

**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa  
Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Klaten**

**SKRIPSI**



Oleh

**Nama : Arumi Putri Kusumayati**

**Nomor Mahasiswa : 08311108**

**Jurusan : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Operasi**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2012**

**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan  
Di Rumah Sakit Islam Klaten**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk  
Mencapai derajat Sarjana Strata-1 jurusan Manajemen

Pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama : Arumi Putri Kusumayati

Nomor Mahasiswa : 08311108

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2012**

ii

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

" Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."



Yogyakarta, Januari 2012

Penulis,



(Arumi Putri Kusums)

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM  
KLATEN**

Ditulis Oleh :

Nama : Arumi Putri Kusuma

Nomor Mahasiswa : 08311108

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 9 Januari 2012

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

*Free  
with di Opien*



Drs. Zulian Yarnit, M.Si

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di Rumah Sakit Islam Klaten**

**Disusun Oleh: ARUMI PUTRI KUSUMAYATI**  
**Nomor Mahasiswa: 08311108**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 15 Februari 2013

Penguji/Pemb. Skripsi:

: Drs. Zulhan Yarni, M.Si

Penguji

: Drs. Moch. Nasir, MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

Prof. Dr. Hudri Kusuma, MBA

## *Halaman Persembahan*

*Seringkali hanya kata yang berbicara tanpa wujud. ....*

*namun kali ini, semoga semuanya telah nyata. ....*

*Sebagai tanda cinta kasih dan baktiku. ....*

*Kupersembahkan karya tulis sederhana ini untuk, ....*

*Kedua orang tuaku Terimakasih pengorbanan dan perjuangan kalian untuk  
melihat buah hati kalian bisa menjadi kebanggaan*

*Skrripsi ini salah satu bingkisan kecil yang aku persembahkan untuk kedua  
orang tuaku tercinta*

*Adik-adikku Terimakasih senyum, tawa kalian itulah bentuk dukungan, doa,  
dan motivasi selama ini*

*Terimakasih untuk kebersamaan yang selalu memberikan semangat untukku  
Aku berharap karyaku ini akan menjadi kebanggaan dan contoh kelak untuk  
kalian ...*

## *HASILAN MOTO*

*“Sebaik – baik manusia adalah yang bermanfaat untuk orang lain”  
( Al Hadist )*

*“Kepuasan terletak pada usaha, Bukan Pada Hasil, Usaha Dengan  
Keras*

*Adalah Kemenangan Yang Hakiki”  
( Mahatma Gandhi)*

*“Kita Tidak Belajar Dari Kesuksesan, Tapi Kita Belajar Dari  
Kegagalan”*

*( Jhon Haisnitt)*

*“Salah Satu Rahasia Untuk Mendapatkan Kekayaan Yang Sebenarnya  
Adalah*

*Ketika Kita Dapat Menerima kehidupan Apa Adanya”*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan; (1) Untuk mengetahui seberapa pentingkah tingkat kepentingan atas atribut-atribut pelayanan jasa kesehatan di Rumah Sakit Islam Klaten. (2) Untuk mengetahui seberapa baikkah tingkat pelaksanaan atau pelayanan jasa kesehatan dirumah sakit menurut konsumen. (3) Untuk mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan secara keseluruhan di Rumah Sakit Islam Klaten.

Dengan Hipotesa: Konsumen merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Islam Klaten.

Metode penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan cara membagikan kuisioner. Metode analisis yang digunakan adalah diagram kartesius dan analisis tingkat kesesuaian. Hasil dari penelitian ini: (1) Berdasarkan analisis kinerja menunjukkan atribut-atribut pelayanan jasa kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Islam Klaten dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata persepsi sebesar 3,70 yang berada pada interval 3,41 – 4,20. (2) Berdasarkan pada analisis kepentingan di Rumah Sakit Islam Klaten memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata harapan sebesar 4,02 yaitu berada pada point 3,41-4,20. (3) Hasil ini menunjukkan bahwa konsumen telah merasa puas atas kinerja rumah sakit. Oleh karena itu pihak rumah sakit terus meningkatkan kinerja pelayanannya kepada konsumen agar terjadi kesesuaian antara harapan dengan kinerja dari Rumah Sakit Islam Klaten.



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahiim.*

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Klaten”**. Karya tulis tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi jenjang Strata 1 program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penulisan karya tulis ini penulis tidak lepas dari bantuan dan peran serta dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Allah SWT atas segala karunia, hidayah, serta segala kemudahan yang telah diberikannya kepadaku.
2. Mama dan Papa yang sangat aku cintai terima kasih atas kasih sayang, perhatian, pengorbanan, kesabaran, keikhlasan, dan dukungan yang sungguh luar biasa kepada saya serta segala doa yang slalu dipanjatkan untuk perlindunganku.
3. Bapak Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Drs. Zuliyani Yamit, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan kritik, saran, bimbingan dan berbagai kemudahan yang bermanfaat dalam penyusunan karya tulis tugas akhir ini.
5. Bapak Rifad terima kasih telah memberikan izin dan mau membimbing saya dalam penyelesaian observasi di Rumah Sakit Islam Klaten.
6. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
7. Adik-adikku Dek Adit dan dek Affan walaupun dirumah sering tidak akur tapi itu semua salah satu bentuk kasih sayang mereka dan aku yakin berkat doa, motivasi merekalah mbak Puput bisa jadi contoh kelak kalian untuk selalu berusaha keras dalam mencapai cita-cita dan kebanggaan untuk mama&papa.
8. Ponakan-ponakan kecilku Nabillo, Baraq, Delvino senyum dan kebahagiaan yang selalu kalian hadirkan untuk tante menjadi motivasi dan inspirasiku ....
9. Dimas Putra Kusuma terima kasih mas selama ini sudah menemaniku, memberikan dukungan yang luar biasa, doa yang tiada henti, pengertian, kesabaran yang tiada duanya, cinta dan kasih sayangmu selama ini menjadi motivasiku untuk menjadi lebih baik. Semoga impian dan doa kita diridhoi Allah SWT, Amin.
10. Buat (kepompong) : Namira, Jul, Eci, Tika, Filia, Mba Shita terima kasih kalian adalah pelajaran untukku yang selalu menjadi tempat aku berbagi, pemberi motivasi yang handal dan dukungan yang tiada henti

setiap langkah dalam hidupku. Sampai kapanpun kalian akan selalu menjadi sahabat terbaikku ,Love you .....

11. Teman seperjuangan : Faris, Rangga, Bondan ,Wahyu, Fariska, Deaz, Upik, Uchi, Nimas, Lany, Monic, Mukti, Dimas, Gatra, Niki, Reza, Andhika, Firman,dll .Terima kasih banyak membantu semasa kuliah .Ayok semangat! Kejar targetmu..... Terima kasih untuk setiap hari yang indah semasa kuliah bersama dan kebahagiaan yang selalu tertuang selama bertemu.....
12. Teman-teman KKN unit 17 angkatan 42 terima kasih berkat kalian aku belajar tentang hidup apa arti keluarga yang sesungguhnya.
13. Dan semua pihak yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak dalam proses menerapkan ilmu yang penulis dapatkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, Januari 2012

Penulis

Arumi Putri Kusuma

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Halaman Motto .....	vii
Abstraksi .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	4
1.3.Batasan Masalah .....	4
1.4.Tujuan Penelitian .....	5
1.5.Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1.Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1. Pengertian Kulit Layanan .....	8

2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.3. Model Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.4 Pengertian Kualitas Pelanggan dan Konsumen .....	15
2.3. Kerangka Berfikir .....	20
2.4. Hipotesa Operasional .....	21

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Lokasi Penelitian .....	22
3.2 Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.2.1 Jenis data .....	22
3.3. Populasi dan Sample .....	23
3.3.1 Populasi .....	23
3.3.2 Sampel .....	24
3.3.3 Penentuan Jumlah Sampel .....	24
3.3.4 Metode Pengambilan Sampel .....	25
3.4. Variabel Penelitian .....	26
3.5 Metode Analisis Data .....	26
3.5.1 Diagram Kartesius .....	26
3.5.2 Tingkat Kesesuaian .....	30

