

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Profil Perusahaan

RS Panti Nugroho adalah rumah sakit swasta kelas D. Rumah sakit ini bersifat transisi dengan kemampuan hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan gigi. Rumah sakit ini juga menampung rujukan yang berasal dari puskesmas. Awal berkarya di Rumah Sewaan milik Lurah Pakem pada tahun 1968 Muncul gagasan dari Romo Kijm untuk membangun menjadi lebih besar yaitu Rumah Bersalin dan Balai Pengobatan dengan bantuan dana dari CEBEMO. Didukung oleh Romo Rommens berupa bantuan sebidang tanah seluas 3.980 m², yang diperoleh dari Yayasan PAPA MISKIN. Th 1972 pemberkatan oleh Mgr. Kardinal Julius- Darmoatmojo, RB – BP Panti Nugroho didukung oleh dua tenaga perintis yaitu Sr. Yulia dan Sr. Cecilio Pengembangan selanjutnya dengan diperbantuannya tenaga medis dari RS Panti Rapih untuk mengelola RS secara profesional Tahun 1994 berpartisipasi dengan program pemerintah seperti melaksanakan RB Sayang Bayi, Posyandu, UKS, dll. Tahun 1996 RB – BP Panti Nugroho berhasil meraih penghargaan sebagai juara I RB Sayang Bayi Swasta Tingkat II Kab.Sleman dan Juara I RB Sayang Bayi Swasta Prop.DIY. Tanggal 2 Maret 1999 status RB – BP ditingkatkan menjadi RS Panti Nugroho SJ 31 Mei 1999 Pemberkatan dan Peresmian oleh Uskup Agung Semarang Mgr.Ign Suharyo, Pr dan Sri Sultan Hamengku Buwono X.

RS Panti Nugroho meraih penghargaan “WOW Service Excellent Award 2014” untuk Category General Hospital (D Class) pada tanggal 16 September 2014. Pemberian anugerah WOW Service Excellent Award 2014” didasarkan pada hasil survei pasar yang dilakukan oleh MarkPlus Insight yang mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang ada di suatu kota kepada para konsumennya. Penganugerahan Service Excellence Award sudah dilakukan sejak tahun 2009 sebagai upaya MarkPlus Inc. untuk membantu para local champion di kota-kota besar dan sekitarnya dalam market-ing brand-nya ke lingkup yang lebih luas.Pada tanggal 04 Januari 2016, kembali RS Panti Nugroho mendapatkan penghargaan PROPER Peringkat BIRU untuk periode tahun 2015-2016. Penghargaan yang dikeluarkan oleh

Kementrian Lingkungan Hidup ini diberikan kepada Perusahaan / lembaga dalam kinerja Perusahaan Dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup. Penghargaan yang diterima untuk ketiga kalinya ini adalah bukti komitmen dari Rumah Sakit Panti Nugroho dalam upaya untuk ikut memelihara dan menjaga lingkungan hidup

4.1.2 Misi dan Visi

4.1.2.1 Visi

Rumah Sakit Panti Nugroho memperjuangkan nilai-nilai humanistik, yaitu keberpihakan kepada mereka yang sakit, dengan semangat cinta kasih dan iman kristiani.

4.1.2.2 Misi

1. RSPN dengan tulus akan memberikan pelayanan secara holistik dan berkesinambungan untuk mengupayakan kesembuhan, disertai upaya promosi kesehatan dan pencegahan sakit kepada masyarakat.
2. RSPN akan memberikan pelayanan kesehatan dan pendukung lain yang terkait secara memuaskan, bermutu, profesional dan terjangkau
3. RSPN menempatkan seluruh karyawan sebagai modal yang sangat berharga dalam memberikan pelayanan kesehatan dan pendukung lain yang terkait. Kepada mereka akan diberikan perhatian yang sebaik-baiknya berupa peningkatan kesejahteraan, pengetahuan, ketrampilan, kenyamanan kerja dan jenjang karier.
4. RSPN meletakkan kebersamaan sebagai landasan bagi seluruh kegiatan pelayanan kesehatan. Untuk itu, seluruh karyawan dituntut selalu menjalin kerjasama yang baik, jujur, ramah dan hormat kepada pemilik / Yayasan Panti Rapih, unit karya dalam Yayasan Panti Rapih, pasien, rekanan dan semua pihak yang terkait.

4.1.2.3 Komitmen

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan konsumen.
2. Pelayanan yang berkualitas
3. Biaya yang terjangkau
4. Staf yang profesional, serius, ramah dan bertanggung jawab

4.2 Pengolahan data

Pada pengolahan data dilakukan uji kecukupan data, uji validasi dan uji reliabilitas pada setiap butir-butir atribut akan di masukan kedalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis*

4.2.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah jumlah keseluruhan unsur-unsur yang dimiliki satuatau beberapa ciri atau karakteristik yang sama (Sugiyono, 2002). Adapun yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS RS Panti Nugroho

Untuk penentuan sampel menggunakan teori yang sudah dikembangkan oleh Isac Michael (Siregar Syofian, 2011:149), untuk tingkat dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \cdot P \cdot q}{e^2}$$

Dimana : n = Sampel

p = Proporsi Sampel

q = 1 – p

Z = tingkat kepercayaan / signifikansi

e = Margin of error

α = 1 – tingkat signifikansi

Dari rumus diatas, didapat dari perhitungan bahwa untuk memenuhi kecukupan data untuk penyebaran kuisisioner tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan minimal sebanyak 28 buah. Karena kecukupan data telah terpenuhi, maka pada pengolahan data selanjutnya akan digunakan 30 kuisisioner yang sudah terisi oleh responden untuk dilakukan uji validitas maupun uji reliabilitas.

