

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Secara historis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bumiayu pada mulanya merupakan sebuah Puskesmas. Latar belakang rencana mewujudkan RSUD Bumiayu sebenarnya lahir dari keprihatinan terhadap masyarakat Brebes selatan terhadap akses layanan umum. Pusat pemerintahan Kabupaten Brebes yang berada di wilayah utara, membuat warga Brebes di wilayah selatan relatif sulit dalam mengakses beberapa kebutuhan dasar. Hampir semua layanan publik terkonsentrasi di pusat pemerintahan yang berada di wilayah utara. Tidak terkecuali untuk pusat pelayanan kesehatan rujukan. RSUD Brebes juga berada di pusat pemerintahan. Tidak mengherankan jika warga Brebes bagian selatan lebih mengenal Rumah Sakit Margono Soekarno Purwokerto, RSUD Banyumas dan RSUD Brebes.

Wakil Bupati Brebes, H. Agung Widyantoro, S.H., M.Si., telah meresmikan Gedung Bangunan Utama I Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bumiayu 13 Juni 2011. Sebuah proses yang sangat panjang untuk lebih melayani masyarakat. Rencananya RSUD Bumiayu dibangun melalui beberapa tahapan, dimulai pada tahun 2008. Pembangunan RSUD Bumiayu Tahap I yaitu Pembangunan Bangsal Rawat Inap 2 lantai seluas $\pm 1.566 \text{ m}^2$, dengan kapasitas Tempat Tidur (TT) sebanyak 64 TT pada tahun 2009. Pendirian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bumiayu berdasarkan Peraturan Bupati No. 22 Tahun 2011, maka Unit Rawat Inap Puskesmas Bumiayu ditingkatkan statusnya menjadi RSUD

Bumiayu. Lalu pada tanggal 5 Oktober 2011, Bupati Brebes melantik drg. Rozikin sebagai Direktur RSUD Bumiayu yang pertama.

Pembangunan RSUD Bumiayu Tahap II yaitu Pembangunan Bangunan Utama 2 lantai seluas ± 1.440 m², yang akan digunakan sebagai poliklinik, apotek, laboratorium (lantai 1), administrasi dan pengelola (lantai 2). Pada tahun 2012 dibangun Ruang UGD, Ruang Rontgen dan Ruang Operasi $\pm 1.928,5$ m².

Tepat Pada tanggal 18 Februari 2013 Bupati Brebes Ibu Idza Priyanti, SE melantik beberapa pejabat struktural sebagai berikut :

- 1) Direktur : drg. Rozikin
- 2) Ka.Sub.TU : Wijayanto, SKM
- 3) Ka.Sie.Perawatan : Sumarno, S.Kep
- 4) Ka.Sie.Pelayanan Medis : dr. Dedy Iskandar Z

Tahun 2013 dibangun Ruang Rawat Inap 2 lantai (VIP dan Ruang Bersalin) Pagar Depan, Pos Jaga, dengan luas total ± 2.137 m². Pada tahun 2014 dibangun Ruang ICCU, Kamar Jenazah, Garasi Kendaraan dinas, pavingisasi halaman RSUD Bumiayu agar akses lebih lancar yang paling penting lagi adalah terwujudnya pembangunan IPAL (Instalasi Pengolahan Air Limbah) yang telah diatur dengan tegas melalui Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 11 tentang Rumah Sakit, bahwa prasarana rumah sakit yang harus dipenuhi di antaranya instalasi pengelolaan limbah.