### **BAB IV ANALISIS DATA**

4.1. Uji Validitas Reliabilitas .....	32
4.2. Analisis Karakteristik Responden .....	35

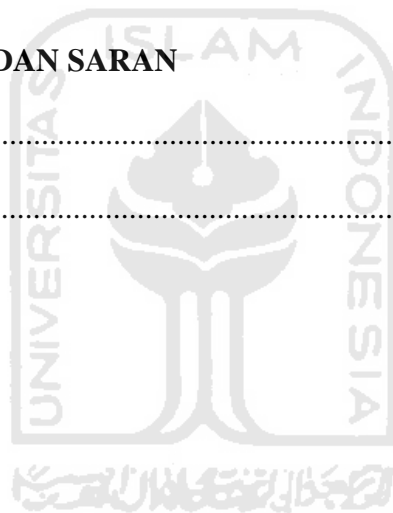
4.3. Analisis Deskriptif .....	41
4.3.1 Deskriptif Terhadap Kinerja dan Kepentingan Dimensi Kualitas Pelayanan .....	41
4.4. Analisis Serqual .....	44
4.5. Analisis Diagram Kartesius Per Atribut .....	53
4.6 Analisis Diagram Kartesius Per Dimensi .....	60
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	63

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran .....	67

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian .....	32
4.2. Ringkasan Hasil Penguji Reabilitas .....	34
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	37
4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	39
4.7. Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Perawatan .....	40
4.8. Kriteria Penilaian Kinerja dan Harapan Pada Kualitas Pelayanan	
Rumah Sakit Islam Klaten .....	42
4.9. Rata – rata Persepsi Konsumen .....	43
4.10. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Islam	
Klaten .....	45
4.11. Koordinat Kartesius Per Atribut .....	61

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Model Analisis Gap .....	14
2.2. Diagram Kartesius .....	19
2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan .....	21
3.1. Diagram Kartesius .....	28
4.1. Diagram Kartesius Per Item Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Islam Klaten .....	55
4.2. Diagram Kartesius Per Dimensi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Islam Klaten .....	65





## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah Sakit merupakan satu lembaga kesehatan. Fungsi rumah sakit saat ini bertambah ke arah pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terintegrasi, seiring dengan berkembangnya ilmu dan teknologi. Baik penyembuhan bagi konsumen yang sakit maupun bagi konsumen yang membutuhkan konsultasi kesehatan dan upaya pencegahan serta peningkatan kesehatan.

Adanya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, untuk itu peningkatan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit sangat penting untuk diperhatikan. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan kesehatan dimana setiap rumah sakit memiliki alat - alat pemeriksaan dan penyembuhan yang relative sama, tetapi persaingan yang terjadi saat ini adalah persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk

memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut yang dipadukan seluruh sumber daya yang dimiliki oleh rumah sakit. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah dimulai ketika konsumen sebagai calon konsumen (pra penyembuhan). Ketika menjadi konsumen rumah sakit (dalam proses penyembuhan) dan yang terakhir adalah pelayanan ketika konsumen meninggalkan rumah sakit (paska penyembuhan).

Konsumen akan merasa terpuaskan bila harapan akan pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Dengan terpuaskannya konsumen dalam jangka panjang akan meningkatkan brand loyalty yang kuat. Bagi manajemen rumah sakit, dengan terpuaskannya konsumen akan meningkatkan citra positif rumah sakit dimata masyarakat yang akhirnya juga meningkatkan pendapatan yang akan diterima oleh rumah sakit. Kepuasan konsumen rumah sakit tercipta dari terpenuhinya harapan konsumen (expectation) akan pelayanan rumah sakit dengan penyediaan fasilitas oleh manajemen rumah sakit. Fasilitas fisik, fasilitas perawatan dan berbagai fasilitas pendukung yang tersedia di rumah sakit tersebut.

Salah satu rumah sakit yang ada di Indonesia adalah RSI (Rumah Sakit Islam) Klaten. Rumah Sakit Islam Klaten merasakan persoalan yang sama dengan rumah sakit yang lain yaitu persaingan yang ketat. Tetapi dengan pelayanan yang lebih baik daripada rumah sakit yang lain akan memberi nilai tambah bagi rumah sakit tersebut di kalangan konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang dimaksud adalah pasien maupun keluarga yang sedang menunggu pasien.

Bagi manajemen rumah sakit mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen adalah hal yang utama, untuk itu manajemen perlu mendapatkan input dari konsumen rumah sakit. Input dari konsumen berupa harapan akan jasa yang diinginkan (*expected service*) akan sangat membantu manajemen rumah sakit dalam mendeskripsikan dan mewujudkannya kedalam spesifikasi kualitas pelayanan. Namun kenyataannya, terjadi beberapa perbedaan antara harapan konsumen dengan kualitas pelayanan jasa kesehatan, fasilitas - fasilitas yang telah diberikan rumah sakit terhadap konsumen rumah sakit. Bila perbedaan ini berlanjut terus menerus dan tidak segera ditanggapi oleh pihak manajemen rumah sakit, dikhawatirkan akan mengganggu kelancaran operasional rumah sakit dan reputasi rumah sakit yang semakin buruk di mata masyarakat.

Untuk mengantisipasi kejadian seperti di atas manajemen rumah sakit perlu mengantisipasi dengan melakukan komunikasi dua arah antara pihak manajemen rumah sakit dengan konsumen selaku pengguna jasa, sehingga apa yang diharapkan oleh konsumen akan dapat direalisasikan oleh manajemen rumah sakit sebagai pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul: “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM KLATEN ” (Studi Kasus Pada Bagian Rawat Inap Kelas Ekonomi).

## 1.2 Rumusan Masalah

Karena adanya perbedaan antara harapan konsumen dan kualitas jasa yang diterima konsumen sebagai pengguna jasa kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit menyebabkan ketidakpuasan konsumen. Ini berarti ada masalah yang terjadi antara manajemen rumah sakit dan konsumen rumah sakit tersebut.

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa pentingkah tingkat kepentingan atas atribut - atribut pelayanan jasa kesehatan di kelas EKONOMI RS ISLAM KLATEN menurut konsumen?
2. Seberapa baikkah tingkat pelaksanaan atau kinerja pelayanan jasa kesehatan di kelas EKONOMI menurut konsumen?
3. Apakah konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan secara keseluruhan di kelas EKONOMI Rumah Sakit Islam Klaten?

## 1.3. Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan permasalahan dan data yang akan dibahas dan dikumpulkan, maka penulis menggunakan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga yang menunggunya.
2. Penelitian ini dilakukan pada pasien dan keluarganya yang di rawat di kelas ekonomi Rumah Sakit Islam Klaten.
3. Atribut-atribut yang diteliti berdasarkan 5 dimensi karakteristik kualitas pelayanan jasa yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis mempunyai tujuan antara lain:

1. Untuk mengetahui seberapa penting atribut -atribut pelayanan jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit Islam Klaten menurut konsumen.
2. Untuk mengetahui Seberapa baikkah tingkat pelaksanaan atau kinerja pelayanan jasa kesehatan di kelas EKONOMI menurut konsumen.
3. Untuk mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan secara keseluruhan di kelas EKONOMI Rumah Sakit Islam Klaten.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi rumah sakit.

Dengan diketahuinya kualitas layanan jasa yang diberikan rumah sakit

terhadap pasien, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap rumah sakit.

2. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini penulis dapat menerapkan dan menambah ilmu

khususnya dalam memahami kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu jasa, serta sebagai pendukung dalam mengembangkan ilmu dan kemudian diterapkan.

3. Bagi para pembaca, sebagai informasi tambahan yang dapat digunakan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan sebagai bahan perbandingan atas penelitian yang berkaitan dengan penulisan ini.

## BAB 2

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu ini adalah karya Soekiyono dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Kereta Api Eksekutif Purwojaya. Masalah yang disajikan penelitian ini yaitu

1. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa kereta api Eksekutif Purwojaya?
2. Variabel kualitas pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Atribut pelayanan apakah yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya agar memenuhi harapan konsumen?

Tujuan yang dimiliki dalam penelitian ini adalah

1. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa kereta api Eksekutif Purwojaya.
2. Reliability merupakan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Atribut pelayanan apakah yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya agar memenuhi harapan konsumen adalah perusahaan berusaha menepati waktu.