4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan SPSS pada setiap butir pernyataan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (r) yang didapatkan dari rumus untuk *Product Moment* dengan nilai pada tabel r *Product Moment* dengan taraf signifikan 5%. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka dapat dikatakan bahwa pernyataan tersebut telah valid.

Tabel 4.1 r tabel

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127

Tabel 4.1 r tabel

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Pada table 4.1 r hitung dengan menggunakan sampel uji kuesioner sebanyak 30 orang responden dengan signifikansi 5%, dari sini di dapat nilai $df = n - 2$, $df = 30 - 2 = 28$.

Kemudian dapat dilihat tabel r product moment pada signifikansi 5%, didapatkan angka r tabel= 0,361 Selanjutnya hitung dan bandingkan nilai r yang di dapat dari tabel r dengan r hasil perhitungan. Jika r ditabel $r < r$ hasil hitungan, maka pernyataan itu valid

Uji reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach*, dimana tingkat reliabilitas ditentukan berdasarkan nilai α . Nilai koefisien sebesar 0,6 atau lebih dianggap sudah dapat memberikan keandalan yang cukup baik bagi pengukuran suatu gejala.

4.2.3 Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% dan derajat kebebasan (df) = $n-2$, dimana dalam penelitian menggunakan 30 kuesioner yang sah. Sehingga nilai dari $df = 30-2 = 28$, maka nilai dari r_{tabel} adalah 0,361. Uji validitas dilakukan dengan bantuan *software SPSS 17 for windows*. Data dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} data lebih besar dari r_{tabel} (0,361). Hasil rekap uji validitas yang dilakukan dengan bantuan *software SPSS* dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut

4.2.3.1 *Tangible* (bukti fisik)

Pada uji validitas *tengibles* (bukti fisik) terdapat 4 pertanyaan yang telah dijawab oleh responden.

Tabel 4.4 Hasil uji validitas *Tangibles* (bukti fisik)

NO	Pertanyaan	<i>r</i> hitung		<i>r</i> tabel	Ket
		Performansi	Expektasi		
1	Tata ruang dan line pelayanan yang memudahkan pasien BPJS	0,553	0,707	0,361	Valid
2	Peralatan medis bersih dan lengkap	0,399	0,626	0,361	Valid
3	Ruang Tunggu administrasi bersih dan nyaman	0,598	0,646	0,361	Valid
4	Peralatan/fasilitas yang digunakan petugas administrasi	0,491	0,801	0,361	Valid

NO	Pertanyaan	r hitung		r tabel	Ket
		Performansi	Expektasi		
	lengkap				

Dari Tabel 4.2 diatas terlihat bahwa hasil uji validitas terhadap variabel *Tangibles* (bukti fisik) diperoleh r hitung performansi (*Korelasi Product Moment*) antara 0,399 – 0,598 dan 0,626 – 0,707 untuk r hitung ekspektasi dimana dikatakan valid bila r hitung lebih besar dari nilai r tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$) pada taraf kesalahan 5% (0,361) yang diperoleh dari angka pada tabel r kritis dengan n-2, maka dapat disimpulkan bahwa item pada instrumen *Tangibles* (bukti fisik) yang valid.

Perhitungan dimensi *Tangible* Pernyataan 1 performansi :

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

$$r_{xy} = \frac{30(1190) - (94)(377)}{\sqrt{(30(302) - (94)^2)(30(4771) - (377)^2)}}$$

$$r_{xy} = 0,553$$

4.2.3.2 *Empathy* (perhatian)

Pada uji validitas *empathy*) terdapat 4 pertanyaan yang telah dijawab oleh responden.

Tabel 4.5. Hasil uji validitas *Empathy*

NO	Pertanyaan	r hitung		r tabel	ket
		Performansi	Expektasi		
1	Petugas administrasi	0,656	0,521	0,361	Valid

NO	Pertanyaan	r hitung		r tabel	ket
		Performansi	Expektasi		
	peduli terhadap keluhan				
2	Petugas administrasi memberikan perhatian khusus pada tiap peserta BPJS	0,464	0,544	0,361	Valid
3	Petugas administrasi mau mendengarkan keluhan peserta maupun keluarganya	0,379	0,371	0,361	Valid
4	Pelayanan kepada semua peserta sama tanpa memandang status sosial ekonomi	0,505	0,519	0,361	Valid

Dari Tabel 4.3. diatas terlihat bahwa hasil uji validitas terhadap variabel *Tangibles* (bukti fisik) diperoleh r hitung performansi (*Korelasi Product Moment*) antara 0,379 – 0,656 dan 0,371 – 0,544 untuk r hitung ekspektasi dimana dikatakan valid bila r hitung lebih besar dari nilai r tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ table}$) pada taraf kesalahan 5% (0,361) yang diperoleh dari angka pada tabel r kritis dengan n-2, maka dapat disimpulkan bahwa item pada instrumen *empathy* yang valid.

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

$$r_{xy} = \frac{30(1274) - (98)(386)}{\sqrt{\left(30(332) - (98)^2\right)\left(30(5000) - (386)^2\right)}}$$

$$r_{xy} = 0,656$$

4.2.3.2 *Reability* (kehandalan)

Pada uji validitas *reability* terdapat 4 pertanyaan yang telah dijawab oleh responden.

