

**STUDI USAHA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) KE DALAM
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
(Studi Kasus Rumah Sakit Jogja)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Teknik Industri**



Nama : Avianika

No mhs : 065 22 116

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2011

LEMBAR PENGAKUAN

Demi Allah, Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Februari 2011



Avianika

06522116

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**STUDI USAHA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) KE DALAM
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
(Studi Kasus Rumah Sakit Jogja)**



Dosen Pembimbing

Drs. R. Abdul Djalal, MM

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**STUDI USAHA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
MENGUNAKAN INTEGRASI METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)* KE DALAM *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*
(Studi Kasus Rumah Sakit Jogja)**

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Avianika

No. Mhs : 06522116

**Telah dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri**

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 28 Februari 2011

Tim Penguji

Drs. R. Abdul Djalal, MM

Ketua

Drs. Imam Djati W, M.Eng.Sc

Anggota 1

Taufik Immawan, ST, MM

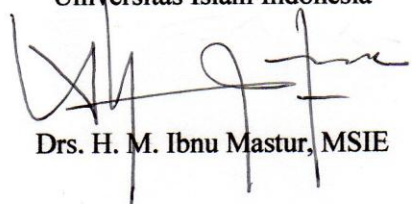
Anggota 2

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

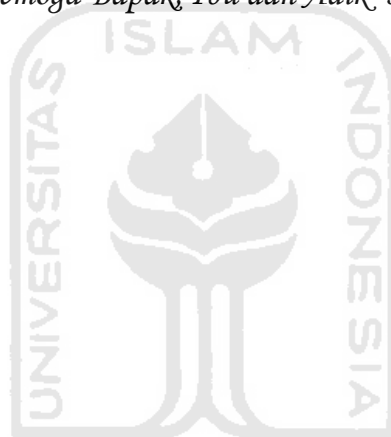

Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE

Kupersembahkan hasil karyaku ini kepada...

...Bapak, Ibu dan adik yang sangat saya cintai

Terima kasih atas dukungan, doa dan kasih sayang yang tak terhingga.

Semoga Bapak, Ibu dan Adik, selalu dalam lindungan-Nya



...Sahabat-sahabat

Terimakasih kawand,,, tanpa kalian dunia ini tidak akan penuh dengan warna

MOTTO

إِذَا مَاتَ الْإِنْسَانُ انْقَطَعَ عَمَلُهُ إِلَّا مِنْ ثَلَاثٍ؛ صَدَقَةٌ جَارِيَةٌ أَوْ عِلْمٌ يُنْتَفَعُ بِهِ أَوْ وَلَدٌ
صَالِحٌ يَدْعُو لَهُ.

“Jika manusia mati terputuslah amalnya kecuali tiga: shadaqah jariyah, atau ilmu yang dia amalkan atau anak shalih yang mendoakannya.” (HR. Muslim)

مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

“Barangsiapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah mudahkan baginya jalan menuju Surga.” (HR. Muslim)

”Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(QS. Al-Mujaadalah: 11)

”Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan Shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(QS. Al-Baqarah : 153)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya kami dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul **”STUDI USAHA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN dengan MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* ke dalam *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*”**.

Sholawat serta salam tidak lupa kita haturkan pada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang-orang yang istiqomah mengikuti sampai akhir zaman.

Tugas Akhir merupakan independent study project yang harus dikerjakan oleh mahasiswa Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Teknik Industri jenjang Studi Strata 1.

Kelancaran dalam pembuatan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Ka.Prodi Teknik Industri dan staf Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. R. Abdul Djalal MM, selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dan saran dalam pelaksanaan dan penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta (RS Jogja) tempat penelitian, terima kasih atas segala dukungan dan informasinya.
5. Kedua orang tua dan adikku yang telah memberikan dukungan baik moral, material, maupun spiritual. Terima kasih, telah dan selalu mencoba untuk mengerti, memahami dan mendukung segala aktivitas penulis.

6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat kami harapkan demi kemajuan penulis dilain kesempatan. Harapan utama kami semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Amin.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.



Yogyakarta, Februari 2011

Avianika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGAKUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Definisi Jasa	8
2.1.1 Kualitas Jasa.....	10

2.1.2	Dimensi Kualitas Jasa	11
2.2	Persepsi Konsumen	12
2.2.1	Tingkat Kepentingan Pelanggan dan Kinerja Perusahaan	14
2.2.2	Kepuasan Konsumen	14
2.3	Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) dan Kinerja (<i>Performance</i>)	16
2.4	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Objek Penelitian	21
3.2	Identifikasi Masalah	21
3.3	Pengumpulan Data	21
3.3.1	Sumber Data	21
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	22
3.4	Pengolahan Data	23
3.4.1	Uji Kecukupan Data	23
3.4.2	Uji Validitas	24
3.4.3	Uji Reliabilitas	25
3.4.4	<i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	26
3.4.4.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	26
3.4.4.2	Analisis Diagram Kartesius	26
3.4.5	Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	28

3.4.6	Diagram Alir Penelitian.....	29
-------	------------------------------	----

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 30

4.1	Pengumpulan Data	30
4.1.1	Profil Perusahaan	30
4.1.2	Visi, Misi dan Motto.....	32
4.1.2.1	Visi.....	32
4.1.2.2	Misi.....	32
4.1.2.3	Motto.....	33
4.1.3	Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi.....	33
4.1.3.1	Kedudukan.....	33
4.1.3.2	Tugas pokok.....	33
4.1.3.3	Fungsi.....	33
4.1.4	Jenis - jenis Pelayanan.....	34
4.2	Pengolahan Data.....	35
4.2.1	Uji Kecukupan Data.....	35
4.2.2	Uji Validitas	37
4.2.3	Uji Realibilitas	41
4.2.4	Tingkat kesesuaian	42
4.2.4.1	Diagram Kartesius	47
4.2.4.2	Menerjemahkan Kebutuhan Konsumen ke dalam Kebutuhan teknis	49
4.2.4.3	Penentuan Target Kebutuhan Teknis.....	50
4.2.4.4	Penentuan Hubungan Antara Kebutuhan Konsumen terhadap Kebutuhan Teknis.....	52

4.2.4.5 Penentuan Nilai Kepentingan Absolut dan Nilai Kepentingan Relatif Kebutuhan Teknis.....	54
4.2.4.6 Penentuan Hubungan Antar Kebutuhan Teknis.....	57
4.2.4.7 Tujuan (Goal).....	58
4.2.4.8 Sales Point.....	58
4.2.4.9 Melakukan Perhitungan Penyesuaian Rasio Perbaikan.....	58
4.2.4.10 Berat Bobot Baris (<i>Row Weight</i>).....	59
4.2.4.11 <i>Customer Requirements</i>	61
4.2.4.12 Matriks Rumah Kualitas (<i>HOQ</i>).....	61
4.2.4.13 <i>Matrik Part Deployment</i>	63
BAB V PEMBAHASAN	67
5.1 Analisa Data Hasil Kuesioner	67
5.1.1 Uji Kecukupan data.....	67
5.1.2 Uji Validitas.....	67
5.1.3 Uji Reliabilitas.....	67
5.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	68
5.2.1 Kuadran I	69
5.2.2 Kuadran II	71
5.2.3 Kuadran III.....	72
5.2.4 Kuadran IV	73
5.3 Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	73
5.3.1 <i>Analisis House Of Quality</i>	73