Kualitas yang digunakan PT Kereta Api Indonesia saat ini melayani masyarakat dengan baik dari beberapa segi pelayanan, yaitu dari segi fisik (tangible), kehandalan (reability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian secara individu (emphaty). Perusahaan juga melayani dari berbagai segmen. Hal itu ditunjukkan oleh adanya berbagai jenis kereta dengan berbagai kelas, yaitu dari kelas ekonomi sampai kelas eksekutif. Daop V Purwokerto menghoperasikan berbagai jenis kereta salah satunya adalah Kereta Api Eksekutif Purwojaya yang melayani perjalanan Cilacap-Jakarta-Cilacap. Kereta ini diciptakan untuk melayani penumpang dengan kelas yang lebih tinggi dengan tarif yang lebih mahal.

2. Penelitian terdahulu ini adalah karya Tetuko Anggono dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Dr. SUTARTO, RUMKIT tk III 04.06.03 Di Jogjakarta . Masalah yang disajikan penelitian ini yaitu

#### Rumusan Masalah

1. Apakah variable kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan (simultan) terhadap kepuasan konsumen?
2. Apaka variable kualitas pelayan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan secara sendiri-sendiri (parsial) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Variabel manakah diantara tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang berpengaruh dominan terhdap kepuasan konsumen?

### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh variable kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh variable kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui variable manakah yang berpengaruh dominan diantara tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dominan terhadap kepuasan konsumen.

### Manfaat Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian survey (*survey research*). Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variable sosiologis maupun psikologis (*Sugiyono, 2004:7*)

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan

Pengertian kualitas pelayanan kesehatan juga mempengaruhi banyak segi atau bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai pelayanan kesehatan dan menurut penyelenggara pelayanan kesehatan.



Pengertian kualitas menurut berbagai segi:

1. Dari segi pemakai jasa pelayanan, pengertian mutu terutama berhubungan erat dengan ketanggapan dan kemampuan petugas rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalam sifat ramah dan kesungguhannya.
2. Bagi pihak penyelenggara dalam hal ini adalah rumah sakit, termasuk juga para dokter dan para medic derajat mutu terkait pada pemakain yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Oleh karena itu untuk pengertian kualitas dalam pelayanan kesehatan harus dilakukan pembatasan - pembatasan yang secara umum dapat disebutkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan kepuasan rata - rata penduduk serta dilain pihak tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1994).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh para manejer (perusahaan). Apalagi dengan adanya era globalisasi yang membawa pada persaingan yang semakin ketat, kemajuan teknologi dan konsumen yang semakin kritis menuntut perusahaan untuk memperhatikan kualitas produk disampin kepuasan.

Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas, perusahaan juga harus meningkatkan komitmen, dan kesadaran serta kemampuan para karyawan dan staf, terutama mereka yang berhubungan langsung dengan konsumen. Karena meskipun system dan teknik kualitas sudah benar, tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat - alat yang

digunakan tidak dengan cara yang benar, maka kualitas baik yang diharapkan tidak akan terwujud.

Gronroos (1983) mengemukakan dua konsep kualitas pada jasa pelayanan, yaitu kualitas teknik dan kualitas fungsional. Kualitas teknik adalah apa yang konsumen dapatkan, sedangkan kualitas fungsional mengacu pada bagaimana mereka menerima jasa pelayanan.

Ovretveit (1932) telah mendefinisikan kualitas dengan jasa kesehatan dengan membedakan antara kualitas konsumen (apakah jasa yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien). Kualitas profesional (apakah jasa menurut kebutuhan pasien seperti yang di diagnosa oleh para profesional) dan kualitas manajemen (apakah jasa yang diberikan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga yang rendah, serta memenuhi peraturan – peraturan lainnya).

Jadi definisi kualitas pelayanan secara umum adalah bahwa kualitas harus dihubungkan dengan harapan – harapan konsumen dengan memuaskan kebutuhan mereka dan permintaan mereka. Perlu dipakai disini bahwa meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, namun tidak harus diinterpretasikan sebagai sarana bahwa perusahaan pemberi jasa (*provider*) harus selalu menuruti atau tunduk dengan keinginan konsumen, dan belum tentu mereka benar.

### **2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman et al (1985) ada sepuluh dimensi yang dikembangkan kedalam suatu kuisioner untuk mengukur kualitas pelayanan.

Dimensi – dimensi tersebut adalah:

1. *Tangibles*, meliputi penampilan fisik seperti gedung dan ruangan *front office* kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kesigapan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, makanan yang disajikan dan penampilan karyawan.
2. *Accessibility*, meliputi kondisi parker bagi pengunjung, informasi tentang kondisi pasien, kemudahan dalam penggunaan telepon, fasilitas yang diberikan untuk keluarga pasien.
3. *Understanding*, adalah meliputi perhatian yang diberikan oleh staff rumah sakit baik kepada pasien maupun kepada keluarga pasien, waktu yang disediakan oleh staff untuk bisa memahami kebutuhan pasien.
4. *Courtesy*, adalah keramahan yang ditunjukkan oleh staf, dokter dan perawat rumah sakit.
5. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
6. *Security*, adalah adanya rasa aman, terhindar dari gangguan fisik.
7. *Credibility*, adalah kemampuan rumah sakit untuk memenuhi janjinya sesuai dengan yang mereka janjikan dan perlakuan rumah sakit sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien.
8. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu karyawan dan memberi pelayanan dengan cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.

9. *Communication*, adalah adanya informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien mengenai perawatan setelah selesai pengobatan, mengenai penyakit yang diderita dan obat yang digunakan, serta bagaimana pembayaran yang benar dirumah sakit tersebut.
10. *Competence*, adalah kemampuan yang dimiliki oleh staff, dokter, dan perawat dalam menangani tugas masing – masing.

Adapun instrument servqual ini terdiri dari 43 item, antara lain faktor *tangibles* terdiri dari 8 item, *accessibility* terdiri dari 3 item, *understanding* terdiri dari 3 item, *courtesies* terdiri dari 3 item, *reliability* terdiri dari 4 item, *security* 3 item, *credibility* 3 item, *responsiveness* 8 item, *communication* 3 item, *competence* 4 item. Dengan menggunakan sepuluh dimensi dari 43 item ini didapatkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang dirasakan.

Kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dirasakan merupakan suatu pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang akan menimbulkan kepuasan (positif) maupun kekecewaan (negatif).