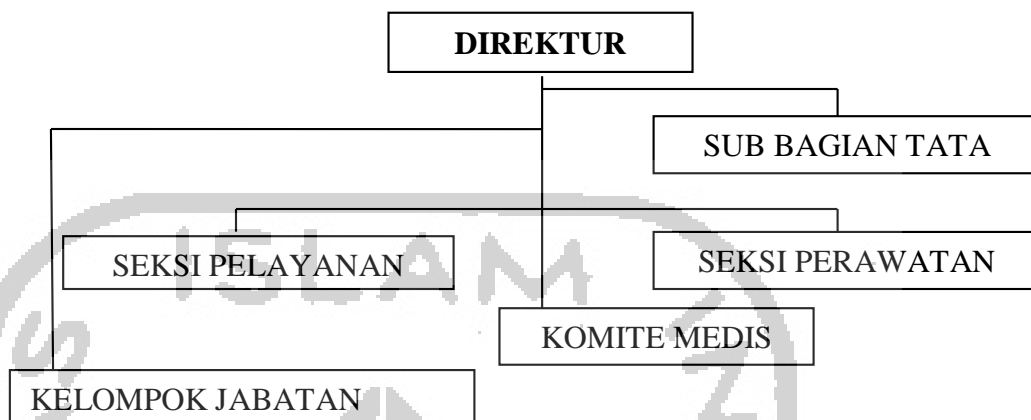
4.1.2 Visi dan misi Rumah Sakit

Visi dari Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu adalah Menjadi rumah sakit pusat rujukan tingkat pertama terbaik di bumiayu dan sekitarnya.

Misi dari RSUD Bumiayu adalah:

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, mudah, cepat, dan tepat.
- b. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang terjangkau masyarakat
- c. Meningkatkan jalinan kerjasama dengan institusi lain
- d. Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia

4.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD Bumiayu

Tugas dari masing-masing bagian yang telah disusun pada struktur organisasi RSUD Bumiayu:

a. Direktur

Direktur sebagai pimpinan bertugas memimpin, mengatur, merumuskan, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas Rumah Sakit Umum Daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku

b. Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha bertugas memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mempertanggung jawabkan tugas-tugas di bidang pengelolaan pelayanan ketatausahaan yang meliputi koordinator umum, koordinator kepegawaian dan koordinator perencanaan. Sub Bagian ini dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang berada di bawah dan mempertanggung jawabkan tugas – tugas pokok kepada Direktur. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh beberapa kordinator terdiri dari :

- Koordinator bagian umum bertugas untuk merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi da melaporkan pelaksanaan tugas

pelayanan administrasi umum dan kerumahtanggaan serta pengelolaan dan administrasi perlengkapan.

- Koordinator urusan kepegawaian bertugas untuk merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi kepegawaian dan pengembangan SDM pelayanan kesehatan RSUD.
- Koordinator perencanaan bertugas untuk melaksanakan pengkoordinasian penyusunan rencana dan program serta pelayanan kehumasan RSUD.

c. Seksi Keperawatan

Seksi Keperawatan bertugas memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan dan bertanggung jawabkan tugas – tugas di bidang pelayanan keperawatan yang meliputi asuhan keperawatan rawat inap, rawat jalan dan rawat khusus serta bertanggung jawabkannya kepada Direktur. Seksi keperawatan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi Keperawatan ini membawahi tiga Koordinator yaitu :

- Koordinator Asuhan Keperawatan yang bertugas dalam bidang kegiatan kelancaran pembinaan dan pengembangan asuhan keperawatan RSUD Indrasari Rengat.
- Koordinator Logistik Keperawatan yang bertugas untuk membantu kepala seksi keparawatan dalam hal logistik dan sarana keperawatan di semua Instalasi Rawat Inap dan Unit Gawat Darurat serta melaporkannya secara rutin kepada Seksi keperawatan.
- Koordinator SDM -Keperawatan bertugas dalam bidang kegiatan peningkatan pengetahuan dan ketrampilan perawat, etika dan mutu perawat.

d. Seksi Pelayanan Medis

Seksi Pelayanan Medis bertugas mengatur dan mengkoordinasikan semua kebutuhan pelayanan medis dan penunjang medis, melaksanakan pemantauan, pengawasan penggunaan fasilitas serta kegiatan pelayanan medis dan penunjang medis, melakukan pengawasan dan pengendalian penerimaan serta pemulangan pasien. Seksi pelayanan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang bertanggung jawab kepada Direktur. Seksi pelayanan membawahi tiga Koordinator yaitu :

- Koordinator Penunjang Medis yang bertugas untuk melayani dan mengkoordinasikan segala kebutuhan Instalasi rawat inap, IGD, Instalasi Pemeliharaan sarana dan prasarana rumah sakit, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Farmasi dan Instalasi Gizi.
- Koordinator Pelayanan Medis bertugas untuk melayani dan mengkoordinasikan segala kebutuhan Instalasi rawat jalan, instalasi bedah sentral, instalasi perawatan intensif dan VIP, Instalasi Radiologi dan Laboratorium.
- Koordinator P 5 (Pengawasan, Pengendalian, Penerimaan dan Pemulangan Pasien) bertugas melakukan pengawasan, pengendalian, penerimaan dan pemulangan pasien serta tugas – tugas lain yang berhubungan dengan pelayanan terhadap pasien.