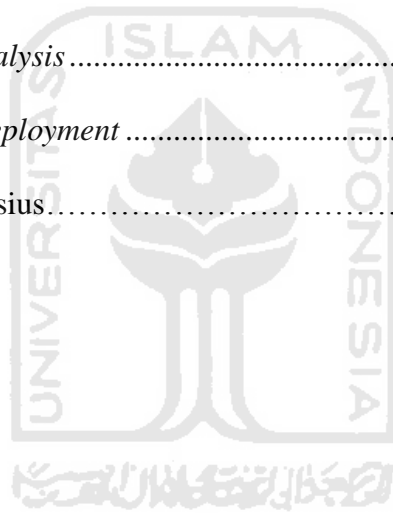
5.3.2 Pembahasan Penerjemahan Keinginan Konsumen ke dalam Kebutuhan Teknis.....	76
5.3.3 Pembahasan Penentuan Hubungan antara Kebutuhan Konsumen terhadap Kebutuhan Teknik.....	77
5.3.4 Pembahasan Penentuan Nilai Kepentingan Teknis.....	77
5.3.5 Pembahasan Penentuan Hubungan antar Kebutuhan Teknis.....	79
5.3.6 Pembahasan Analisis <i>Fault Tree</i>	79
5.3.7 Analisis matrik <i>Part Deployment</i>	81
5.3.8 Rancangan Usulan Perbaikan Layanan.....	82
BAB VI PENUTUP	85
6.1 Kesimpulan	85
6.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tabel Uji Validitas Atribut.....	39
Tabel 4.2. Tingkat Kesesuaian.....	43
Tabel 4.3. Keputusan <i>Hold & Action</i>	44
Tabel 4.4 <i>Importance and Performance</i>	46
Tabel 4.5 Interpretasi Kebutuhan Konsumen ke Kebutuhan Teknis	49
Tabel 4.6 Penentuan Target <i>Technical Requirement</i>	50
Tabel 4.7 Nilai Kepentingan Absolut.....	55
Tabel 4.8 Nilai Kepentingan Relatif.....	55
Tabel 4.9 Perangkingan Kebutuhan Teknis.....	56
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan <i>Improvement Ratio</i>	58
Tabel 4.11 Bobot baris Atribut Pelayanan	60
Tabel 4.12 Bobot <i>Critical Part Deployment</i>	66
Tabel 5.1 Atribut-atribut dalam kuadran I	69
Tabel 5.2 Atribut-atribut dalam kuadran II.....	71
Tabel 5.3 Atribut-atribut dalam kuadran III.....	72
Tabel 5.4 Atribut-atribut dalam kuadran IV	73
Tabel 5.5 Interpretasi Keinginan Konsumen ke Kebutuhan Teknis.....	76
Tabel 5.6 Kepentingan Relatif	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Faktor-faktor pembentuk kepuasan pelanggan	15
Gambar 2.2 Elemen-elemen dalam matriks Perencanaan produk (HOQ)	19
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	27
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	29
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	48
Gambar 4.2 Hubungan antara kebutuhan konsumen dan kebutuhan teknis... 53	
Gambar 4.3 <i>House of Quality</i>	62
Gambar 4.4 <i>Fault Tree Analysis</i>	64
Gambar 4.5 <i>Matrik Part Deployment</i>	65
Gambar 5.1 Diagram Kartesius.....	68



ABSTRAKSI

Rumah Sakit merupakan sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang berfungsi sosial, namun harus dikelola secara professional. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat.

Data didapat dari hasil kuesioner IPA yang telah didistribusikan pada responden yang telah menggunakan layanan RSUD Kota Yogyakarta (RS Jogja). Kemudian data diolah menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) kemudian disusun Quality Function Deployment (QFD) untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan fault tree analysis diperoleh tiga aspek yang perlu dilakukan tindakan perbaikan yaitu kemampuan personal, waktu respon petugas medis dan kelengkapan fasilitas penunjang layanan. Rancangan usulan tindakan yang perlu dilakukan dalam usaha perbaikan kinerja RS Jogja berdasarkan integrasi metode IPA ke dalam QFD yaitu (1) Pengarahan dan training/pelatihan karyawan secara kontinu seperti training keterampilan komunikasi yang baik, sabar dan ramah terhadap pasien (2) Prosedur penanganan keluhan dengan respon cepat tanggap petugas medis menangani keluhan pasien perlu untuk ditingkatkan lagi yaitu dengan mengoptimalkan pelayanan secara langsung, layanan call center ataupun pelayanan keluhan lewat e-mail. Dibuat website sebagai media komunikasi dunia maya yang selalu up to date. (3) Pengontrolan fasilitas yang dilakukan secara berkala dan disediakan lembar checklist fasilitas dan (4) Penambahan fasilitas yaitu di bangsal kelas III dahlia dan bougenvile yaitu kipas angin di setiap ruangan, wastafel di setiap bangsal, telepon internal di setiap ruangan sedangkan di bangsal kelas III edelweis perlu ditambahkan kipas angin disetiap ruangan dan wastafel di setiap bangsal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA), QFD

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif, para pelaku bisnis yang ingin memenangkan persaingan dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh pada kualitas. Salah satu strategi yang dilakukan perusahaan agar lebih unggul dari pesaingnya adalah dengan cara memberikan pelayanan yang lebih bermutu kepada konsumennya. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau tidak. Kualitas pelayanan terbukti merupakan faktor terpenting penentu kepuasan pelanggan.

Kualitas jasa merupakan perbandingan antara jasa yang dirasakan (dipersepsikan) pelanggan dengan kualitas jasa yang mereka harapkan (Parasuraman, et al.,1988). Salah satu faktor yang dapat mendorong tercapainya *Total Quality Service* adalah kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997). Trend terhadap kualitas layanan diawali pada tahun 1980an ketika para pemimpin perusahaan menyadari bahwa kualitas produk tidak menjamin terpeliharanya *competitive advantage*, yaitu persaingan yang saling menguntungkan. Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna

akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Rangkuti, 2006 : 5).

Telah ada beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan faktor kualitas pelayanan, yaitu Muhaemin (2005) dalam penelitiannya menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Bank BPD Jateng Cabang Surakarta. Febrianto (2005) melakukan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan metode *Servqual*. Melisa (2006) melakukan penelitian pada PT Grand Java *Tour&Travel* cabang Yogyakarta yaitu menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap implementasi *Customer Relationship Management* dengan menggunakan Analisis *Importance Performance Matrix*. Arry (2008) melakukan penelitian tentang analisis peningkatan kualitas layanan jasa perbankan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan metode *Potential Gain in Customer Values (PGCV)*. Imam (2010) melakukan penelitian aplikasi metode *Carter* dan *QFD* untuk mengukur kualitas pelayanan nasabah Bank Syariah.

Rumah Sakit merupakan sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang berfungsi sosial, namun harus dikelola secara professional. Rumah Sakit telah menjadi pusat perhatian yang penting karena rumah sakit merupakan *value* bisnis yang semakin disimak oleh berbagai pihak. Terlepas dari menguntungkan atau tidak, bisnis rumah sakit sangat sulit di prediksi, namun kenyataannya semakin banyak investor pada sektor ini dan persaingan yang sangat ketat. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah banyaknya pesaing. Oleh karena itu, Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Penulis

tertarik untuk melakukan penelitian tentang perbaikan kualitas layanan di Rumah Sakit. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Jogja khususnya pada pasien rawat inap. Terdapat keanekaragaman pasien yang menimbulkan perbedaan persepsi dan harapan pelanggan terhadap jenis layanan yang diberikan Rumah Sakit Jogja. Pasien akan mempunyai banyak keinginan dan kebutuhan terhadap layanan yang diberikan Rumah Sakit Jogja, dengan alasan ini Rumah Sakit Jogja harus mempunyai strategi dan tindakan upaya untuk meningkatkan *Total Quality Service* perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang perbaikan kualitas layanan di Rumah Sakit Jogja. Dengan menganalisis tingkat kepentingan/harapan (*importance*) pasien dan kinerja (*performance*) Rumah Sakit, maka dapat diketahui sejauh mana tingkat perbaikan yang diinginkan oleh pasien terhadap layanan yang mereka peroleh dan untuk mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan Rumah Sakit Jogja dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan *Quality Function Deployment (QFD)*. *QFD* sebagai rancangan perbaikan untuk mengurangi kesenjangan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Aspek apa saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Bagaimanakah rancangan usulan perbaikan yang diberikan untuk Rumah Sakit Jogja?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk memfokuskan kajian yang akan dilakukan. Sehingga tujuan penelitian dapat dicapai dengan cepat dan baik. Adapun pembatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Jogja.
2. Karakteristik responden yang digunakan adalah umur, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan.
3. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan aspek kualitas pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki yang harus dilakukan oleh Rumah Sakit Jogja.
2. Memberikan rancangan usulan perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh Rumah Sakit Jogja.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan ilmu-ilmu yang didapat selama di bangku kuliah dengan kondisi nyata di lapangan.