Tabel 4.6. Hasil uji validitas *Reability*

NO	Pertanyaan	<i>r</i> hitung		<i>r</i> tabel	ket
		Performansi	Expektasi		
1	Pemeriksaan peserta BPJS oleh Dokter dilakukan sesuai jadwal	0,374	0,377	0,361	Valid
2	Pelayanan pendaftaran <i>check up</i> peserta BPJS cepat dan tepat	0,700	0,755	0,361	Valid

NO	Pertanyaan	r hitung		r tabel	ket
		Performansi	Expektasi		
3	Fasilitas rumah sakit atau medis yang diterima peserta BPJS lengkap	0,401	0,582	0,361	Valid
4	Prosedur pelayanan medis peserta BPJS mudah atau sama dengan pasien non BPJS	0,460	0,500	0,361	Valid

Dari Tabel 4.4. diatas terlihat bahwa hasil uji validitas terhadap variabel *Tangibles* (bukti fisik) diperoleh r hitung performansi (*Korelasi Product Moment*) antara 0,374 – 0,700 dan 0,377 – 0,755 untuk r hitung ekspektasi dimana dikatakan valid bila r hitung lebih besar dari nilai r tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ table}$) pada taraf kesalahan 5% (0,361) yang diperoleh dari angka pada tabel r kritis dengan n-2, maka dapat disimpulkan bahwa item pada instrumen *Reability* yang valid.

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

$$r_{xy} = \frac{30(1153) - (93)(369)}{\sqrt{(30(303) - (93)^2)(30(4579) - (369)^2)}}$$

$$r_{xy} = 0,374$$

4.2.3.3 Responsiveness (Ketanggapan)

Pada uji validitas *responsiveness* terdapat 4 pertanyaan yang telah dijawab oleh responden.

Tabel 4.7. Hasil uji validitas *Responsiveness*

NO	Pertanyaan	<i>r</i> hitung		<i>r</i> tabel	ket
		Performansi	Expektasi		
1	Proses pengambilan resep obat peserta BPJS cepat	0,368	0,382	0,361	Valid
2	Petugas apotik cepat merespon peserta yang membutuhkan informasi mengenai obat	0,683	0,503	0,361	Valid
3	kualitas Obat yang diterima peserta BPJS sama baik dengan non BPJS atau Obat paten	0,576	0,509	0,361	Valid

NO	Pertanyaan	r hitung		r tabel	ket
		Performansi	Expektasi		
4	Petugas apotik cepat menyelesaikan keluhan/masalah peserta BPJS	0,400	0,518	0,361	Valid

Dari Tabel 4.5. diatas terlihat bahwa hasil uji validitas terhadap variabel *Tangibles* (bukti fisik) diperoleh r hitung performansi (*Korelasi Product Moment*) antara 0,368 – 0,683 dan 0,382 – 0,518 untuk r hitung ekspektasi dimana dikatakan valid bila r hitung lebih besar dari nilai r tabel (r hitung > r table) pada taraf kesalahan 5% (0,361) yang diperoleh dari angka pada tabel r kritis dengan n-2, maka dapat disimpulkan bahwa item pada instrumen *Responsiveness* yang valid.

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

$$r_{xy} = \frac{30(1252) - (100)(374)}{\sqrt{(30(340) - (100)^2)(30(4694) - (374)^2)}}$$

$$r_{xy} = 0,368$$

4.2.3.4 Assurance (Jaminan)

Pada uji validitas *assurance* terdapat 4 pertanyaan yang telah dijawab oleh responden.

Tabel 4.8. Hasil uji validitas Assurance

NO	Pertanyaan	r hitung		r tabel	ket
		Performansi	Expektasi		
1	Petugas medis bersikap ramah	0,465	0,624	0,361	Valid
2	Petugas medis bersikap sopan	0,558	0,588	0,361	Valid
3	Petugas medis terampil melayani peserta	0,461	0,374	0,361	Valid
4	Petugas administrasi mampu menjawab pertanyaan peserta mengenai administrasi BPJS	0,518	0,663	0,361	Valid

Dari Tabel 4.6. diatas terlihat bahwa hasil uji validitas terhadap variabel *Tangibles* (bukti fisik) diperoleh r hitung performansi (*Korelasi Product Moment*) antara 0,461 – 0,558 dan 0,374 – 0,663 untuk r hitung ekspektasi dimana dikatakan valid bila r hitung lebih besar dari nilai r tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ table}$) pada taraf kesalahan 5% (0,361) yang diperoleh dari angka pada tabel r kritis dengan n-2, maka dapat disimpulkan bahwa item pada instrumen Assurance yang valid.

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

$$r_{xy} = \frac{30(1224) - (95)(384)}{\sqrt{\left(30(307) - (95)^2\right)\left(30(4954) - (384)^2\right)}}$$

$$r_{xy} = 0,465$$

4.2.4 Uji Reabilitas

Hasil uji reliabilitas instrumen tingkat kualitas pelayanan kerja terhadap pasien BPJS dengan metode servqual-IPA (Studi Pada RS Panti Nugroho) “
Ketentuan nilai reliabilitas

- Jika alpha > 0,90 maka reliabilitas sempurna
- Jika alpha antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi
- Jika alpha antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
- Jika alpha < 0,50 maka reliabilitas rendah

4.2.4.1 *Tangible* (bukti fisik)