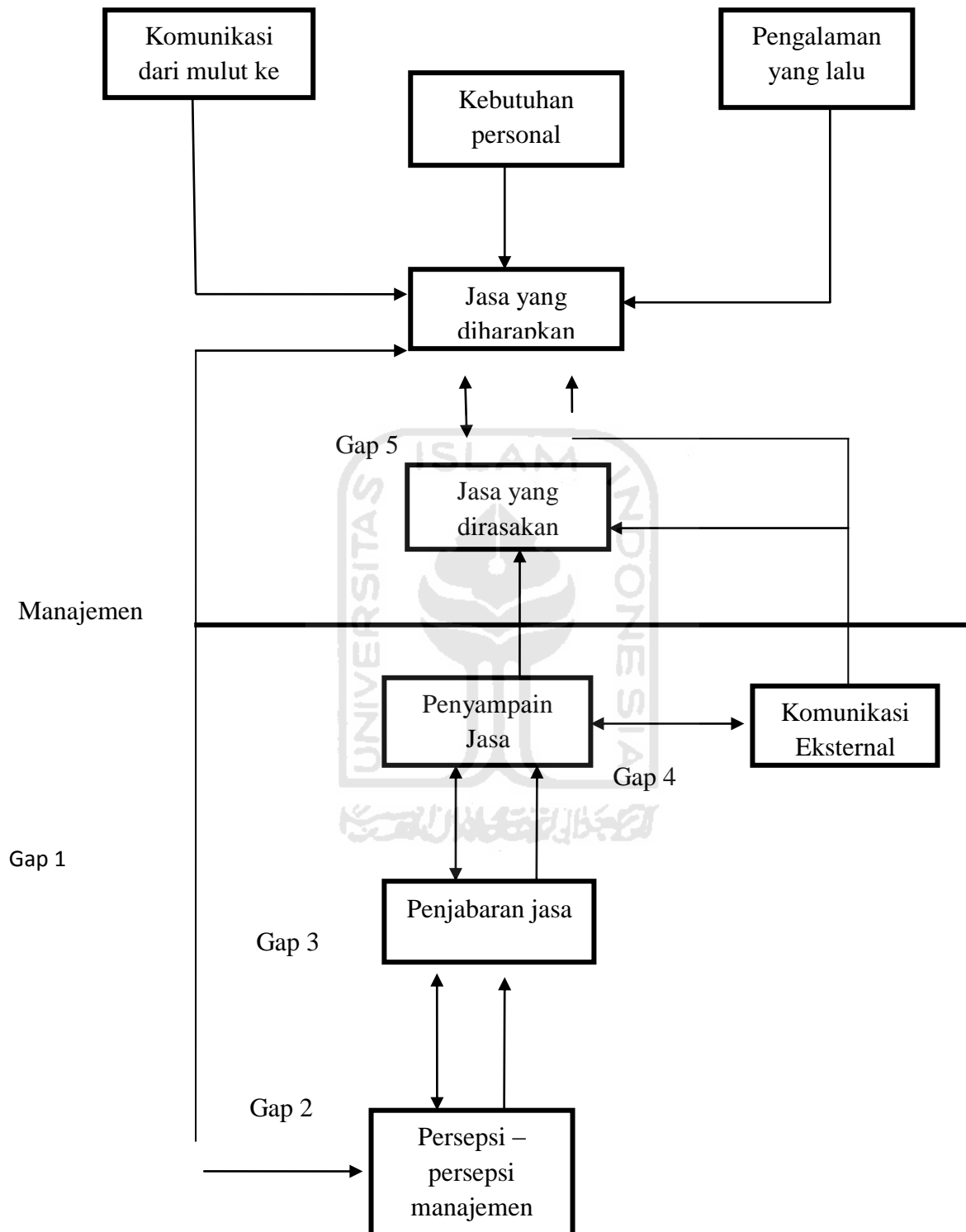
### 2.2.3 Model Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeit dan Berry (1998), mendefenisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu jasa pelayanan. Atau pertimbangan konsumen tentang keunggulan secara keseluruhan suatu perusahaan. Defenisi ini menunjukkan bahwa penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu terhadap perusahaan.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry merumuskan model kualitas pelayanan yang menyoroti persyaratan – persyaratan utama untuk memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan. Model ini mengidentifikasi 5 gap yang memungkinkan kegagalan penyampaian (*delivery*) jasa, seperti ditunjukkan pada gambar 2.1

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat dan apa yang diinginkan para pegawai dalam menyusun suatu kinerja tertentu.
2. Gap antar persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin mampu untuk merasakan secara tepat apa yang diinginkan para pegawai tetapi tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu.
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Karyawan perusahaan mungkin kurang terlatih dan tidak dapat memenuhi standart yang ditetapkan.
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Jika penyampaian jasa tidak seperti yang digambarkan oleh pihak rumah sakit maka komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan pelanggan.
5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Model Analisis Gap (Gambar 2.1)



Sumber: Zeithamal V.A, Berry and Parasuraman A (1990)

#### **2.2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan atau Konsumen**

Kepuasan pelanggan atau konsumen ialah suatu bentuk perusahaan seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (hasil) yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan merupakan suatu fungsi bertingkat secara relative dari suatu harapan dan hasil yang diterima. Seseorang akan memiliki pengalaman dalam satu atau tiga jenis kepuasan. Jika yang diperolehnya melebihi dari hasil yang diharapkan, maka seseorang tersebut akan memperoleh kepuasan pada tingkat yang tinggi, jika yang diterima sesuai yang diharapkan maka orang itu akan merasa puas dan jika hasil yang ia terima kurang dari apa yang diharapkan maka orang tersebut akan merasa kecewa.

Menurut Kotler (2000) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Untuk mendapatkan kepuasan seseorang harus dapat merencanakan suatu tingkat kinerja tertentu kemudian dikomunikasikan kepada konsumen derajat keluhan yang timbul merupakan tingkat kepuasan seseorang. Ia juga mengataka kepuasan pasien terhadap pelayanan medis dirumah sakit, sangat dipengaruhi oleh aspek hubungan internal personel dari pelaksana dalam hubungannya dengan pasien dan keluarganya. Keterampilan komonikasi yang baik, perhatian merupakan faktor utama bagi pasien dalam menilai layanan yang diterima.

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan

pelanggan nya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1997).

Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan atau tidakpuasan pelanggan. Engel (1995), ketidakpuasan dapat didefinisikan sebagai evaluasi paska konsumsi bahwa suatu alternative yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkatnya alternative tersebut setidaknya bekerja atau bermanfaat sebaik yang diharapkan. Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang ditawarkan perusahaan atau rumah sakit pada mereka (konsumen) sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Sejalan dengan defenisi tersebut, selanjutnya Engel mendefinisikan ketidakpuasan sebagai hasil dari harapan yang diteguhkan secara negative atau kebalikan dari kepuasan.

Menurut Azwar (1994) dimensi kepuasan konsumen dapat dibedakan menjadi dua dimensi:

1. Kepuasan konsumen yang hanya mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan pemberi yang mencakup: hubungan dokter – konsumen, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.
2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan kesehatan yang meliputi ketersediaan pelayanan kesehatan,



kewajiban pelayanan kesehatan, kesinambungan pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan.

Jacobalis (1993) mengemukakan kepuasan sebagai rasa lega atau senang karena harapan atau hasrat tentang sesuatu terpenuhi. Kepuasan mempunyai dimensi fisik, mental dan social. Kepuasan konsumen merupakan dimensi persepsi multidimensional yang terkait dengan struktur, proses, dan *out come* layanan, sedangkan ketidakpuasan merupakan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima oleh klien. Ketidak puasan adalah kekecewaan, ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan diungkapkan dalam bentuk keluhan, protes, kemarahan, surat terbuka dalam media masa, pengaduan kepada ikatan profesi sampai pengaduan kepengadilan dengan tuntutan mala praktek. Kepuasan atau ketidakpuasan layanan rumah sakit berhubungan dengan dokter, perawat, atau petugas lain rumah sakit, aspek hubungan antar manusia, kebersihan, kenyamanan atau kemudahan fasilitas dan lingkungan, peralatan dan perlengkapan, dan biaya pengobatan. Dalam pengalaman sehari – hari ketidakpuasan konsumen yang paling sering dikemukakan adalah ketidakpuasan terhadap sikap dan prilaku petugas rumah sakit atau karyawan, keterlambatan layanan oleh dokter atau karyawan, dokter tertentu sukar ditemukan, dokter kurang komunikatif dan informative, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan “hotel” di rumah sakit, kebersihan dan ketertiban lingkungan. Sikap, prilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi dan kemudahan komunikasi tinggi peringkatnya dalam kepuasan oleh konsumen. Tidak jarang kita mengalami, sekalipun keluarganya merasa *out*

*come* tidak sesuai harapannya, namun ia cukup puas dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya. Sebaliknya sering kali ketidakpuasan klien sebenarnya berpangkal dari sikap petugas yang tidak acuh dan tidak ramah. Oleh karena itu ada instrument monitor atau umpan balik dapat berupa survey kepuasan klien melalui laporan – laporan observasi, wawancara, kotak saran, dan kuesioner.