2. Bagi Rumah Sakit Jogja

Sebagai bahan acuan pihak manajemen rumah sakit Jogja untuk mengambil tindakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan rumah sakit.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain serta dikembangkan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini mudah dimengerti dan memenuhi persyaratan, maka penulisannya dibagi menjadi beberapa tahapan. Tahapan tersebut adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan, tujuan dan manfaat dari penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahannya, landasan teori yang langsung mendukung

pelaksanaan penelitian dan juga menjadi landasan / pedoman dalam pembahasan pemecahan masalah yang berhubungan dengan analisis yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mengandung uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian, variabel dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai dan bagan alir penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi uraian tentang gambaran umum perusahaan, data – data yang diperlukan dalam pemecahan masalah dan pengolahan data dari hasil penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentsng kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan direkomendasikan atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk dikaji pada penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN****Daftar Gambar****Daftar Tabel**

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner

5.1.1 Uji Kecukupan Data

Berdasarkan perhitungan Uji Kecukupan Data yang terdapat pada pengolahan data, dengan menggunakan $\alpha = 10\%$, error = 8%, didapat jumlah data (sampel) minimal yaitu $34.63 = 35$ data. Dengan pengambilan data sebanyak 70 kuesioner (64 kuesioner sah, 6 kuesioner tidak sah), dianggap sudah cukup mewakili sebagai sampel dari suatu populasi karena data minimal yang dibutuhkan hanya sebanyak 35 kuesioner.

5.1.2 Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 16 for Windows* yang hasilnya dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation*. Uji validitas data pada penelitian ini dilakukan hanya 1 (satu) iterasi saja karena pada iterasi tersebut, atribut pertanyaan sudah *valid* seluruhnya. Ini berarti atribut-atribut kuesioner telah mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

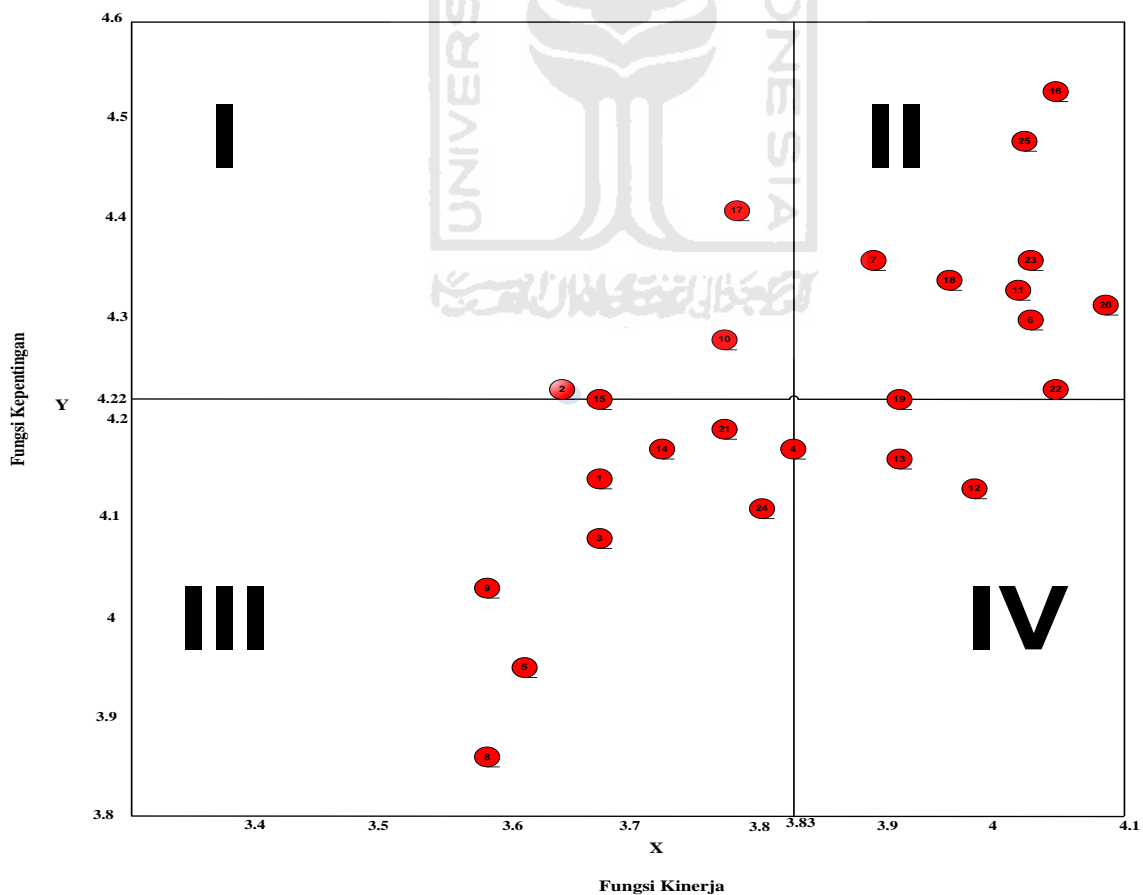
5.1.3 Pengujian Reliabilitas

Pengolahan data dengan bantuan *Software SPSS 16 for Windows* menghasilkan r_{alpha} sebesar 0.937 (dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*). Apabila koefisien reliabilitas mendekati 1, maka kuesioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik. Selain itu, nilai $r_{alpha} (0,937) \geq r_{tabel} (0,239)$. Dengan ini dapat

disimpulkan bahwa atribut-atribut kuesioner *reliabel*. Ini berarti atribut-atribut kuesioner dapat memperlihatkan kemantapan atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut. Berapa kali pun atribut-atribut kuesioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

5.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil perhitungan nilai \bar{X} (rata-rata skor kinerja) dan \bar{Y} (rata-rata skor kepentingan) kemudian dipetakan dalam diagram kartesius, yang bertujuan untuk mengetahui letak atribut terdapat pada kuadran berapa. Pengukuran Tingkat Kesesuaian dilakukan untuk mencari urutan prioritas perbaikan layanan.



Gambar 5.1 Diagram Kartesius

Berdasarkan pemetaan dari diagram kartesius diatas, atribut-atribut pernyataan dapat dikelompokkan kedalam kuadran masing-masing, yaitu sebagai berikut:

5.2.1 Kuadran I

Kuadran I memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen, karena atribut-atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Atribut-atribut pada kuadran ini merupakan kekurangan atau kelemahan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta dalam kinerja pelayanan yang mereka terapkan. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.1 Atribut-atribut dalam kuadran I

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
1	Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	<i>Assurance</i>	85.82%	A	3.78	4.41
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	<i>Reliability</i>	85.98%	A	3.64	4.23
3	Keamanan pada waktu tinggal (ada <i>security/satpam</i>)	<i>Assurance</i>	87.04%	A	3.67	4.22
4	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	<i>Tangible</i>	87.96%	A	3.77	4.28

Pada tabel diatas seluruh atribut pada kuadran I memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur keputusan (90.71%), sehingga seluruh atribut pada kuadran ini memerlukan perbaikan (*action*). Dengan tingkat kesesuaian kita dapat mengetahui urutan prioritas perbaikan dan seberapa besar harapan konsumen/pasien tentang suatu pelayanan telah tercapai.