Tabel 4.9. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan *Tangible*

No	Butir Pertanyaan <i>Tangible</i>	<i>Cronbach's Alphas</i>	r_{tabel}	Keterangan
1.	Tingkat Kepentingan	0.639	0,361	Reliabel
2.	Tingkat Kepuasan	0.776	0,361	Reliabel

Perhitungan reabilitas dimensi *Tangible* :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

$$\alpha = \frac{30}{30-1} \left(1 - \frac{1,083}{1.13} \right)$$

$$\alpha = 0,639$$

Pada uji reabilitas terhadap variabel *Tangible* (bukti fisik) dilakukan menggunakan metode *Alpha Cronch banch*, dengan nilai koefisien sebesar 0,6, maka pada tabel 4.7. didapat nilai alpha sebesar 0,639 untuk tingkat kepentingan dan 0,776 untuk tingkat kepuasan . Yang artinya nilai reabilitas moderat untuk kepentingan dan reliabilitas tinggi pada tingkat kepuasan.

4.2.4.2 *Empathy* (Perhatian)

Tabel 4.10. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan *Empathy*

No	Butir Pertanyaan <i>Empathy</i>	<i>Cronbach's Alphas</i>	r _{tabel}	Keterangan
1.	Tingkat Kepentingan	0.616	0,361	Reliabel
2.	Tingkat Kepuasan	0.637	0,361	Reliabel

Pada uji reabilitas terhadap variabel *Tengible* (bukti fisik) dilakukan menggunakan metode *Alpha Cronch banch*, dengan nilai koefisien sebesar 0,6, maka pada tabel 4.8. didapat nilai alpha sebesar 0,616 untuk tingkat kepentingan dan 0,637 untuk tingkat kepuasan . Yang artinya nilai reabilitas moderat untuk kepentingan dan reliabilitas moderat pada tingkat kepuasan

4.2.4.3 *Reability* (Kehandalan)

Tabel 4.11. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan *Empathy*

No	Butir Pertanyaan <i>Reability</i>	<i>Cronbach's Alphas</i>	r _{tabel}	Keterangan
1.	Tingkat Kepentingan	0.639	0,361	Reliabel
2.	Tingkat Kepuasan	0.579	0,361	Reliabel

Pada uji reabilitas terhadap variabel *Tangible* (bukti fisik) dilakukan menggunakan metode *Alpha Cronch banch*, dengan nilai koefisien sebesar 0,6, maka pada tabel 4.9. didapat nilai alpha sebesar 0,639 untuk tingkat kepentingan dan 0,579 untuk tingkat kepuasan . Yang artinya nilai reabilitas moderat untuk kepentingan dan relibilitas moderat pada tingkat kepuasan

4.2.4.4 *Responsiveness* (Ketanggapan)

Tabel 4.12. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Empathy

No	Butir Pertanyaan <i>Responsiveness</i>	<i>Cronbach's Alphas</i>	r_{tabel}	Keterangan
1.	Tingkat Kepentingan	0.593	0,361	Reliabel
2.	Tingkat Kepuasan	0.639	0,361	Reliabel

Pada uji reabilitas terhadap variabel *Tangible* (bukti fisik) dilakukan menggunakan metode *Alpha Cronch banch*, dengan nilai koefisien sebesar 0,6, maka pada tabel 4.10. didapat nilai alpha sebesar 0,593 untuk tingkat kepentingan dan 0,639 untuk tingkat kepuasan . Yang artinya nilai reabilitas moderat untuk kepentingan dan relibilitas moderat pada tingkat kepuasan

4.2.4.5 *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.13. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Empathy

No	Butir Pertanyaan <i>Assurance</i>	<i>Cronbach's Alphas</i>	r_{tabel}	Keterangan
1.	Tingkat Kepentingan	0.691	0,361	Reliabel
2.	Tingkat Kepuasan	0.640	0,361	Reliabel

Pada uji reabilitas terhadap variabel *Tangible* (bukti fisik) dilakukan menggunakan metode *Alpha Cronch banch*, dengan nilai koefisien sebesar 0,6, maka pada tabel 4.7. didapat nilai alpha sebesar 0,691 untuk tingkat kepentingan dan 0,640 untuk tingkat kepuasan . Yang artinya nilai reabilitas moderat untuk kepentingan dan relibilitas moderat pada tingkat kepuasan

4.3 Pentabulasian dan Penilaian Hasil Skor

Hasil kuesioner yang telah terkumpul kemudian dilakukan penghitungan untuk mendapatkan data – data sebagai berikut :

1. Skor kepentingan atau ekspektasi peserta BPJS terhadap pelayanan rumah sakit Panti Nugroho
2. Skor Kepuasan atau persepsi peserta BPJS terhadap pelayanan rumah sakit Panti Nugroho
3. Perhitungan kesenjangan (*Gap*) antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan Rumah Sakit Panti Nugroho

4.4 Perhitungan Skor Kepentingan Pasien

Pada bagian ini akan diperlihatkan cara perhitungan nilai kepentingan atau ekspektasi peserta BPJS. Tingkat kepentingan merupakan variable yang dapat diukur untuk mengetahui sejauh mana pelanggan menilai penting tidaknya suatu atribut kebutuhan pelanggan. Jika atribut kebutuhan pelanggan itu penting bagi pelanggan, harus diketahui pula seberapa pentingnya. Perhitungan nilai rata – rata tingkat kepentingan dan kepuasan dilakukan dengan pembobotan, dimana untuk tingkat kepentingan dan kepuasan dilakukan skala dan bobot sebagai berikut :