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Penilaian Kinerja dari Perspektif Keuangan

Untuk menjawab perspektif keuangan, digunakan analisis data dengan mengimplementasikan metode *value for money*. Analisis ini dilakukan untuk melihat kinerja keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Bumiayu pada Tahun 2015-2017.

a. Rasio Ekonomis

Rasio Ekonomi adalah rasio yang menggambarkan kehematan dalam penggunaan anggaran dan kecermatan dalam pengelolaan serta menghindari pemborosan. Rasio ekonomis RSUD Bumiayu dapat dilihat pada Tabel 4.1.

$$\text{Rasio Ekonomis} = \frac{\text{Realisasi Belanja Operasional}}{\text{Anggaran Belanja Operasional}} \times 100\%$$

Tabel 4. 1 Rasio Ekonomis RSUD Bumiayu Tahun 2015-2017

Tahun	Realisasi (1)	Total Anggaran (2)	Rasio Ekonomis (1:2)
2015	21.219.563.611	45.775.746.000	46,36%
2016	33.903.831.650	49.187.716.000	68,93%
2017	45.079.797.885	48.492.388.000	92,96%

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa Kinerja perspektif keuangan RSUD Bumiayu untuk rasio ekonomis dapat dikatakan ekonomis karena kinerja keuangan institusi dikatakan ekonomis apabila diperoleh nilai kurang dari 100%.

Pada tahun 2015 RSUD Bumiayu telah melakukan penghematan sebesar 53,64% dan pada tahun 2016 rasio ekonomis RSUD Bumiayu adalah 68,93% atau dapat dikatakan terjadi penghematan anggaran 31,07% atau sebesar Rp. 15.282.623.361,00. Selanjutnya pada tahun 2017 RSUD Bumiayu melakukan penghematan sebesar Rp. 3.413.864.115,00.

b. Rasio Efisiensi

Rasio Efisiensi yaitu rasio yang menggambarkan perbandingan antara besarnya biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan dengan realisasi pendapatan yang diterima. Rasio efisiensi RSUD Bumiayu dapat dilihat pada Tabel 4.2.

$$\text{Rasio Efisiensi} = \frac{\text{Realisasi Belanja}}{\text{Realisasi Pendapatan}} \times 100\%$$

Tabel 4. 2 Rasio Efisiensi RSUD Bumiayu Tahun 2015-2017

Tahun	Realisasi Belanja (1)	Realisasi Pendapatan (2)	Rasio Efisiensi (1:2)
2015	21.219.563.611	6.700.204.965	316,70%
2016	33.903.831.650	11.786.142.871	287,66%
2017	45.079.797.885	13.786.887.873	326,98%

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa rasio efisiensi RSUD Bumiayu pada tahun 2015, 2016 dan 2017 tidak efisien karena kinerja keuangan dikatakan efisien apabila diperoleh nilai rasio efisiensi kurang dari 100%. Efisiensi RSUD Bumiayu menunjukkan data fluktuatif, pada tahun 2015 rasio efisiensi sebesar 316,70% menunjukkan bahwa RSUD Bumiayu mengeluarkan biaya lebih kurang 3 kali lipat dari pendapatan yang dapat direalisasikan pada tahun 2015. Sedangkan pada tahun 2016 rasio efisiensi menurun dan menunjukkan hasil sebesar 287,66% yaitu pengeluaran belanja 2,8 kali lipat dari pendapatan yang dapat direalisasikan namun pada tahun 2017 terjadi kenaikan kembali pada rasio efisiensi dengan nilai 326,98% melebihi 2 tahun sebelumnya.

c. Rasio Efektifitas

Efektifitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Efektifitas tidak menyatakan tentang seberapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan. Biaya bisa terjadi melebihi apa yang telah dianggarkan. Rasio efektifitas RSUD Bumiayu dapat dilihat pada Tabel 4.3.

$$\text{Rasio Efektifitas} = \frac{\text{Realisasi Pendapatan}}{\text{Anggaran Pendapatan}} \times 100\%$$