Atribut yang pertama yaitu keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja yang memiliki tingkat kesesuaian 85.82%. Pasien berharap pelayanan dari para dokter, perawat dan petugas lainnya dapat bekerja lebih handal dan professional. Kemampuan personal dan waktu respon dokter, perawat dan para petugas lainnya perlu ditingkatkan.

Atribut yang kedua yaitu pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat yang memiliki tingkat kesesuaian 85.98%. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat menjadi harapan semua pasien. Keluhan pasien terhadap pelayanan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat disebabkan oleh dokter yang bertugas ada yang terlambat datang dan waktu respon perawat kurang cepat sehingga membuat pemeriksaan menjadi lamban. Rumah sakit diharapkan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang diberikan sehingga konsumen merasa puas.

Atribut yang ketiga yaitu keamanan pada waktu tinggal (ada *security* atau satpam) yang memiliki tingkat kesesuaian 87.04%. Keberadaan *security* atau satpam dibutuhkan oleh pasien rawat inap agar pasien merasa aman pada waktu menjalani rawat inap di rumah sakit. Keluarga pasien yang menjaga pun juga merasa aman pada waktu tinggal untuk menunggu pasien di rumah sakit.

Atribut keempat yaitu kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai yang memiliki tingkat kesesuaian 87.96%. Konsumen merasa kurang puas terhadap kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang diberikan oleh rumah sakit. Maka sebaiknya rumah sakit memberikan kelengkapan dan kesiapan yang sudah ada semaksimal mungkin kepada konsumen serta kebersihan alat-alat terjaga kebersihannya sehingga konsumen dapat menikmati fasilitas alat yang cukup lengkap siap dan bersih yang telah ada di rumah sakit.

5.2.2 Kuadran II

Kuadran II disebut daerah yang harus dipertahankan, karena atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Namun ada tiga atribut yang harus dilakukan sedikit perbaikan dikarenakan tingkat kesesuaiannya kurang dari 90.71%, yaitu atribut pertama Kebersihan, kenyamanan dan kerapian ruangan dengan tingkat kesesuaian 89.25%, atribut kedua Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosa penyakit dengan tingkat kesesuaian 89.31% dan atribut ketiga Pelayanan terhadap semua pasien tanpa memandang status social dan lain-lain dengan tingkat kesesuaian 89.89%. Konsumen cukup puas dengan segala atribut diatas yang telah diberikan oleh rumah sakit, namun konsumen merasa harus ada sedikit perubahan yang harus dilakukan pihak rumah sakit.

Tabel 5.2 Atribut-atribut dalam kuadran II

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
1	Kebersihan, kenyamanan dan kerapian ruangan	<i>Tangible</i>	89.25%	A	3.89	4.36
2	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	<i>Assurance</i>	89.31%	A	4.05	4.53
3	Pelayanan terhadap semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	<i>Empathy</i>	89.89%	A	4.03	4.48
4	Pelayanan yang sopan dan ramah	<i>Assurance</i>	91.01%	H	3.95	4.34
5	Kesabaran dalam menghadapi keluhan pasien	<i>Empathy</i>	92.47%	H	4.03	4.36
6	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	<i>Responsiveness</i>	92.59%	H	3.91	4.22
7	Kebersihan dalam penyajian makanan, minuman dan obat-obatan	<i>Tangible</i>	92.78%	H	4.02	4.33
8	Lokasi Rumah Sakit strategis	<i>Tangible</i>	93.82%	H	4.03	4.3
9	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	<i>Responsiveness</i>	94.57%	H	4.08	4.31
10	Keramahan terhadap pasien dan keluarga	<i>Empathy</i>	95.57%	H	4.05	4.23

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, untuk itu wajib dipertahankan karena merupakan kekuatan perusahaan untuk dapat bersaing dengan yang lain.

Seluruh atribut yang terdapat pada kuadran II ini, harus dipertahankan prestasinya sehingga para konsumen akan terus setia (loyalitas) dalam menggunakan jasa yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta.

5.2.3 Kuadran III

Kuadran III disebut daerah prioritas rendah, karena atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan. Namun rumah sakit harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara kompetitor yang lain.

Akan tetapi, bukan berarti atribut-atribut yang berada pada kuadran ini tidak menjadi hal yang harus diperhatikan, karena di masa yang akan datang atribut tersebut bisa menjadi tuntutan bagi rumah sakit dalam menjalankan kinerja kualitas pelayanannya. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran III beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya

Tabel 5.3 Atribut-atribut dalam kuadran III

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
1	Kelengkapan fasilitas ruangan (telepon interen, wastafel, kipas angin, kamar mandi)	<i>Tangible</i>	87.45%	A	3.38	3.86
2	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	<i>Reliability</i>	88.68%	A	3.67	4.14
3	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	<i>Tangible</i>	88.76%	A	3.58	4.03
4	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	<i>Assurance</i>	89.14%	A	3.72	4.17
5	Kemampuan perawat dalam memberikan dukungan moral kepada pasien ataupun keluarga	<i>Responsiveness</i>	89.93%	A	3.77	4.19

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
6	Prosedur pelayanan yang mudah (tidak berbelit belit)	<i>Reliability</i>	90.04%	A	3.67	4.08
7	Tarif rumah sakit	<i>Reliability</i>	91.30%	H	3.61	3.95
8	Jadwal pelayanan RS dijalankan dengan tepat (kunjungan dokter perawatan, istirahat)	<i>Reliability</i>	91.76%	H	3.83	4.17
9	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	<i>Empathy</i>	92.39%	H	3.8	4.11

5.2.4 Kuadran IV

Kuadran IV dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena terdapat faktor yang bagi pelanggan tidak penting, akan tetapi oleh pihak rumah sakit dilaksanakan dengan sangat baik. Selain itu dikarenakan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi, sehingga bukan menjadi prioritas yang perlu dibenahi.

Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV beserta tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.4 Atribut-atribut dalam kuadran IV

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	\bar{X}	\bar{Y}
1	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan nyaman	<i>Reliability</i>	93.98%	H	3.91	4.16
2	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	<i>Reliability</i>	96.21%	H	3.97	4.13

5.3 Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan

5.3.1 Analisis *House of Quality*

Dari hasil penyusunan *House of Quality*, diperoleh prioritas langkah-langkah dalam upaya peningkatan kualitas produk dan jasa. Dengan metode *Importance Performance Analysis* yang diintegrasikan ke dalam *House of Quality*.

Persamaan yang paling sering digunakan untuk menggambarkan struktur *QFD* adalah suatu matriks yang bebetuk rumah. Istilah yang sering digunakan yaitu *House of Quality* yaitu matriks perencanaan produk yang menggambarkan kebutuhan pelanggan dan evaluasi produk pesaing. Kunci dalam membangun rumah mutu ini difokuskan kepada kebutuhan pelanggan/ konsumen, sehingga proses desain dan pengembangan lebih sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan dari pada dengan teknologi inovasi.

Secara garis besar *House of Quality* atau rumah mutu terdiri atas 2 (dua) bagian utama. Pertama bagian sisi yang horizontal, yang memuat informasi ya g berhubungan dengan pelanggan. Kedua yaitu bagian sisi vertical yang memuat informasi keteknikan yang merespon masukan dari pelanggan.

Bagian-bagian yang diletakkan pada sisi horizontal antara lain:

- a. Karakteristik atribut kebutuhan konsumen rumah sakit, yang merupakan masukan dasar unuk membangun *QFD*
- b. Tingkat kepentingan konsumen yang ditunjukkan dengan nilai skala.
- c. Tingkat kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta dan harapan pasien.