Sangat penting	= 5	Sangat puas	= 5
Penting	= 4	Puas	= 4
Cukup penting	= 3	Cukup puas	= 3
Tidak penting	= 2	Puas	= 2
Sangat tidak penting	= 1	Sangat tidak puas	= 1

Rumus yang digunakan dalam perhitungan nilai rata – rata masing – masing item atribut pelayanan adalah :

$$Y_i = \frac{(E_1 \times 1) + (E_2 \times 2) + (E_3 \times 3) + (E_4 \times 4) + (E_5 \times 5)}{N}$$

Dimana :

Y_i	=	skor ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan
$\sum Y$	=	kumulatif skor ekspektasi / tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan
E_1	=	jumlah responden yang menjawab ‘sangat tidak penting’

- E2 = jumlah responden yang menjawab ‘tidak penting’
 E3 = jumlah responden yang menjawab ‘penting’
 E4 = jumlah responden yang menjawab ‘sangat penting’
 N = jumlah responden

Rumus yang digunakan dalam perhitungan nilai rata – rata masing – masing item atribut pelayanan adalah :

$$X = \frac{(P1 \times 5) + (P2 \times 4) + (P3 \times 3) + (P4 \times 2) + (P5 \times 1)}{N}$$

Dimana :

- P1 = Jumlah responden yang menjawab ‘sangat puas’
 P2 = Jumlah responden yang menjawab ‘puas’
 P3 = Jumlah responden yang menjawab ‘cukup puas’
 P4 = Jumlah responden yang menjawab ‘tidak puas’
 P5 = Jumlah responden yang menjawab ‘sangat tidak puas’
 N = Jumlah responden
 X = Skor Persepsi / Tingkat Kepuasan responden terhadap atribut pelayanan i
 ΣX = Jumlah Skor Persepsi / Tingkat Kepuasan terhadap atribut pelayanan i

Berikut adalah table hasil perhitungan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan RS Panti Nugroho berdasarkan dimensi *Servqual*:

Tabel 4.14 Hasil perhitungan tingkat kepuasan peserta BPJS

No	Atribut	ΣX	\bar{x}
A	TANGIBLE/NYATA		
1	Tata ruang dan line pelayanan yang memudahkan pasien BPJS	94	3.13

No	Atribut	ΣX	\bar{x}
2	Peralatan medis bersih dan lengkap	98	3.27
3	Ruang Tunggu administrasi bersih dan nyaman	93	3.1
4	Peralatan/fasilitas yang digunakan petugas administrasi lengkap	92	3.1
	EMPATHY/EMPATI	ΣX	\bar{x}
5	Petugas administrasi peduli terhadap keluhan/ masalah peserta BPJS	98	3.27
6	Petugas administrasi memberikan perhatian khusus pada tiap peserta BPJS	95	3.17
7	Petugas administrasi mau mendengarkan keluhan peserta maupun keluarganya	96	3.2
8	Pelayanan kepada semua peserta sama tanpa memandang status sosial ekonomi	97	3.23
	REABILITY/KEANDALAN	ΣX	\bar{x}
9	Pemeriksaan peserta BPJS oleh Dokter dilakukan sesuai jadwal	93	3.1
10	Pelayanan pendaftaran <i>check up</i> peserta BPJS cepat dan tepat	93	3.1
11	Fasilitas rumah sakit atau medis yang diterima peserta BPJS lengkap	97	3.23
12	Prosedur pelayanan medis peserta BPJS mudah atau sama dengan pasien non BPJS	86	2.86
	RESPONSIVENESS/KETANGGAPAN	ΣX	\bar{x}
13	Proses pengambilan resep obat peserta BPJS cepat	100	3.33

No	Atribut	ΣX	\bar{x}
14	Petugas apotik cepat merespon peserta yang membutuhkan informasi mengenai obat	89	2.96
15	kualitas Obat yang diterima peserta BPJS sama baik dengan non BPJS atau Obat paten	91	3.03
16	Petugas apotik cepat menyelesaikan keluhan/masalah peserta BPJS	94	3.13
	ASSURANCE/KEPASTIAN	ΣX	\bar{x}
17	Petugas medis bersikap ramah	95	3.16
18	Petugas medis bersikap sopan	98	3.26
19	Petugas medis terampil melayani peserta	95	3.16
20	Petugas administrasi mampu menjawab pertanyaan peserta mengenai administrasi BPJS	96	3.2

Berikut adalah tabel Tingkat Kepuasan dibandingkan dengan Tingkat Kepentingan dengan perhitungan sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{\Sigma X}{\Sigma Y} \times 100\%$$

Keterangan :

TK_i = Tingkat Kesesuaian / Persepsi pelanggan terhadap atribut i (%)

ΣX = Jumlah skor persepsi / Tingkat Kepuasan terhadap atribut i

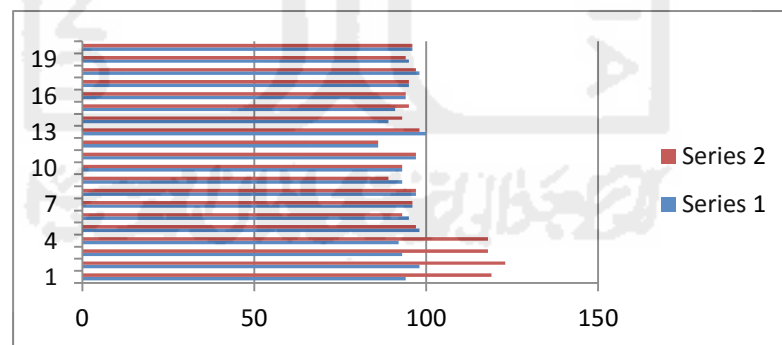
ΣY = Jumlah skor ekspektasi / Tingkat Kepentingan terhadap atribut i