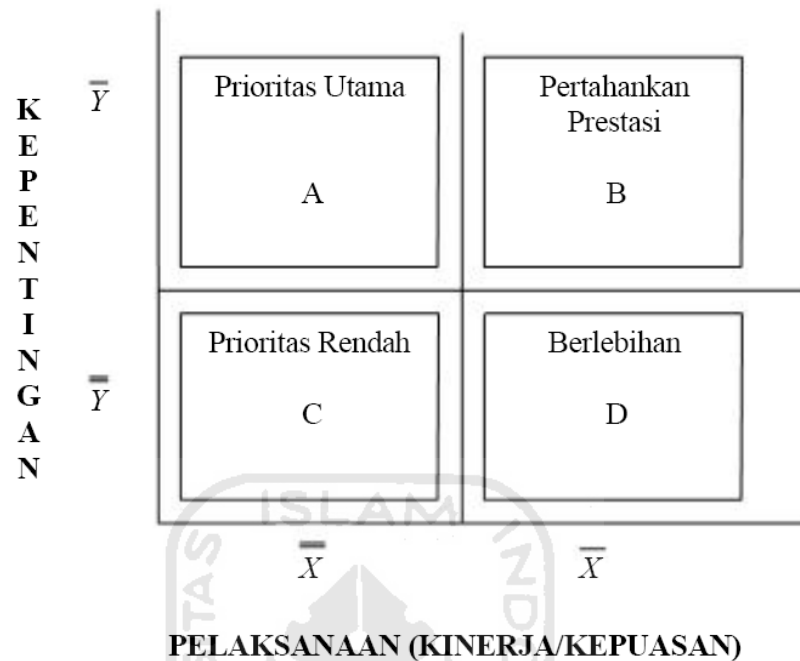
Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat digunakan diagram kartesius (menurut Prof. J.Supranto, MA). Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik – titik (X,Y), dimana X merupakan rata – rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut, sedangkan Y adalah rata – rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Seluruhnya ada 20 faktor atau atribut yang disimpulkan sebagai K, jadi  $K = 20$ . Dengan demikian rumus selanjutnya:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K}$$

Dimana K: banyaknya atribut atau faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pelanggan (dalam hal ini  $K=20$ ).

Selanjutnya tingkat unsur – unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti gambar dibawah ini:

Diagram Kartesius (Gambar 2.2)



Sumber: Prof. J. Supranto, MA (2001), "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan"

Keterangan:

A= Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur – unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen sehingga konsumen kecewa atau tidak puas, penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor – faktor inilah yang dinilai sangat penting bagi konsumen, sedangkan tingkat pelaksanaannya belum memuaskan.

- B= Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dan telah dan telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu perlu diperhatikan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C= Menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dinilai masi kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa – biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D= Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan akan tetapi menjadi lebih mahal. Kurang penting tetapi sangat memuaskan.

#### **2.2.4 Kerangka Berfikir**

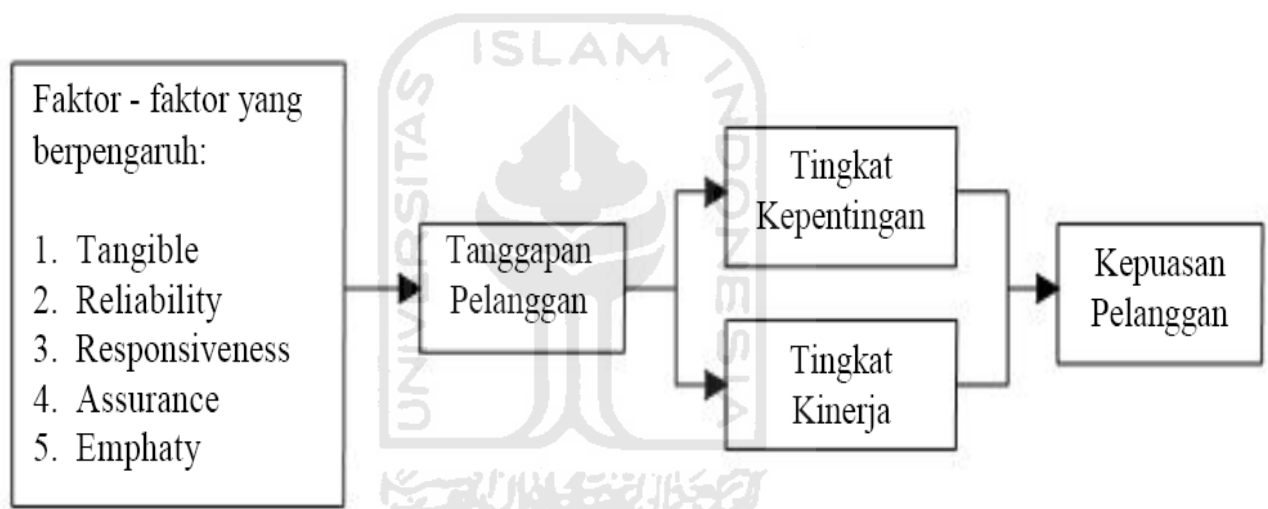
Untuk menilai pelayanan diruang rawat inap terhadap kepuasan pelanggan digunakan 5 dimensi kualitas menurut Parasuraman. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan tingkat kepentingan dengan pelaksanaan (kinerja kepuasan ) yang diberikan. Dalam hal ini terdapat dua asumsi :

1. Jika tingkat kepentingan terlampaui dari tingkat kinerja tersebut, dirasakan sebagai kualitas yang luar biasa atau sangat memuaskan.

2. Jika tingkat kepentingan tidak terpenuhi, kualitas pelayanan tersebut dianggap tidak dapat diterima atau mengecewakan konsumen dan jika tingkat kepentingan sama dengan pelaksanaan (kinerja/kepuasan) yang dirasakan, maka kualitas memuaskan.

**Gambar 2.3**

**Konsep Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan**



Sumber: Parasuraman, Zeithmal dan Berry, 1990 “Delivery Quality Service”

#### **2.4 Hipotesis Operasional**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pernyataan penelitian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Konsumen merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Islam Klaten.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Dalam penyusunan penelitian ini, metode yang dilakukan meliputi penelitian lapangan dan studi kepustakaan. Penelitian lapangan dimaksudkan untuk mendapatkan data dengan melalui pengamatan langsung kepada kegiatan operasional Rumah Sakit Islam Klaten, baik berupa penyebaran kuisisioner maupun wawancara dengan pihak manajemen rumah sakit. Sedang studi kepustakaan, dimaksudkan untuk menggali informasi literature yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian dan juga sebagai landasan teori penelitian ini. Obyek penelitian adalah Rumah Sakit Islam Klaten, Rumah Sakit ini berada di Jln. Raya Klaten – Solo Km – 4 Klaten Jawa Tengah, tempatnya cukup strategis di pinggir jalan utama, sehingga mudah transportasinya dan mudah di jangkau.

#### **3.2 Data dan Teknik Pengumpulan data**

##### **3.2.1 Jenis Data**

###### **1. Data Primer**

Yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau orang langsung meneliti objek (Supranto, J, 1981) Data ini dapat dikumpulkan melalui:

- a. Wawancara yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak

rumah sakit untuk memperoleh keterangan yang berhubungan dengan sejarah dan perkembangan Rumah sakit Islam Klaten dan juga tanya jawab terhadap pasien untuk mendapatkan data mengenai kualitas pelayanan jasa kesehatan dan kebutuhan serta keinginan mereka.

- b. Kuesioner yang dilakukan dengan membagikan daftar pertanyaan kepada responden. Data ini dapat memberikan informasi tentang tingkat kepentingan pasien atas pelayanan yang diberikan rumah sakit apakah sudah baik atau tidak.
- c. Observasi dilakukan dengan langsung melakukan pengamatan secara langsung obyek penelitian dan melakukan pencatatan untuk mendapatkan data yang dapat mendukung penelitian.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi dari literature yang relevan yang mendukung terlaksananya penelitian.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit atau satuan – satuan individu yang hendak diduga. Dalam hal ini populasinya mencakup konsumen yang pernah menggunakan fasilitas jasa kesehatan Rumah Sakit Islam Klaten. Karena jumlah anggota populasi sangat banyak (tak terhingga), maka dalam penelitian ini hanya akan dilakukan sampling.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki yaitu pasien yang berada diruang rawat inap Rumah Sakit Islam Klaten minimal 2 X 24 jam baik pasien maupun keluarga yang menunggu pasien

### 3.3.3 Penentuan Jumlah Sampel

Mengingat keterbatasan waktu, maka ditentukan jumlah sampel untuk penelitian ini sebesar 100 sampel. Jumlah ini diharapkan dapat mewakili persepsi sebagian besar dari konsumen Rumah Sakit Islam Klaten. Perkiraan jumlah sampel ini didasarkan karena sudah melampaui jumlah minimum yang dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut ini (Singarimbun dan Sofian Efendi, 1987) :

$$n = \frac{1}{4} (Z_{\alpha/2} ; E)^2$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

$Z_{\alpha/2}$  = Batas luas daerah

E = Standard Deviasi

Dengan menggunakan probabilitas 0,95 atau  $\alpha = 5\%$  dan standard deviasi 0,098 maka sampel yang diambil adalah:

$$n = \frac{1}{4} (Z_{5\% / 2} : 0,098)^2$$

$$n = \frac{1}{4} (1,96 : 0,098)^2 = 100$$



### 3.3.4 Metode pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang dilakukan adalah metode non random dengan purposive sampling. Menggunakan metode non random dengan purposive sampling ini digunakan karena sampel yang akan diambil telah memenuhi kriteria-kriteria yang telah diisyatkan untuk responden. Kriteria yang diisyatkan antara lain pasien dan keluarga pasien yang berada di ruang rawat inap maupun keluarga yang sedang menungguin pasien.