Sedangkan bagian-bagian yang diletakkan pada sisi vertikal antara lain:

- a. Kebutuhan teknik yang dirancanag untuk memenuhi kebutuhan konsumen
- b. Hubungan antara kebutuhan konsumen dan kebutuhan teknik
- c. Hubungan antar kebutuhan teknik
- d. Target kebutuhan teknik
- e. Kepentingan absolut dan kepentingan relatif

Dari gambar 4.3 *House of Quality* atau rumah kualitas dapat diketahui apa saja yang menjadi kebutuhan konsumen juga nilai kepentingannya, performansi kebutuhan teknik perusahaan beserta harapannya, nilai-nilai kepentingan absolut dan kepentingan relatif, kebutuhan teknik yang dibutuhkan beserta hubungannya dengan kebutuhan konsumen juga hubungan antar masing-masing kebutuhan teknik, prioritas kebutuhan teknik, semua tergambar dalam rumah mutu tersebut. Dengan melihat rumah mutu akan memudahkan pihak perusahaan khususnya manajemen dalam menganalisis hal-hal yang diperlukan untuk usaha perbaikan.

Berikut hasil *HOQ* tentang yang mungkin bisa dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah kota Yogyakarta berkaitan dengan perbaikan layanan.

1. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat
2. Pelayanan terhadap semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain
3. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat
4. Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja
5. Kebersihan, kenyamanan dan kerapian ruangan
6. Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)
7. Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan
8. Kelengkapan fasilitas ruangan (telepon interen, wastafel, kipas angin, kamar mandi)
9. Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit
10. Prosedur pelayanan yang mudah (tidak berbelit belit)
11. Kemampuan perawat dalam memberikan dukungan moral kepada pasien ataupun keluarga
12. Keamanan pada waktu tinggal (ada security/satpam)
13. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai

5.3.2 Pembahasan Penerjemahan Keinginan Konsumen ke dalam Kebutuhan Teknis

Dalam menerjemahkan kebutuhan teknis perlu dipertimbangkan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Penentuan kebutuhan teknik diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta.

Identifikasi permasalahan dan penentuan alternatif kebutuhan teknik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5.5 Interpretasi Keinginan Konsumen ke Kebutuhan Teknis

No.	Keinginan Konsumen	Kebutuhan Teknis
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	Kemampuan Personal
		Waktu Respon Petugas Medis
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	Kemampuan Personal
		Ketersediaan Petugas Medis
3	Prosedur pelayanan yang mudah (tidak berbelit belit)	Kemampuan Personal
		Waktu Respon Petugas Medis
4	Kebersihan, kenyamanan dan kerapian ruangan	Ketersediaan Kipas Angin
		Kebersihan Ruangan
5	Kelengkapan fasilitas ruangan (telepon, wastafel, kipas angin, kamar mandi)	Ketersediaan Kipas Angin
		Ketersediaan Wastafel
		Ketersediaan Telepon
6	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	Kebersihan Kamar Mandi
7	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	Ketersediaan Alat-alat Medis
8	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	Ketersediaan Petugas Keamanan
9	Keamanan pada waktu tinggal (ada security/satpam)	Ketersediaan Petugas Keamanan
		Adanya CCTV

No.	Keinginan Konsumen	Kebutuhan Teknis
10	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	Kemampuan Personal
11	Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	Kemampuan Personal
12	Kemampuan karyawan dalam memberikan dukungan moral kepada pasien ataupun keluarga	Kemampuan Personal
13	Pelayanan terhadap semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	Kemampuan Personal
		Waktu Respon Petugas Medis

5.3.3 Pembahasan Penentuan Hubungan antara Kebutuhan Konsumen terhadap

Kebutuhan Teknik

Analisis hubungan ini memperhatikan kemampuan kebutuhan teknik dalam memenuhi kebutuhan konsumen serta idntifikasi atribut kebutuhan konsumen tersebut mempunyai hubungan kuat, sedang atau lemah.

Dengan melihat matrik hubungan antara kebutuhan konsumen dan kebutuhan teknik ini maka manajemen perusahaan dengan mudah memperhatikan prioritas kebutuhan konsumen dan menyesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan teknik yang dimiliki perusahaan. Dengan demikian, kegiatan perbaikan kuailtas dapat diprioritaskan pada pola hubungan yang paling kuat.

5.3.4 Pembahasan Penentuan Nilai Kepentingan Teknis

Tingkat kepentingan teknis menunjukkan prioritas kegiatan yang perlu dilaksanakan. Kebutuhan teknis yang memiliki nilai prioritas yang tinggi hendaknya mendapat perhatian khusus untuk dipenuhi. Hasil perangkaan kebutuhan teknik berdasarkan prioritasnya adalah:

Tabel 5.6 Kepentingan Relatif

No.	Karakteristik Kebutuhan Pelanggan	Kepentingan Relatif
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	27.38
2	Pelayanan terhadap semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	12.84
3	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	9.91
4	Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	8.25
5	Kebersihan, kenyamanan dan kerapian ruangan	8.08
6	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	4.71
7	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	4.44
8	Kelengkapan fasilitas ruangan (telepon, wastafel, kipas angin, kamar mandi)	4.29
9	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	4.21
10	Prosedur pelayanan yang mudah (tidak berbelit belit)	4.16
11	Kemampuan karyawan dalam memberikan dukungan moral kepada pasien ataupun keluarga	4.15
12	Keamanan pada waktu tinggal (ada security/satpam)	3.80
13	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	3.80

5.3.5 Pembahasan Penentuan Hubungan antar Kebutuhan Teknis

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pola hubungan antar kebutuhan teknis. Pola hubungan ini akan mempengaruhi kegiatan perbaikan yang dilakukan dapat saling bersinergi atau sebaliknya justru saling menghambat satu dengan yang lain.

Sebagian besar kebutuhan teknis memiliki hubungan yang positif antar satu dengan yang lain.

Kualitas pelayanan yang meliputi respon petugas medis serta keramahan dan kesopanan sangat dibutuhkan pasien. Perekrutan, pengarahan dan *training*/pelatihan sumber daya manusia baik dalam kemampuan teknik maupun non teknik diperlukan untuk mendidik sumber daya manusia yang berkualitas dan handal dalam melayani pasien. Penanganan terhadap keluhan pasien yang masuk segera ditindaklanjuti sebagai komitmen usaha jasa. Dengan adanya kritik dari pelanggan yang dilanjutkan dengan evaluasi internal akan tercapai pelayanan maksimal yang diharapkan.

Ketersediaan petugas kebersihan mendukung terjaganya kebersihan setiap ruangan sehingga pasien rawat inap merasa nyaman pada waktu tinggal.

Keluhan pasien merupakan informasi yang akurat dari pasien tentang rumah sakit. Penyelesaian dan evaluasi dari semua keluhan pasien merupakan indikator kemampuan pelayanan yang baik.

5.3.6 Pembahasan Analisis *Fault Tree*

Analisis *Fault Tree* digunakan untuk mengidentifikasi part kritis dengan mencari elemen-elemen yang diperkirakan sebagai penyebab terjadinya ketidaksesuaian target dengan *Technical Requirements*.

Dalam gambar 4.4 *Fault Tree Analisis* terdapat tiga kebutuhan teknik yang memerlukan perhatian, yaitu:

a. Kemampuan Personal

Terdapat 3 elemen terpenting yang menyebabkan ketidaksesuaian dengan target dengan kebutuhan teknik, yaitu:

- Kemampuan dan kesigapan petugas medis dalam membantu pasien
- Kemampuan petugas medis dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
- Kemampuan dan pengetahuan petugas medis

Dari ketiga hambatan tersebut, kebutuhan teknik berupa kemampuan dan kesigapan petugas medis dalam membantu pasien serta kemampuan dan pengetahuan petugas medis merupakan elemen-elemen terpenting yang diperkirakan sebagai penyebab terjadinya ketidaksesuaian target dengan *Technical Requirement*. Maka solusi dari hambatan-hambatan tersebut adalah diadakan pengarahan dan *training* /pelatihan bagi petugas medis

b. Waktu respon petugas medis

Terdapat dua elemen penting yang menyebabkan ketidaksesuaian target dengan kebutuhan teknik yaitu:

- Waktu respon pelayanan
- Waktu respon keluhan pasien

Elemen terpenting yang menyebabkan ketidaksesuaian target dengan kebutuhan teknik yaitu waktu respon pelayanan dan kecepatan dalam merespon keluhan pasien. Maka solusinya yang dapat diambil adalah

melakukan pengarahan dan *training/* pelatihan petugas medis dan perbaikan prosedur penanganan keluhan pasien.