Tabel 4.15. Tingkat Kepuasan dibandingkan Tingkat kepentingan RS. Panti Nugroho

NO	Atribut	ΣX	ΣY	TKI (Tingkat Kesesuaian)
1	Tata ruang dan line pelayanan yang memudahkan pasien BPJS	94	119	79%
2	Peralatan medis bersih dan lengkap	98	123	80%
3	Ruang Tunggu administrasi bersih dan nyaman	93	118	79%
4	Peralatan/fasilitas yang digunakan petugas administrasi lengkap	92	118	78%
5	Petugas administrasi peduli terhadap keluhan/masalah peserta BPJS	98	97	101%
6	Petugas administrasi memberikan perhatian khusus pada tiap peserta BPJS	95	93	102%
7	Petugas administrasi mau mendengarkan keluhan peserta maupun keluarganya	96	96	100%
8	Pelayanan kepada semua peserta sama tanpamemandang status sosial ekonomi	97	97	100%
9	Pemeriksaan peserta BPJS oleh Dokter dilakukan sesuai jadwal	93	89	104%
10	Pelayanan pendaftaran <i>check up</i> peserta BPJS cepat dan tepat	93	93	100%
11	Fasilitas rumah sakit atau medis yang diterima peserta BPJS lengkap	97	97	100%
12	Prosedur pelayanan medis peserta BPJS mudah atau sama dengan pasien non BPJS	86	86	100%
13	Proses pengambilan resep obat peserta BPJS cepat	100	98	102%
14	Petugas apotik cepat merespon peserta yang membutuhkan informasi mengenai obat	89	93	96%
15	kualitas Obat yang diterima peserta BPJS sama baik dengan non BPJS atau Obat	91	95	96%

NO	Atribut	ΣX	ΣY	TKI (Tingkat Kesuaian)
	paten			
16	Petugas apotik cepat menyelesaikan keluhan/masalah peserta BPJS	94	94	100%
17	Petugas medis bersikap ramah	95	95	100%
18	Petugas medis bersikap sopan	98	97	101%
19	Petugas medis terampil melayani peserta	95	94	101%
20	Petugas administrasi mampu menjawab pertanyaan peserta mengenai administrasi BPJS	96	96	100%
TOTAL		1890	1988	96%

Tabel diatas merupakan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Rumah Sakit Panti Nugroho dibandingkan dengan tingkat kepentingannya. Terlihat bahwa rata – rata untuk tingkat kepuasan terhadap tingkat kepentingannya sebesar 96 %. Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Rumah Sakit Panti Nugroho digambarkan dalam diagram berikut ini :



Gambar 4.1 Diagram tingkat kepuasan dan kepentingan pasien

4.5 Perhitungan kesenjangan (Gap)

Untuk menghitung kesenjangan digunakan rumus :

$$\begin{aligned} \text{Gap} &= \text{Tingkat kepuasan} - \text{Tingkat Kepentingan} \\ G &= X - Y \end{aligned}$$

Sedangkan untuk menghitung Tingkat Kepuasan pada masing – masing dimensi pelayanan digunakan rumus :

$$Tki = (\sum X / \sum Y) . 100\%$$

Perhitungan nilai kesenjangan antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel 2010. Hasil perhitungannya terdapat pada tabel berikut ini.

Keterangan :

N : Jumlah dimensi pelayanan

Tki : Tingkat Kepuasan

X : Skor Persepsi / Tingkat Kepentingan

Y : Skor Ekspetasi / Tingkat Kepuasan

$\sum X$: Jumlah Skor Persepsi / Tingkat Kepentingan pada tiap dimensi

$\sum Y$: Jumlah Skor Ekspetasi / Tingkat Kepuasan pada tiap dimensi

G : Skor Servqual (Gap)

\bar{G} : Rata – rata Skor Servqual pada masing – masing dimensi pelayanan

Tabel 4.16. GAP Antara Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan RS. Panti Nugroho

Dimensi Pelayanan		\bar{X}	\bar{Y}	G	\bar{G}	Tingkat Kepuasan
Tangible	Tata ruang dan line pelayanan yang memudahkan pasien BPJS	3.13	3.96	-0.83	-0.81	79%
	Peralatan medis bersih dan lengkap	3.27	4.1	-0.83		
	Ruang Tunggu administrasi bersih dan	3.1	3.9	-0.8		