Pengambilan sampel dilakukan selama kurang lebih 2 bulan dengan sampel sebanyak 100 responden. Sedangkan proses pengambilan sampel dilakukan 2 kali seminggu. Sebelum melakukan pengambilan sampel peneliti melakukan konsultasi dan ijin terlebih dahulupada suster yang sedang berjaga untuk mengetahui pasien mana saja yang bisa diambil sebagai sampel. Hal ini.

### 3.4 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel penelitian adalah sebagai berikut

#### 1. Variabel Independen

Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- x1 : Tangible
- x2 : Reliability
- x3 : Responsiveness
- x4 : Assurance
- x5 : Emphaty

## 2. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah

- Y : Kepuasan pelanggan
- Variabel Penelitian

### 3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif, dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* (untuk uji validitas) dan *cronbach alpha* (untuk uji reliabilitas) berdasarkan kuisisioner untuk konsumen atau pasien Rumah Sakit Islam Klaten. Pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner tersebut mencakup 5 dimensi jasa yang digunakan dalam penelitian yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Meskipun kuisisioner yang digunakan telah memiliki validitas dan reliabilitas yang baik, namun dalam penelitian ini tetap dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk meyakinkan bahwa alat ukur tersebut dapat diterapkan.

#### 3.5.1 Diagram Kartesius

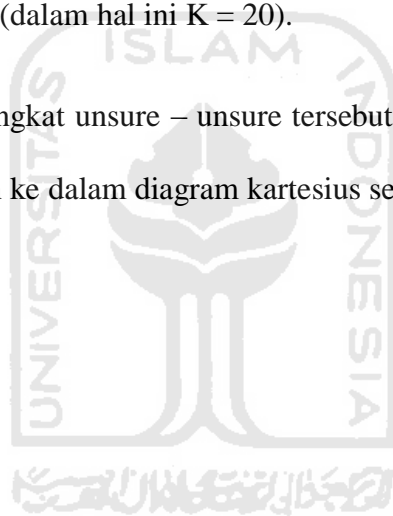
Dalam diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik pada titik – titik ( $X Y$ ), dimana  $X$  merupakan rata – rata skor tingkat

pelaksanaan atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut, sedangkan  $Y$  adalah rata – rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Seluruhnya ada 20 faktor atau atribut yang disimpulkan sebagai  $K$ , jadi  $K=20$ . Dengan demikian rumus selanjutnya:

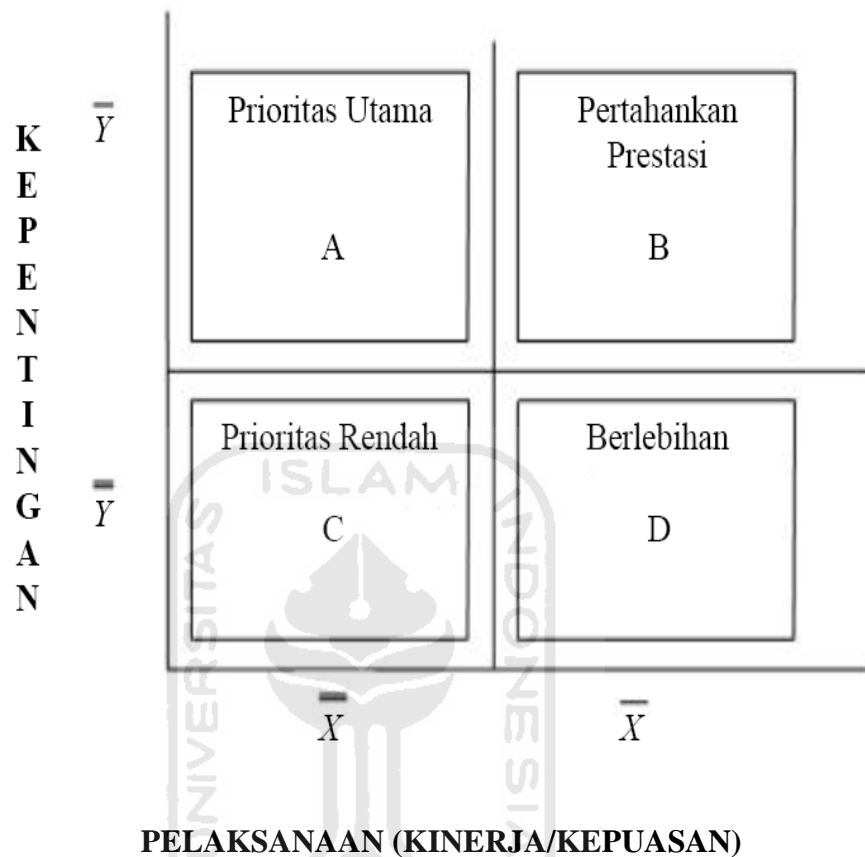
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana  $K$ : banyaknya atribut atau faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam hal ini  $K = 20$ ).

Selanjutnya tingkat unsure – unsure tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti gambar dibawah ini:



**Diagram Kartesius (Gambar 3.1)**



Sumber: Prof. J. Supranto, MA (2001), "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan"

Keterangan:

A = Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsure – unsure jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen sehingga konsumen kecewa dan tidak puas. Penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor – faktor

inilah yang dinilai sangat penting bagi konsumen, sedangkan tingkat pelaksanaannya belum memuaskan.

- B = Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dan telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu perlu dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C = Menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dinilai masi kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa – biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D = Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan akan tetapi menjadi lebih mahal. Kurang penting tetapi sangat memuaskan.

### **3.5.2 Tingkat Kesesuaian**

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Klaten.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan nilai kinerja dengan nilai kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Semakin tinggi tingkat kesesuaian, maka semakin besar tingkat kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variable yang diwakili oleh notasi huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para konsumen, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan konsumen.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

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

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja (peforma)

Yi = Skor kepentingan konsumen

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Penelitian dilakukan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Islam Klaten. Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa penting atribut -atribut pelayanan jasa kesehatan di kelas ekonomi Rumah Sakit Islam Klaten menurut konsumen, untuk mengetahui Seberapa baikkah tingkat pelaksanaan atau kinerja pelayanan jasa kesehatan di kelas ekonomi menurut konsumen serta untuk mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan secara keseluruhan di kelas ekonomi Rumah Sakit Islam Klaten.

Untuk menganalisis data, peneliti mengambil data primer melalui penyebaran kuesioner kepada pasien dan keluarga pasien Rumah Sakit Islam Klaten dengan jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan adalah sebanyak 100 eksemplar. Selanjutnya dari data kuesioner dilakukan rekapitulasi dan dianalisis untuk menjawab semua permasalahan dalam penelitian ini.

Sebelum dilakukan analisis terhadap data penelitian terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas agar kesimpulan yang diperoleh tidak menimbulkan hasil yang bias.

#### 4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan Uji Korelasi Product Moment. Pengujian validitas dengan responden sebanyak 100 responden sebagai data penelitian. Syarat minimal butir dinyatakan valid apabila memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Hasil uji validitas terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Adapun perhitungan selengkapnya tentang pengujian validitas ini dapat dilihat dalam lampiran.