Tabel 4. 3 Rasio Efektifitas RSUD Bumiayu Tahun 2015-2017

Tahun	Realisasi Pendapatan (1)	Anggaran Pendapatan (2)	Rasio Efektifitas (1:2)
2015	6.700.204.965	7.000.000.000	95,72%
2016	11.786.142.871	10.000.000.000	117,86%
2017	13.786.887.873	13.000.000.000	106,05%

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa hanya pada tahun 2015 RSUD memiliki rasio efektifitas dibawah 100% yang berarti perencanaan pendapatan belum efektif karena terdapat selisih antara anggaran pendapatan dan realisasi pendapatan sebesar Rp.299.795.035,00 atau sebesar 4,28%. Namun pada tahun 2016 dan 2017 RSUD Bumiayu dapat dikatakan efektif karena melebihi 100% dengan rasio efektifitas sebesar 117,86% dan 106,05%.

4.2.2 Penilaian Kinerja dari Perspektif Pelanggan

Pelanggan adalah individu/organisasi yang menggunakan *output* baik berupa jasa atau produk (Mulyadi & Setyawan, 2001). Pelanggan atau dalam penelitian ini adalah pasien merupakan salah satu aspek penting, yang dimana harus dibangun kepercayaan serta nilai lebih terhadap jasa kepada pasien. Data dari perspektif didapatkan dari kuesioner dari pasien serta data kolektif dari pihak manajemen RSUD Bumiayu.

a. Hasil Kuisisioner Perspektif Pelanggan

Pada perspektif pelanggan untuk indikator Tingkat kepuasan pelanggan digunakan kuesioner dengan 11 butir pertanyaan dan pengujian terhadap 60 responden. Validitas instrument dapat dilihat pada tabel 4.4, dimana Hasil uji validitas: $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $r_{hitung} > 0,254$ ($\alpha = 0,05$)

Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Item N = 60	Hitung (r)	Tabel (r) = 0,254 / $\alpha= 0,05$	Hasil
1	0,637	0,254	VALID
2	0,670	0,254	VALID
3	0,605	0,254	VALID
4	0,591	0,254	VALID
5	0,422	0,254	VALID
6	0,477	0,254	VALID
7	0,504	0,254	VALID
8	0,479	0,254	VALID
9	0,543	0,254	VALID
10	0,549	0,254	VALID
11	0,578	0,254	VALID

Hasil tabel 4.4 menunjukkan bahwa 11 pertanyaan yang diberikan valid sehingga bisa digunakan dalam penelitian dan diajukan kepada setiap responden adapun hasil jawaban yang diberikan oleh responden dapat dipercaya karena kuesioner juga terbukti reliable seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.1 karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,700 atau yang digolongkan reliabilitas mencukupi (Ghozali, 2000).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.770	11

Gambar 4. 2 Hasil Reliabilitas Kuesioner Perspektif Pelanggan

1) Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan/Jasa yang diberikan Rumah Sakit

Indikator ini dilihat dari empat ukuran seperti yang ditampilkan pada Tabel 4.5, yaitu pelayanan yang diberikan secara organisasi, pelayanan yang diberikan secara individu pekerja/tenaga medis, kenyamanan yang diberikan dari pihak rumah sakit serta layanan administrasi dan keuangan yang mudah.

Tabel 4. 5 Hasil Kuisisioner terhadap Pelayanan/Jasa yang diberikan Rumah Sakit

Indikator	Pernyataan Kuisisioner	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	TP	STP
Pelayanan/Jasa yang diberikan	1	29	31	0	0	0
	2	25	35	0	0	0
	3	29	30	1	0	0
	8	24	36	0	0	0
Bobot		5	4	3	2	1
Skor		535	528	3	0	0
Total Skor		1066				
Rata-Rata Skor		266,5				

Dari tabel 4.5 hasil kuisisioner menunjukkan bahwa dari 60 responden, 59 responden menyatakan kepuasan terhadap layanan atau jasa yang diberikan dengan hanya 1 responden merasa cukup puas. Pelayanan yang diberikan RSUD Bumiayu sejauh telah memenuhi kebutuhan konsumen dan juga tujuan dari perusahaan sendiri.