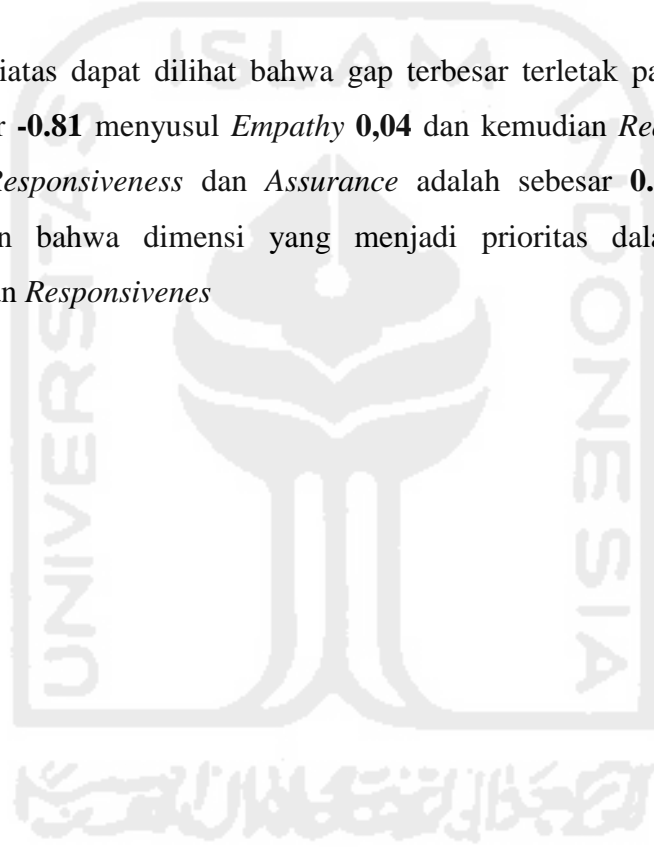
Dimensi Pelayanan		\bar{x}	\bar{y}	G	\bar{G}	Tingkat Kepuasan
	nyaman					
	Peralatan/fasilitas yang digunakan					
	petugas administrasi lengkap	3.1	3.9	-0.8		
		12.6	15.86	-3.26		
Empathy	Petugas administrasi peduli terhadap keluhan/masalah peserta BPJS	3.27	3.2	0.07	0.04	100%
	Petugas administrasi memberikan perhatian khusus pada tiap peserta BPJS	3.17	3.1	0.07		
	Petugas administrasi mau mendengarkan keluhan peserta maupun keluarganya	3.2	3.2	0		
	Pelayanan kepada semua peserta sama tanpa memandang	3.23	3.2	0.03		

Dimensi Pelayanan		\bar{x}	\bar{y}	G	\bar{G}	Tingkat Kepuasan
	status sosial ekonomi					
		12.87	12.7	0.17		
Reliability	Pemeriksaan peserta BPJS oleh Dokter dilakukan sesuai jadwal	3.1	3	0.1	0.02	100%
	Pelayanan pendaftaran <i>check up</i> peserta BPJS cepat dan tepat	3.1	3.1	0		
	Fasilitas rumah sakit atau medis yang diterima peserta BPJS lengkap	3.23	3.2	0.03		
	Prosedur pelayanan medis peserta BPJS mudah atau sama dengan pasien non BPJS	2.86	2.9	-0.04		
		12.29	12.2	0.09		
Responsiveness	Proses pengambilan resep obat peserta BPJS cepat	3.33	3.27	0.06		

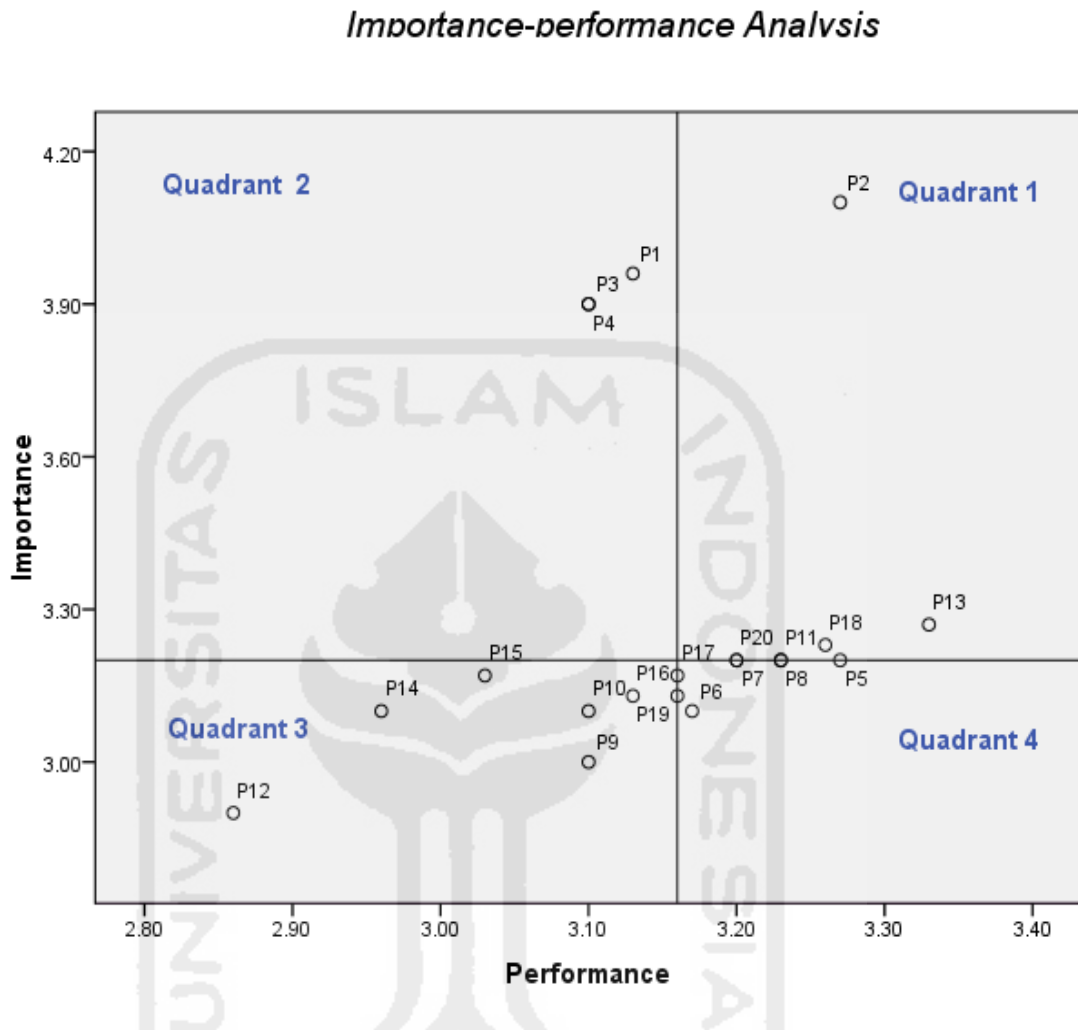
Dimensi Pelayanan		\bar{x}	\bar{y}	G	\bar{G}	Tingkat Kepuasan
	Petugas apotik cepat merespon peserta yang membutuhkan informasi mengenai obat	2.96	3.1	-0.14	-0.05	98%
	kualitas Obat yang diterima peserta BPJS sama baik dengan non BPJS atau Obat paten	3.03	3.17	-0.14		
	Petugas apotik cepat menyelesaikan keluhan peserta BPJS	3.13	3.13	0		
		12.45	12.67	-0.22		
Assurance	Petugas medis bersikap ramah	3.16	3.17	-0.01	0.01	100%
	Petugas medis bersikap sopan	3.26	3.23	0.03		
	Petugas medis terampil melayani peserta	3.16	3.13	0.03		
	Petugas administrasi mampu menjawab pertanyaan	3.2	3.2	0		