Tabel 4.1

##### Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Dimensi	No. Item	Kinerja	Harapan	r tabel	Keterangan
Tangibles	1	0,405**	0,333**	0.1965	Valid
	2	0,472**	0,448**	0.1965	Valid
	3	0,491**	0,451**	0.1965	Valid
	4	0,474**	0,313**	0.1965	Valid
	5	0,524**	0,380**	0.1965	Valid
	6	0,450**	0,318**	0.1965	Valid
	7	0,492**	0,589**	0.1965	Valid
	8	0,535**	0,342**	0.1965	Valid
Reliability	9	0,383**	0,430**	0.1965	Valid
	10	0,464**	0,498**	0.1965	Valid
	11	0,565**	0,584**	0.1965	Valid



	12	0,527**	0,470**	0.1965	Valid
	13	0,547**	0,476**	0.1965	Valid
	14	0,487**	0,375**	0.1965	Valid
	15	0,469**	0,505**	0.1965	Valid
	16	0,594**	0,597**	0.1965	Valid
Responsiveness	17	0,554**	0,562**	0.1965	Valid
	18	0,508**	0,545**	0.1965	Valid
	19	0,394**	0,377**	0.1965	Valid
	20	0,535**	0,539**	0.1965	Valid
	21	0,585**	0,326**	0.1965	Valid
	22	0,449**	0,304**	0.1965	Valid
	23	0,505**	0,496**	0.1965	Valid
Assurance	24	0,444**	0,517**	0.1965	Valid
	25	0,547**	0,295**	0.1965	Valid
	26	0,515**	0,371**	0.1965	Valid
	27	0,540**	0,328**	0.1965	Valid
	28	0,497**	0,399**	0.1965	Valid
	29	0,388**	0,272**	0.1965	Valid
	30	0,572**	0,438**	0.1965	Valid
	31	0,345**	0,282**	0.1965	Valid
Empati	32	0,401**	0,458**	0.1965	Valid
	33	0,462**	0,499**	0.1965	Valid
	34	0,502**	0,248*	0.1965	Valid
	35	0,492**	0,582**	0.1965	Valid
	36	0,461**	0,497**	0.1965	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2012 (Lampiran 3)

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh atribut baik pada kinerja dan harapan, memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,1965). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan adalah valid.

#### b. Uji Keandalan Instrumen Penelitian (Reliability Test)

Dalam pengujian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. Program SPSS memberikan fasilitas untuk reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $\geq$  0,6 (Nunally, dalam Ghozali, 2005 : 42)

Hasil uji reliabilitas pertanyaan tentang variabel-variabel penelitian, dapat diringkas sebagaimana yang tersaji dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.2

Ringkasan hasil pengujian reliabilitas

Komponen	Koef. Alpha	Nilai Kritis	Status
Kinerja Kualitas Pelayanan	0,908	0,6	Reliabel
Harapan Kualitas Pelayanan	0,871	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2012 (Lampiran 3)

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien Cronbach Alpha pada masing-masing penilaian baik ditinjau dari kinerja maupun harapan pada

dimensi kualitas pelayanan dan produk lebih besar dari 0,6. Dengan mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Ghozali (2005: 42) semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal. Sehingga butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

#### **.4.2. Analisis Karakteristik Responden**

Untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik konsumen yang akan diteliti (responden) dilakukan pengolahan terhadap data kasar melalui perhitungan statistik deskriptif. Dengan mendeskripsikan skor dari suatu ubahan atau variabel - yang ada didapatkan suatu gambaran tentang permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian ini.

Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis dengan bantuan program SPSS 17.0 dengan teknik analisa data. Berikut ini disajikan hasil analisis statistik deskriptif yang diperoleh berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden atas dasar pertanyaan dalam kuesioner.

##### **1. Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan jenis kelamin responden, terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok pria dan wanita. Hasil analisis data ini diperoleh nilai tendensi sentral dan variabilitas data seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	61	61%
Wanita	39	39%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah 2012

Dari data diatas menunjukkan bahwa pasien Rumah Sakit Islam Klaten mayoritas adalah berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 61 orang atau sebesar 61% dan sisanya sebanyak 39 orang atau sebesar 39% adalah wanita.

## 2. Usia

Usia seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan loyalitas konsumen karena pengetahuan, pandangan, pengalaman dan keyakinan sehingga akan mempengaruhi persepsi dalam menentukan obyek. Dari hasil jawaban kuesioner yang telah disebar sebanyak 100 responden dapat diketahui bahwa responden termuda adalah 18 tahun dan tertua adalah 46 tahun. Dengan demikian interval kelas usia responden tersebut dapat ditunjukkan pada Tabel 4.4.

**Tabel 4.4****Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
18 - 25 tahun	17	17%
25 - 32 tahun	26	26%
33 - 39 tahun	45	45%
40 - 46 tahun	12	12%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2012

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yaitu pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Klaten mayoritas berusia antara 33 - 39 tahun, yaitu sebesar 45 % (45 orang). Sedangkan distribusi usia yang lain yaitu usia antara 25 - 32 tahun sebesar 26% (26 orang), berusia antara 40 – 46 tahun sebesar 12% (12 orang) dan berusia antara 18 – 25 tahun sebesar 17% (17 orang). Kenyataan menunjukkan bahwa mayoritas konsumen dalam penelitian ini adalah kelompok usia produktif.

### 3. Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan merupakan faktor yang dapat menentukan sikap konsumen dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Islam Klaten. Hal ini disebabkan karena jenis pekerjaan berhubungan langsung dengan tingkat

kepentingan pada jenis pekerjaan yang ditekuninya. Tabel 4.5 menunjukkan pekerjaan responden.

**Tabel 4.5**

**Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Petani	19	19%
Swasta	32	32%
Pengawai Negeri	16	16%
Wiraswasta	21	21%
Lain-lain	12	12%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2010

Dari tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa jenis pekerjaan responden mayoritas adalah pegawai swasta, yaitu sebanyak 32 orang atau 32%. Sedangkan distribusi jenis pekerjaan yang lain yaitu Wiraswasta sebanyak 21orang atau 21%, Petani sebanyak 19 orang atau 19%, pegawai negeri sebanyak 16 orang atau 16% dan lain-lain sebanyak 12 orang atau 12%.

#### 4. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, karena berhubungan dengan tingkat pengetahuan dan kemampuan berpikir seseorang dalam memilih jasa layanan rawat jalan di rumah sakit. Hasil deskripsi pendidikan responden dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**

**Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan**

Penghasilan	Jumlah	Persentase
SD	2	2%
SMP	15	15%
SMU	48	48%
Akademi	12	12%
Perguruan Tinggi	21	21%
Lainnya	2	2%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah 2010

Dari tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa pendidikan responden mayoritas berpendidikan terakhir SMU yaitu sebesar 48% (48 orang). Sedangkan distribusi tingkat pendidikan yang lain yaitu Perguruan tinggi yaitu sebesar 21% (21 orang), SMP sebesar 15% atau 15 orang, berpendidikan SD sebesar 2% atau 2 orang dan berpendidikan lainnya sebesar 2% atau 2 orang.

Kenyataan menunjukkan bahwa mayoritas pasien Rumah Sakit Islam Klaten dalam penelitian ini adalah berpendidikan menengah keatas, sehingga dalam memberikan penilaian terhadap kualitas jasa rumah sakit akan lebih representatif.

## 5. Lama Perawatan

Hasil analisis data ini diperoleh nilai frekuensi jawaban seperti ditunjukkan pada tabel 4.5 berikut:

**Tabel 4.7**  
**Klasifikasi Responden berdasarkan Lama Perawatan**

Frekuensi	Jumlah	Persentase
1 - 2 hari	33	33%
3 - 5 hari	45	45%
> 5 hari	22	22%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah 2010

Dari tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa lama perawatan pasien di Rumah Sakit Islam Klaten mayoritas antara 3 – 5 hari yaitu sebesar 45% (45 orang). Sedangkan distribusi lama perawatan yang lain yaitu lebih dari 5 hari sebesar 33% (33 orang), dan sebanyak 22 orang atau 22% pasien telah dirawat lebih dari 5 hari.



### 4.3. Analisis Deskriptif

#### 4.3.1. Deskriptif Terhadap Kinerja dan Kepentingan Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dapat diketahui penilaian responden terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Islam Klaten yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berdasarkan tingkat harapan maupun kinerjanya. Melalui penilaian rata-rata sehingga diperoleh skor pada masing-masing variabel penelitian.