2) Kepuasan Pasien terhadap Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan

Indikator ini dilihat dari menilai performa dari layanan yang diberikan dalam satuan waktu serta kesesuaian dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan baik dari dokter maupun tenaga perawat serta penanganan terhadap pasien yang dirawat selama berada di Rumah Sakit. Hasil kuisisioner menunjukkan bahwa pelayanan RSUD selalu tanggap dan tepat waktu sesuai aturan dan kebutuhan consume seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.6

Tabel 4. 6 Hasil Kuisisioner terhadap Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan

Indikator	Pernyataan Kuisisioner	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	TP	STP
Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan	4	32	28	0	0	0
	5	30	30	0	0	0
	6	31	29	0	0	0
	7	38	22	0	0	0
Bobot		5	4	3	2	1
Skor		655	436	0	0	0
Total Skor		1091				

Rata-Rata Skor	272,75
----------------	--------

3) Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Fasilitas yang diberikan

Indikator ini dilihat dari fasilitas yang ditawarkan oleh RSUD Bumiayu bisa memenuhi kebutuhan pelanggan dan memadai sesuai fungsinya. Dari tabel 4.7 dapat dilihat bahwa 100% responden merasa puas dan 50% merasa sangat puas dengan fasilitas yang dihadirkan di rumah sakit.

Tabel 4. 7 Hasil Kuisisioner terhadap Fasilitas yang diberikan

Indikator	Pernyataan Kuisisioner	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	TP	STP
Fasilitas yang diberikan	9	30	30	0	0	0
Bobot		5	4	3	2	1
Skor		150	120	0	0	0
Total Skor		270				
Rata-Rata Skor		270				

4) Kepuasan terhadap Keandalan Pekerja dalam Melayani

Indikator ini diukur dari bentuk ketrampilan pelayanan dan perawatan yang diberikan oleh pekerja terhadap pelanggan dan juga tanggapan serta respon dari pihak rumah sakit atas keluhan atau kebutuhan pelanggan. Dari hasil kuisisioner ditemukan bahwa keandalan dan ketrampilan yang dimiliki oleh pihak RSUD Bumiayu telah memuaskan pelanggan baik seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.8

Tabel 4. 8 Hasil Kuisisioner terhadap Keandalan Pekerja dalam Melayani

Indikator	Pernyataan Kuisisioner	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	TP	STP
Keandalan Pekerja dalam Melayani	10	33	27	0	0	0
	11	34	25	1	0	0

Bobot	5	4	3	2	1
Skor	335	208	3	0	0
Total Skor	546				
Rata-Rata Skor	273				

b. Hasil Data Jumlah Pasien

Berdasarkan data jumlah pasien yang diperoleh dari arsip dan dokumentasi data milik RSUD Bumiayu digunakan untuk mengetahui tingkat retensi pasien dan akuisisi pasien.

1) Retensi Pasien

Adapun data retensi pasien dapat dilihat pada Tabel 4.9 seperti berikut;

Tabel 4. 9 Retensi Pasien RSUD Bumiayu Tahun 2015-2017

Tahun	Pasien Lama (orang) (1)	Jumlah Kunjungan (2)	Retensi Pasien $(\frac{1}{2} \times 100\%)$
2015	4.456	9.715	45,87%
2016	4.698	8.912	52,72%
2017	16.557	23.073	71,76%

Dari data Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari tahun 2015-2017 RSUD Bumiayu terus meningkatkan retensi pasien yang berarti perusahaan dapat mempertahankan dan terus membangun pelayanan/jasa yang dapat dipercaya.

2) Akuisis pasien

Adapun data akuisisi pasien dapat dilihat pada Tabel 4.10 seperti berikut;

Tabel 4. 10 Akuisisi Pasien RSUD Bumiayu Tahun 2015-2017

Tahun	Pasien Baru (orang) (1)	Jumlah Kunjungan (2)	Retensi Pasien $(\frac{1}{2} \times 100\%)$
2015	5.259	9.715	54,13%
2016	4.214	8.912	47,28%
2017	6.516	23.073	28,24%

Dari data Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari tahun 2015-2017 RSUD Bumiayu terus mengalami penurunan dalam proses akuisisi pasien baru yang berarti rumah sakit memiliki masalah dalam menjalin hubungan baru terhadap pelanggan atau sebaliknya pelanggan baru belum merasa kebutuhan dan keluhan yang dimiliki teratasi oleh layanan dari perusahaan.