Dimensi Pelayanan	\bar{x}	\bar{y}	G	\bar{G}	Tingkat Kepuasan
peserta mengenai administrasi BPJS					
	12.78	12.73	0.05		
Total Σ	62.99	66.16	-3.17	-0.79	95%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa gap terbesar terletak pada dimensi Tangibles yaitu sebesar **-0.81** menyusul *Empathy* **0,04** dan kemudian *Realiability* sebesar **0.02**, sementara *Responsiveness* dan *Assurance* adalah sebesar **0.05** dan **0.01**. Hal ini membuktikan bahwa dimensi yang menjadi prioritas dalam perbaikan adalah *Tangibles* dan *Responsiveness*



4.6 Kuadran Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)



Gambar 4.2 Diagram Kartesius Semua atribut pada tiap Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data grafik IPA pada Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa setiap criteria penilaian tersebar pada keempat kuadran Importance-performance Analysis. Sumbu merupakan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dari seluruh kriteria penilaian sedangkan sumbu y merupakan nilai rata-rata dari tingkat performansi dari seluruh criteria penilaian. Penjabaran mengenai posisi kriteria penilaian yang tersebar di empat kuadran Importance-performance Analysis adalah sebagai berikut :

- a. Kuadran 1 (Prestasi yang baik)

Berdasarkan gambar 4.2 dapat terlihat bahwa terdapat 5 pernyataan yang masuk dalam kuadran I, yang berarti pelanggan sudah menganggap variabel-variabel tersebut sangat penting sekaligus telah mencapai kinerja yang memuaskan dan patut dipertahankan. Walau demikian, pelanggan juga berharap perlu ada peningkatan kualitas dari variabel tersebut untuk menjaga performanya agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

b. Kuadran 2 (Prioritas Utama)

Berdasarkan Gambar 4.2, terdapat 3 pernyataan yang masuk dalam kuadran II IPA yaitu mengenai tata letak line pelayanan yang memudahkan pasien BPJS dan kelengkapan peralatan medis/administrasi. Hal tersebut berarti pelanggan mengharapkan tingkat kepentingan yang tinggi, namun performa dari pelayanan tersebut kurang maksimal sehingga perlu ada perbaikan yang lebih fokus pada kriteria tersebut. Kuadran ini membutuhkan perhatian yang ekstra dalam meningkatkan performansi setiap atribut pelayanannya, agar kepuasan konsumen lebih terjaga

c. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Berdasarkan Gambar 4.2, terdapat 8 kriteria penilaian yang masuk dalam kuadran III. Responden menganggap bahwa variabel-variabel tersebut merupakan variabel dengan tingkat kepentingan dan performansi yang rendah sehingga pelanggan tidak merasa terganggu akan rendahnya kinerja RS. Panti Nugroho karena bukan menjadi prioritas utama. Meskipun responden menganggap variabel-variabel tersebut termasuk dalam kategori *low-priority*, namun pihak RS.Panti Nugroho tetap harus melakukan perbaikan terhadap variabel pelayanan tersebut setelah mendahulukan perbaikan pada variabel yang menjadi prioritas utama.

d. Kuadran 4 (Berlebihan)

Berdasarkan Gambar 4.2, terdapat 4 kriteria penilaian yang masuk dalam kuadran IV. Responden menganggap bahwa variabel-variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun memiliki performansi yang cukup tinggi. Walaupun performansi dari pihak RS.Panti Nugroho cukup tinggi namun responden menganggap variabel-variabel tersebut bukan prioritas

dengan tingkat kepentingan yang rendah. Hal ini terlihat sebagai sesuatu yang berlebihan karena kurang memberikan nilai bagi perusahaan, sehingga pihak RS dapat mempertahankan kualitas pelayanan dari variabel tersebut tanpa harus meningkatkan performansi pada ketiga variabel tersebut