- c. Kelengkapan fasilitas penunjang layanan
- Perawatan dan perbaikan fasilitas pelayanan
 - Kurangnya fasilitas penunjang layanan

Elemen terpenting yang menyebabkan ketidaksesuaian target dengan kebutuhan teknik yaitu perawatan dan perbaikan fasilitas pelayanan dan kurangnya fasilitas penunjang layanan. Maka solusi dari hambatan tersebut adalah pengontrolan fasilitas secara berkala dan penambahan fasilitas.

5.3.7 Analisis Matriks Part Deployment

Berdasarkan *Fault Tree Analysis* dan *Matriks Part Deployment*, maka ada beberapa alternatif tindakan perbaikan yang dapat diambil. Walaupun demikian, peneliti melakukan pemilihan antara tindakan perbaikan yang sifatnya sangat teknis serta dapat langsung dilakukan oleh pihak manajemen dengan tindakan perbaikan yang dianggap penting dan perlu diteliti atau dikaji lebih lanjut sehingga dimasukkan ke dalam *Critical Part Deployment*.

Adapun tindakan perbaikan yang dalam hal ini sifatnya sangat teknis serta dapat langsung dilakukan oleh pihak manajemen adalah sebagai berikut:

1. Pengarahan dan *training/*pelatihan petugas medis
2. Prosedur penanganan keluhan pasien
3. Pengontrolan fasilitas
4. Penambahan fasilitas

5.3.8 Rancangan Usulan Perbaikan Pelayanan

Rancangan usulan tindakan yang perlu dilakukan dalam perbaikan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta berdasarkan tahap-tahap pada *Quality Function Deployment (QFD)*. Rancangan usulannya mengacu pada perhitungan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan mengacu pada hasil dari matrik *House of Quality (HOQ)* dan matrik *part deployment* yang semuanya termasuk dalam langkah pengembangan dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* yang telah dilaksanakan dalam upaya perbaikan proses layanan jasa rumah sakit. Usulan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut :

1. Pengarahan dan *Training/* Pelatihan Petugas Medis

Salah satu yang mendasar pada kualitas manajemen jasa adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik yang berkaitan dengan keberadaan petugas medis yaitu dibutuhkan sikap dan keterampilan yang handal dan profesional dalam menjalankan tugasnya untuk melayani pasien secara memuaskan. Petugas medis Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta perlu ditingkatkan kualitasnya terutama pada aspek pelayanan kepada pasien.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia perlu diadakan pendidikan, pelatihan dan pembelajaran secara kontinu. Pendidikan lebih menekankan ke teoritis sedangkan pelatihan bersifat spesifik dan praktis. Keduanya memiliki tujuan yang sama yaitu pembelajaran agar tercapai pemahaman yang mendalam. Dengan pelatihan secara kontinu akan meningkatkan kemampuan personel dalam memahami tugas yang diamanatkan oleh pihak rumah sakit yaitu melayani pasien. Pelatihan yang perlu dilakukan diantaranya adalah berupa pelatihan

keterampilan personal yaitu seperti pelatihan komunikasi yang baik, sabar dan ramah terhadap pasien. Sehingga visi dan misi rumah sakit dapat tercapai dan sesuai juga dengan motto Rumah Sakit Umum Daerah kota Yogyakarta yaitu “Pelayanan dengan Senyum, Sapa, Sopan, Santun dan Sembuh (5S)” dapat terlaksana dengan baik.

2. Prosedur Penanganan Keluhan Pasien

Untuk menjamin prinsip-prinsip dalam penanganan keluhan pasien dapat diterapkan dan rumah sakit dapat bekerja dengan baik, diperlukan adanya prosedur atau alur penanganan keluhan pasien dapat ditangani oleh rumah sakit dengan efisien dan efektif sehingga dapat memuaskan pasien. Prosedur penanganan keluhan dengan respon cepat tanggap petugas medis menangani keluhan pasien perlu untuk ditingkatkan lagi yaitu dengan mengoptimalkan pelayanan secara langsung, layanan *call center* ataupun pelayanan keluhan lewat *e-mail*. Dibuat *website* sebagai media komunikasi dunia maya yang selalu *up to date*.

3. Pengontrolan Fasilitas

Fasilitas yang ada perlu dikontrol keadannya serta daya gunanya. Dijaga juga agar dapat terjaga kebersihannya, tidak cepat rusak ataupun hilang.

Elemen terpenting yang menyebabkan ketidaksesuaian target dengan kebutuhan teknik yaitu perawatan dan perbaikan fasilitas pelayanan dan kurangnya fasilitas penunjang layanan. Maka solusi dari hambatan tersebut adalah pengontrolan fasilitas yang dilakukan secara berkala dan disediakan lembar *checklist* fasilitas.

4. Penambahan Fasilitas

Fasilitas yang lengkap dapat menunjang kinerja rumah sakit dan kepuasan konsumen, fasilitas yang perlu ditambahkan di bangsal kelas III dahlia dan bougenvile yaitu kipas angin di setiap ruangan, wastafel di setiap bangsal, telepon internal di setiap ruangan sedangkan di bangsal kelas III edelweis perlu ditambahkan kipas angin di setiap ruangan dan wastafel di setiap bangsal.



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan *fault tree analysis* diperoleh tiga aspek yang perlu dilakukan tindakan perbaikan yaitu (1) kemampuan personal (2) waktu respon petugas medis (3) kelengkapan fasilitas penunjang layanan.
2. Rancangan usulan tindakan yang perlu dilakukan dalam usaha perbaikan kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta (RS Jogja) berdasarkan integrasi metode *IPA* ke dalam *QFD* yaitu (1) Pengarahan dan *training*/pelatihan karyawan secara kontinu seperti training keterampilan komunikasi yang baik, sabar dan ramah terhadap pasien (2) Prosedur penanganan keluhan dengan respon cepat tanggap petugas medis menangani keluhan pasien perlu untuk ditingkatkan lagi yaitu dengan mengoptimalkan pelayanan secara langsung, layanan *call center* ataupun pelayanan keluhan lewat *e-mail*. Dibuat *website* sebagai media komunikasi dunia maya yang selalu *up to date*. (3) Pengontrolan fasilitas yang dilakukan secara berkala dan disediakan lembar *checklist* fasilitas dan (4) Penambahan fasilitas yaitu di bangsal kelas III dahlia dan bougenvile yaitu kipas angin di setiap ruangan, wastafel di setiap bangsal, telepon internal di setiap ruangan sedangkan di bangsal kelas III edelweis perlu ditambahkan kipas angin di setiap ruangan dan wastafel di setiap bangsal.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pasien dengan terus melakukan perbaikan layanan atau mempertahankan serta meningkatkan prestasinya.
2. Untuk penelitian yang bertujuan menentukan urutan prioritas perbaikan, dapat menggunakan konsep tingkat kesesuaian pada integrasi metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*, karena selain menghemat waktu dengan perhitungannya yang sederhana, tindakan perbaikan atau mempertahankan suatu kinerja juga dapat diputuskan. Bisa juga menjadi alternatif untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kinerja rumah sakit dan memberikan usulan perbaikan yang perlu dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi rumah sakit untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Arry .2008. *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perbankan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Potential Gain in Customer Values (PGCV) (Tesis)*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia
- Chairul Saleh, (2008). *Metodologi Penelitian: Sebuah Petunjuk Praktis*. CV. Jaya Abadi, Yogyakarta.
- Febrianto .2005. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Factor-faktor yang Mempengaruhinya dengan Metode Servqual (Tesis)*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia
- Imam .2010. *Aplikasi Metode Carter dan QFD untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah (Tesis)*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia
- Irawan, Handi, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, 1996, *Dasar - Dasar Pemasaran (Principles of Marketing)*, Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip .2002., *Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2* (Terjemahan Benjamin Molan). Jakarta: Prenhallindo
- Melisa .2006. *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Implementasi Customer Relationship Management dengan Menggunakan Analisis Importance Performance Matrix PT Grand Java Tour&Travel cabang Yogyakarta (Tesis)*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia
- Muhaemin .2005. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT. Bank BPD Jateng Cabang Surakarta (Tesis)*. Surakarta: Universitas