4.2.3 Penilaian Kinerja dari Perspektif Proses Bisnis Internal

a. Tahap Inovasi

Jumlah Rumah sakit di Indonesia semakin bertambah, oleh karena itu setiap rumah sakit dituntut untuk siap dalam menjaga kualitas jasa/pelayanan bahkan harus bisa terus mengembangkan. Inovasi merupakan salah satu tantangan bagi setiap perusahaan termasuk rumah sakit sebagai penyedia jasa/layanan kesehatan public.

Jenis pelayanan kesehatan yang ditawarkan RSUD Bumiayu dari tahun 2015 sampai 2017 antara lain; pelayanan medis yang meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan intensif pelayanan penunjang medis dan Teknik medis yang meliputi pelayanan laboratorium, pelayanan radiologi, pelayanan gizi, pelayanan elektromedik, pelayanan rekam medik dan pelayanan administrasi serta humas.

Berdasarkan data rumah sakit, dapat diketahui bahwa proses inovasi pada RSUD Bumiayu dari mulai tahun 2015-2017 belum ada usaha tertentu karena pelayanan yang diberikan belum ada hal yang baru sehingga proses inovai RSUD Bumiayu yang diharapkan belum ada.

b. Tahap Operasi

Tahap operasi RSUD dijalankan berdasarkan kemampuan pelayan yang disiapkan dan yang harusnya disediakan, dalam penelitian ini pelayanan medis dibagi menjadi dua yaitu perawatan secara periodik (rawat inap) dan secara dinamik (rawat jalan). Pada tabel 4.11 dapat diketahui tingkat kunjungan RSUD Bumiayu mulai tahun 2015-2017.

Tabel 4. 11 Trend Kunjungan Pasien RSUD Bumiayu dari Tahun 2015-2017

No.	Jenis Kunjungan	Tahun		
		2015	2016	2017
1	Kunjungan Rawat Inap (kali)	1.123	1.589	1.599
2	Kunjungan Rawat Jalan (kali)	9.715	8.912	23.073
	Jumlah Kunjungan	10.838	10.501	24.672

4.2.4 Penilaian Kinerja dari Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif ini memuat indikator tentang kehandalan serta kinerja daripada para karyawan serta seberapa besar manfaat dari pengembangan dan kontribusi karyawan dalam memberikan pelayanan seperti yang diharapkan pihak perusahaan. Menurut (Kaplan & Norton, 2002) dalam banyak kejadian, mungkin diperlukan ukuran pengganti sebagai indikator kinerja karena hasil tindakan dari perspektif ini tidak bisa menunjukkan hasil yang tepat untuk diketahui melainkan bersifat jangka Panjang atau berkelanjutan.

Pada perspektif ini untuk indikator Tingkat kinerja karyawan digunakan kuesioner dengan 10 butir pertanyaan dan pengujian terhadap 136 responden dari total 204 populasi. Validitas instrument dapat dilihat pada tabel 4.12, dimana Hasil uji validitas: $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $r_{hitung} > 0,168$ ($\alpha = 0,05$)

Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Kinerja dan Kepuasan Karyawan

Item N = 136	Hitung (r)	Tabel (r) = 0,168 / $\alpha = 0,05$	Hasil
1	0,719	0,168	VALID
2	0,610	0,168	VALID
3	0,718	0,168	VALID
4	0,636	0,168	VALID
5	0,492	0,168	VALID
6	0,373	0,168	VALID
7	0,496	0,168	VALID
8	0,650	0,168	VALID
9	0,536	0,168	VALID
10	0,675	0,168	VALID

Hasil tabel 4.12 menunjukkan bahwa 10 pertanyaan yang diberikan valid sehingga bisa digunakan dalam penelitian dan diajukan kepada setiap responden adapun hasil jawaban yang diberikan oleh responden dapat dipercaya karena kuesioner juga terbukti reliabel seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.2 karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,700 atau yang digolongkan reliabilitas mencukupi (Ghozali, 2000).

