					
15	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan seharusnya dijaga					
16	Seharusnya pihak rumah sakit mempunyai penataan eksterior dan interior ruangan yang bagus					
17	Pihak rumah sakit seharusnya mempunyai kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat – alat yang dipakai					
18	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas seharusnya diperhatikan					
19	Kebersihan, kelengkapan dan penataan makanan yang disajikan seharusnya diperhatikan					
20	Rumah sakit ini seharusnya mempunyai tempat parkir yang luas dan memadai					

No.	Daftar Pertanyaan	Kinerja				
		SB	B	C	KB	TB
	<u>Reliability</u>					
1	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat					
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat					
3	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat					
4	Prosedur pelayanan tidak rumit					
	<u>Responsiveness</u>					
5	Kemampuan dokter dan perawat cepat dan tanggap untuk menyelesaikan keluhan pasien					
6	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
7	Staff rumah sakit melakukan tindakan cepat saat pasien membutuhkan					
	<u>Assurance</u>					
8	Pengetahuan dan kemampuan dokter untuk menetapkan diagnosis					
9	Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja memadai					
10	Pelayanan sopan dan ramah					
11	Mempunyai jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan					
	<u>Emphaty</u>					
12	Memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien					
13	Memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya					
14	Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya					
	<u>Tangibles</u>					
15	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan terjaga					
16	Penataan eksterior dan interior ruangan bagus					
17	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat – alat yang dipakai					
18	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas					
19	Kebersihan, kelengkapan dan penataan makanan yang disajikan					
20	Tempat parkir yang luas dan memadai					