Muhammadiyah Surakarta

- Muhammad Irmansyah., 2005. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perpustakaan Perguruan Tinggi, *prosiding seminar nasional manajemen teknologi I 2005*, ITS, 25- 26 Februari, Surabaya
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, and Berry, L.L., 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing : 41-50
- Parasuraman, A., Zethaml, V.A dan Berry, L.L., 1994, “Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : Implication for Futher Research”, *Journal of Marketing*, January, 111:124.
- Purnama Nursya'bani, 2000, “Kualitas Jasa dan Upaya Penciptaan Nilai Pelanggan” : MODUS Jurnal Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonomi Univesitas Atma Jaya Yogyakarta, vol.13, pp.13-22.
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analistik Kasus PLN-JP*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Stanton, William J., 1991. *Fundamentals of Marketing*, 9th ed. Mc Graw Hill.
- Supranto,J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy .,1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia., 2002, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset



Kuesioner Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit (Studi Kasus Rumah Sakit Jogja)

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang Saya lakukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Strata-1 pada Jurusan Teknik Industri di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*” (Studi Kasus Rumah Sakit Jogja)**, Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini. Mohon kuesioner ini diisi sesuai dengan apa yang diperoleh di lapangan. Kuesioner ini akan digunakan untuk mengumpulkan data tentang tingkat kepentingan dan kinerja jasa pelayanan Rumah Sakit Jogja dalam peningkatan kualitas pelayanan, sehingga akan tercapainya kepuasan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sebagai konsumen Rumah Sakit Jogja.

Setiap jawaban yang Anda berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini.

Atas kesediaan dan kerjasamanya, Saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 18 Oktober 2010

Peneliti
Avianika

	angin, kamar mandi)
9	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)
10	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai
11	Kebersihan dalam penyajian makanan, minuman dan obat-obatan
12	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)
13	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan nyaman
III	Assurance (Jaminan)
14	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan
15	Keamanan pada waktu tinggal (ada security/satpam)
16	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit
17	Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja
18	Pelayanan yang sopan dan ramah
IV	Responsiveness (Daya Tanggap)
19	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
20	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien
21	Kemampuan perawat dalam memberikan dukungan moral kepada pasien ataupun keluarga
V	Empati (Emphaty)
22	Keramahan terhadap pasien dan keluarga
23	Kesabaran dalam menghadapi keluhan pasien
24	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran
25	Pelayanan terhadap semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Lampiran 1. Rekap Data Kepentingan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta

Res	Jawaban Skor																								
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25
1	3	3	2	3	4	5	2	2	2	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	4
2	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
5	3	3	3	2	2	5	3	2	3	2	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
6	3	3	2	3	4	5	2	2	2	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	4
7	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3
9	3	3	3	2	2	5	3	2	3	2	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
10	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
12	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
13	3	4	4	3	5	4	5	2	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
14	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
15	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4
16	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
18	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5

19	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
20	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	
21	5	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	5	3	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	5	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	
25	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
26	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
27	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
29	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4
33	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
34	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
35	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
36	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
37	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5

39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
41	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
42	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
43	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4
44	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5
45	4	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4
46	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
47	5	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	4	5	3	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	5	
49	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
51	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4
52	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
54	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5
55	4	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4
56	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
58	3	4	4	3	4	4	5	2	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5

59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3
61	3	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
62	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
63	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	3	3	4		5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
68	4	5	5	5	5	4	4		5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	5	5		4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Jumlah Responden : 70

Kuisisioner Sah : 64

Kuisisioner Tidak Sah : 6

Lampiran 2. Rekap Data Kinerja Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta

Res	Jawaban skor																								
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25
1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3
2	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5
6	5	3	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3
9	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
10	3	2	1	3	2	4	2	2	2	2	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
11	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
12	5	3	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
13	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
15	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5
16	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3

19	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
21	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	2	5
23	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
25	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4
26	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4
28	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
30	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
31	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
32	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
34	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
35	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5
36	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3
37	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5
38	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3

39	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
40	3	2	1	3	4	5	2	2	2	2	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3
41	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
42	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
43	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
44	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	2	5
45	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5
47	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3
50	3	3	3	2	3	5	3	2	3	2	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3
51	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
52	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
53	5	3	5	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
54	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
55	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
58	3	2	4	3	4	4	5	2	5	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4

59	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
61	3	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
62	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
63	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
65			4			4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5
66																									
67	3	3	3	3	3				3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	3		4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
69	3	3	3	3		4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
70	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

Jumlah Responden : 70

Kuisisioner Sah : 64

Kuisisioner Tidak Sah : 6

Lampiran 3. Output Uji Validitas dengan SPSS 16 for Windows

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	91.6667	150.920	.611	.934
X2	91.7667	151.771	.562	.935
X3	91.8667	144.189	.718	.933
X4	91.5000	153.086	.565	.935
X5	92.0333	153.482	.542	.935
X6	91.3333	158.299	.288	.938
X7	91.4333	144.668	.737	.932
X8	91.9000	149.059	.563	.935
X9	91.6333	147.895	.734	.932
X10	91.4667	146.740	.757	.932
X11	91.2667	154.271	.486	.936
X12	91.2667	157.375	.372	.937
X13	91.3667	152.723	.559	.935
X14	91.4000	154.455	.524	.935
X15	91.7000	145.321	.719	.933

X16	91.1333	159.499	.245	.938
X17	91.4000	153.283	.515	.936
X18	91.3333	156.989	.500	.936
X19	91.4000	150.041	.867	.932
X20	91.0667	152.547	.608	.934
X21	91.4333	150.392	.621	.934
X22	91.1667	147.109	.779	.932
X23	91.2000	148.924	.702	.933
X24	91.4667	148.602	.609	.934
X25	91.2000	151.959	.546	.935



Lampiran 4. Tabel Skor Atribut dan Skor Faktor untuk Uji Validitas

Res	Jawaban Skor																									TOTAL Y
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	
1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	65
2	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	92
3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	103
4	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	76
5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	98
6	5	3	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	113
7	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	107
9	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	74
10	3	2	1	3	2	4	2	2	2	2	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	71
11	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	93
12	5	3	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	106
13	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	107
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	103
15	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	102
16	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	100
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
18	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	114
19	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	92
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	116
21	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	96
22	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	2	5	101
23	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
24	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	105
25	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	87

26	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	98
27	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4	86
28	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	100
29	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	93
30	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	95
Total	108	105	102	113	97	118	115	101	109	114	120	120	117	116	107	124	116	118	116	126	115	123	122	114	122	



Lampiran 5. Tabel Korelasi Momen Tangkar antara Skor Atribut 1 (X_1) dengan Skor Faktor