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	10

Gambar 4. 3 Hasil Reliabilitas Kuesioner Kinerja dan Kepuasan Karyawan

1) Kepuasan Karyawan terhadap Peningkatan Kepuasan Kerja

Indikator ini dilihat dari ukuran seperti yang ditampilkan pada Tabel 4.13, yaitu bagaimana tanggapan dari karyawan ketika bekerja di RSUD Bumiayu

Tabel 4. 13 Hasil Kuisisioner terhadap Peningkatan Kepuasan Kerja

Indikator	Pernyataan Kuisisioner	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	TP	STP
Peningkatan Kepuasan Kerja	2	11	24	54	43	4
	3	16	18	51	50	1
Bobot		5	4	3	2	1
Skor		135	168	315	186	5
Total Skor		809				
Rata-Rata Skor		404,5				

Dari tabel 4.13 hasil kuisisioner menunjukkan bahwa dari 136 responden, 105 hasil responden menyatakan cukup puas sedangkan hasil sangat puas hanya ada 27 respon dan 93 hasil tanggapan menyatakan ketidakpuasan bekerja di rumah sakit bahkan ada 5 tanggapan dari karyawan yang merasa sangat tidak puas.

2) Kepuasan Karyawan terhadap Pengembangan Karyawan

Indikator ini dilihat dari ukuran seperti yang ditampilkan pada Tabel 4.14, yaitu bagaimana tanggapan dari karyawan dalam usaha rumah sakit untuk meningkatkan ketrampilan karyawan

Tabel 4. 14 Hasil Kuisisioner terhadap Peningkatan Pengembangan Karyawan

Indikator	Pernyataan Kuisisioner	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	TP	STP
Pengembangan Karyawan	4	9	16	55	55	3
	7	10	19	53	49	3
Bobot		5	4	3	2	1
Skor		95	140	324	208	6
Total Skor		773				
Rata-Rata Skor		386,5				

Dari tabel 4.14 hasil kuisisioner menunjukkan bahwa dari 136 responden, 108 hasil responden menyatakan cukup puas sedangkan hasil sangat puas hanya ada 19 respon, puas diberikan 35 tanggapan dan 104 hasil tanggapan menyatakan ketidakpuasan terhadap rumah sakit tentang pengembangan karyawan bahkan ada 6 tanggapan dari karyawan yang merasa sangat tidak puas.

3) Kepuasan Karyawan terhadap Motivasi dan Lingkungan Kerja yang diciptakan

Indikator ini dilihat dari ukuran seperti yang ditampilkan pada Tabel 4.15, yaitu keterlibatan pekerja dalam pengambilan keputusan, peningkatan serta tanggapan terhadap kebutuhan karyawan, pemberian motivasi dan penghargaan kepada karyawan.

Tabel 4. 15 Hasil Kuisisioner terhadap Motivasi dan Lingkungan Kerja yang diciptakan

Indikator	Pernyataan Kuisisioner	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	TP	STP
Motivasi dan Lingkungan Kerja	1	7	27	58	44	0
	5	1	19	64	46	6
	6	0	18	48	57	13
	8	10	17	58	47	4
Bobot		5	4	3	2	1
Skor		90	324	684	388	23
Total Skor		1509				
Rata-Rata Skor		377,25				

Dari tabel 4.15 hasil kuisisioner menunjukkan bahwa dari 136 responden, 228 hasil responden menyatakan cukup puas sedangkan hasil sangat puas hanya ada 18 respon, puas diberikan 81 tanggapan dan 194 hasil tanggapan menyatakan ketidakpuasan terhadap rumah sakit tentang motivasi kerja yang diberikan dan lingkungan kerja yang diciptakan untuk karyawan bahkan ada 23 tanggapan dari karyawan yang merasa sangat tidak puas.

4) Kepuasan Karyawan terhadap Kapabilitas Sistem Informasi

Indikator ini dilihat dari ukuran seperti yang ditampilkan pada Tabel 4.16, yaitu bagaimana tanggapan dari karyawan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan dan disediakan oleh pihak rumah sakit.

Tabel 4. 16 Hasil Kuisisioner terhadap Kapabilitas Sistem Informasi

Indikator	Pernyataan Kuisisioner	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	TP	STP
Kapabilitas Sistem Informasi	9	5	28	57	43	0
	10	8	20	57	49	5
Bobot		5	4	3	2	1
Skor		65	192	342	184	5
Total Skor		788				
Rata-Rata Skor		394				

Dari tabel 4.16 hasil kuisisioner menunjukkan bahwa dari 136 responden, 104 hasil responden menyatakan cukup puas sedangkan hasil sangat puas hanya ada 13 respon, respon puas diberikan 48 tanggapan dan 92 hasil tanggapan menyatakan ketidakpuasan terhadap rumah sakit aksesibilitas karyawan terhadap sistem informasi bahkan ada 5 tanggapan dari karyawan yang merasa sangat tidak puas.