N	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	3	65	195	9	4225
2	3	92	276	9	8464
3	4	103	412	16	10609
4	2	76	152	4	5776
5	3	98	294	9	9604
6	5	113	565	25	12769
7	5	91	455	25	8281
8	4	107	428	16	11449
9	3	74	222	9	5476
10	3	71	213	9	5041
11	3	93	279	9	8649
12	5	106	530	25	11236
13	3	107	321	9	11449
14	4	103	412	16	10609
15	4	102	408	16	10404
16	4	100	400	16	10000
17	3	76	228	9	5776
18	4	114	456	16	12996
19	2	92	184	4	8464
20	5	116	580	25	13456
21	4	96	384	16	9216
22	4	101	404	16	10201
23	4	98	392	16	9604
24	4	105	420	16	11025
25	3	87	261	9	7569
26	4	98	392	16	9604
27	3	86	258	9	7396
28	4	100	400	16	10000
29	3	93	279	9	8649
30	3	95	285	9	9025
Total	108	2858	10485	408	277022

Lampiran 6. Total Skor Seluruh Atribut untuk Uji Reliabilitas

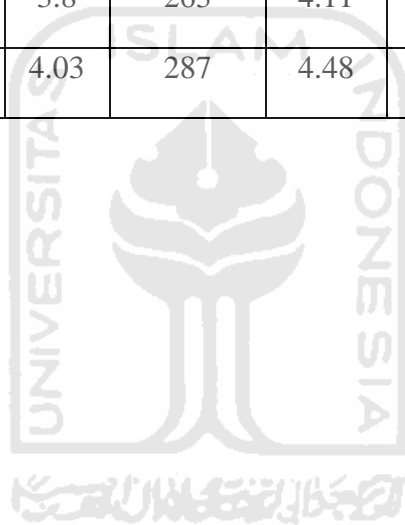
Res	X1	X1 ²	X2	X2 ²	X3	X3 ²	X4	X4 ²	..	X22	X22 ²	X23	X23 ²	X24	X24 ²	X25	X25 ²
1	3	9	2	4	1	1	3	9	..	2	4	2	4	2	4	3	9
2	3	9	4	16	3	9	4	16	..	4	16	3	9	3	9	3	9
3	4	16	3	9	4	16	3	9	..	4	16	4	16	4	16	5	25
4	2	4	3	9	2	4	3	9	..	3	9	4	16	3	9	3	9
5	3	9	3	9	3	9	4	16	..	5	25	5	25	4	16	5	25
6	5	25	3	9	5	25	4	16	..	5	25	5	25	5	25	5	25
7	5	25	5	25	3	9	5	25	..	3	9	3	9	3	9	3	9
8	4	16	4	16	3	9	4	16	..	5	25	4	16	5	25	3	9
9	3	9	3	9	3	9	2	4	..	3	9	3	9	2	4	3	9
10	3	9	2	4	1	1	3	9	..	3	9	3	9	2	4	3	9
11	3	9	3	9	3	9	4	16	..	4	16	4	16	5	25	4	16
12	5	25	3	9	5	25	4	16	..	5	25	5	25	4	16	5	25
13	3	9	4	16	3	9	4	16	..	5	25	5	25	4	16	5	25
14	4	16	4	16	3	9	4	16	..	5	25	5	25	4	16	4	16
15	4	16	3	9	5	25	4	16	..	5	25	5	25	4	16	5	25
16	4	16	3	9	4	16	3	9	..	4	16	4	16	5	25	4	16
17	3	9	3	9	3	9	3	9	..	3	9	3	9	3	9	3	9
18	4	16	5	25	4	16	5	25	..	5	25	4	16	5	25	3	9
19	2	4	3	9	2	4	3	9	..	5	25	5	25	4	16	5	25
20	5	25	5	25	5	25	5	25	..	4	16	5	25	4	16	5	25
21	4	16	4	16	4	16	4	16	..	4	16	4	16	4	16	4	16
22	4	16	4	16	4	16	3	9	..	4	16	4	16	2	4	5	25
23	4	16	4	16	4	16	4	16	..	4	16	4	16	4	16	4	16
24	4	16	4	16	4	16	4	16	..	5	25	5	25	4	16	5	25
25	3	9	3	9	3	9	4	16	..	4	16	3	9	3	9	4	16
26	4	16	4	16	3	9	4	16	..	4	16	4	16	4	16	4	16

27	3	9	3	9	3	9	3	9	..	3	9	4	16	5	25	4	16
28	4	16	5	25	5	25	4	16	..	4	16	4	16	4	16	4	16
29	3	9	3	9	4	16	5	25	..	4	16	4	16	5	25	4	16
30	3	9	3	9	3	9	4	16	..	5	25	5	25	4	16	5	25
Total	108	408	105	387	102	380	113	441	..	123	525	122	516	114	460	122	516
jkx	19.2		19.5		33.2		15.37		..	20.7		19.87		26.8		19.87	

Lampiran 7. Perhitungan Skor, Rata-rata dan Tingkat Kesesuaian Atribut

Pertanyaan	Kinerja		Kepentingan		Tingkat Kesesuaian (%)
	Skor Total (X)	\bar{X}	Skor Total (Y)	\bar{Y}	
1	235	3.67	265	4.14	88.68
2	233	3.64	271	4.23	85.98
3	235	3.67	261	4.08	90.04
4	245	3.83	267	4.17	91.76
5	231	3.61	253	3.95	91.30
6	258	4.03	275	4.3	93.82
7	249	3.89	279	4.36	89.25
8	216	3.38	247	3.86	87.45
9	229	3.58	258	4.03	88.76
10	241	3.77	274	4.28	87.96
11	257	4.02	277	4.33	92.78
12	254	3.97	264	4.13	96.21
13	250	3.91	266	4.16	93.99
14	238	3.72	267	4.17	89.14
15	235	3.67	270	4.22	87.04

16	259	4.05	290	4.53	89.31
17	242	3.78	282	4.41	85.82
18	253	3.95	278	4.34	91.01
19	250	3.91	270	4.22	92.59
20	261	4.08	276	4.31	94.57
21	241	3.77	268	4.19	89.93
22	259	4.05	271	4.23	95.57
23	258	4.03	279	4.36	92.47
24	243	3.8	263	4.11	92.40
25	258	4.03	287	4.48	89.90



Tabel r satu ekor

db	Taraf Signifikansi			
	1%	5%	10%	30%
1	0,985	0,929	0,814	0,649
2	0,881	0,770	0,640	0,486
3	0,776	0,663	0,542	0,404
4	0,695	0,59	0,479	0,353
5	0,634	0,536	0,433	0,317
6	0,586	0,495	0,399	0,290
7	0,548	0,462	0,371	0,270
8	0,516	0,434	0,349	0,253
9	0,489	0,411	0,330	0,237
10	0,465	0,392	0,314	0,227
11	0,445	0,375	0,300	0,216
12	0,427	0,359	0,287	0,207
13	0,411	0,346	0,277	0,199
14	0,397	0,334	0,267	0,192
15	0,384	0,323	0,258	0,186
16	0,373	0,313	0,250	0,180
17	0,362	0,305	0,243	0,175
18	0,352	0,296	0,237	0,170
19	0,343	0,289	0,231	0,165
20	0,335	0,282	0,225	0,160
21	0,327	0,275	0,219	0,157
22	0,320	0,269	0,214	0,154
23	0,313	0,263	0,210	0,150
24	0,307	0,258	0,205	0,147
25	0,301	0,253	0,201	0,144
26	0,295	0,248	0,196	0,141
27	0,290	0,244	0,194	0,139
28	0,285	0,239	0,191	0,136
29	0,280	0,235	0,187	0,134
30	0,275	0,231	0,184	0,132
40	0,239	0,201	0,160	0,114
60	0,196	0,165	0,131	0,083
120	0,139	0,117	0,093	0,066
∞	0,048	0,041	0,032	0,023

Luas di bawah kurva normal



Table of cumulative probabilities for a normal distribution. The columns represent the probability values from 0.00 to 0.09. The rows represent the z-score values from -3.4 to 3.4. Each cell contains the cumulative probability corresponding to the z-score and probability. A watermark 'UNIVERSITAS' is visible across the center of the table.