Dalam menentukan kriteria penilaian konsumen maka dapat dilakukan dengan interval sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Skor persepsi terendah adalah : } & 1 \\ \text{Skor persepsi tertinggi adalah : } & 5 \\ \text{Interval} &= \frac{5 - 1}{5} = 0,8 \end{aligned}$$

Sehingga diperoleh batasan persepsi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8  
 Kriteria Penilaian Kinerja dan Harapan pada Kualitas Pelayanan Rumah Sakit  
 Islam Klaten

Rata-rata	Kriteria Presepsi
1,00 – 1,80	Sangat tidak baik / Sangat rendah
1,81 – 2,60	Tidak baik / Rendah
2,61 – 3,40	Cukup Baik / Cukup rendah
3,41 – 4,20	Baik / Tinggi
4,21 - 5,00	Sangat baik / Sangat tinggi

Hasil perhitungan rata-rata persepsi pada masing-masing dimensi dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.9**  
**Rata-rata Persepsi Konsumen**

Dimensi	Rata-rata	
	Kinerja	Harapan
Tangible	3.63	3.92
Reliability	3.52	4.02
Responsiveness	3.74	4.05
Assurance	3.72	4.13
Emphaty	3.70	4.13
<b>Rata-rata Total</b>	3.70	4.02

Sumber : Data primer diolah , 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa persepsi konsumen pada keseluruhan dimensi memiliki kinerja yang **baik**. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persepsi sebesar 3,70 yang berada pada interval 3,41 – 4,20. Sedangkan kinerja pada masing-masing dimensi, tertinggi terjadi pada dimensi assurance dengan persepsi sebesar 3,72 dalam kategori (**baik**). Selanjutnya secara berurutan diikuti oleh dimensi tangible dengan persepsi sebesar 3,63 (**baik**), dimensi responsiveness dengan rata-rata persepsi sebesar 3,74 (**baik**), dimensi empathy dengan rata – rata persepsi sebesar 3,70 (**baik**) dan terendah adalah dimensi reliability dengan rata-rata persepsi sebesar 3,52 (**baik**).

Berdasarkan tingkat harapan/kepentingan menunjukkan bahwa harapan konsumen terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Klaten adalah **tinggi**. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata harapan sebesar 4,02 yaitu berada pada interval 3,41 – 4,20 yaitu pada kategori tinggi. Harapan tertinggi konsumen terjadi pada dimensi assurance yaitu sebesar 4,13 yaitu pada kategori (**tinggi**). Selanjutnya secara berurutan diikuti oleh dimensi Responsiveness dengan harapan sebesar 4,05 (**tinggi**), dimensi reliability sebesar 4,02 (**tinggi**), empathy sebesar 4,02(**tinggi**) dan harapan terendah pada dimensi tangible dengan rata-rata harapan sebesar 3,92 (**tinggi**).

Dengan demikian dari hasil analisis rata-rata diatas menunjukkan bahwa kinerja terhadap Rumah Sakit Islam Klaten adalah **baik** dan tingkat harapan konsumen terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut juga **tinggi**. Sehingga hal ini dapat dinyatakan bahwa konsumen telah merasa puas atas kinerja rumah sakit. Oleh karena pihak Rumah sakit terus meningkatkan kinerja pelayanannya kepada konsumen agar terjadi kesesuaian antara harapan dengan kinerja dari Rumah Sakit Islam Klaten.

### 4.3. Analisis Servqual

Analisis ini berdasarkan hasil penelitian tingkat harapan dan hasil penelitian kinerja atau penilaian maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan pelaksanaannya. Semakin tinggi tingkat kesesuaian berarti semakin besar kepuasan konsumen.

$$\text{Tingkat kesesuaian (tk)} = \frac{\text{Kinerja}}{\text{Harapan}} \times 100\%$$

Jika  $Tk < 100\%$  berarti kepuasan konsumen rendah

Jika  $Tk = 100\%$  berarti konsumen puas

Jika  $Tk > 100\%$  berarti konsumen puas

Hasil analisis tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan konsumen

Rumah Sakit Islam Klaten dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10

Analisis Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Islam Klaten

No	Indikator	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian
	<b>Tangibles</b>			
1	Kamar yang saudara tempati nyaman	3.96	3.84	103.0%
2	Kebersihan lingkungan luar kamar terjamin	3.71	3.70	100.3%
3	Peralatan medis yang dimiliki lengkap	3.73	3.66	102.0%
4	Penampilan dokter rapi	3.63	4.15	87.4%
5	Penampilan karyawan (perawat) rapi	3.73	3.94	94.7%
6	Toilet yang tersedia cukup bersih dan higienis	3.32	3.99	83.3%
7	Ruang tunggu yang nyaman	3.49	4.53	77.0%
8	Lahan parkir yang luas dan aman	3.56	3.73	95.5%
9	Petugas melayanin asien dengan cekatan dan teliti	3.58	3.74	95.8%
	<b>Rata-rata Dimensi Tangibles</b>	<b>3.63</b>	<b>3.92</b>	<b>92.7%</b>

	<b>Reliability</b>			
10	Petugas pendaftaran memberikan penjelasan dengan baik	3.31	3.90	85.0%
11	Perawat memberikan pelayanan rumah sakit tepat waktu	3.59	3.76	95.6%
12	Perawat memberikan informasi yang jelas terhadap pasien	3.55	3.94	90.2%
13	Dokter memberikan diagnosis yang tepat dan akurat	3.75	4.26	88.0%
14	Dokter memberikan pelayanan dengan baik dan akurat	3.15	4.25	74.0%
15	Ketepatan informasi yang diberikan	3.52	4.34	81.1%
16	Penjelasan yang lengkap dari petugas	3.74	3.83	97.6%
	<b>Rata-rata Dimensi Reliability</b>	<b>3.52</b>	<b>4.04</b>	<b>87.0%</b>
	<b>Responsiveness</b>			
17	Prosedur administrasi yang cepat	3.95	4.25	92.9%
18	Menangani keluhan konsumen dengan cepat	3.83	3.85	99.5%
19	Respon cepat terhadap permintaan	3.77	3.93	96.0%
20	Menjawab pertanyaan pasien dengan baik mengenai penyakit yang dideritanya	3.48	4.16	83.7%
21	Perawat tangtingkat kesesuaian akan keluhan pasien	3.10	3.52	88.2%
22	Petugas berlaku sopan dan ramah	4.16	4.27	97.3%
23	Tangtingkat kesesuaian dan merespon keluhan konsumen (pasien)	3.88	4.40	88.2%
	<b>Rata-rata Dimensi Responsiveness</b>	<b>3.74</b>	<b>4.05</b>	<b>92.2%</b>
	<b>Assurance</b>			
24	Dokter mampu merawat konsumen (pasien) dengan ramah dan sopan	3.46	4.38	79.0%
25	Rumah sakit dapat memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen	3.90	4.18	93.3%
26	Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan	3.54	4.21	84.2%

	hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat			
27	Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen (pasien) selama menjalani perawatan	3.88	4.11	94.2%
28	Dokter mempunyai pengetahuan untuk menjawab setiap pertanyaan konsumen (pasien)	3.71	4.17	89.0%
29	Perawat mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh konsumen (pasien)	3.60	3.83	94.0%
30	Jaminan keamanan pihak rumah sakit dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan	3.78	4.24	89.2%
31	Perawat mampu merawat konsumen (pasien) dengan sopan dan ramah	3.89	3.90	99.7%
	<b>Rata-rata Dimensi Assurance</b>	<b>3.72</b>	<b>4.13</b>	<b>90.1%</b>
	<b>Empati</b>			
32	Rumah sakit memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pasien	4.11	3.81	107.9%
33	Dokter dapat memberikan perhatian secara personal terhadap pasien	4.05	3.75	108.1%
34	Dokter bisa memahami masing-masing kondisi konsumen (pasien)	4.13	3.75	110.0%
35	Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diinginkan konsumen (pasien)	4.32	4.00	108.1%
36	Perawat mampu memberikan informasi tentang fasilitas rumah sakit.	4.44	4.11	107.8%
	<b>Rata-rata Dimensi Empati</b>	<b>4.21</b>	<b>3.89</b>	<b>108.4%</b>
	<b>Rata-rata Total Kualitas Pelayanan</b>	<b>3.70</b>	<b>4.02</b>	<b>92.0%</b>

Sumber : Data primer diolah, 2012

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian per dimensi menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 108,4%.

Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi empati merupakan dimensi yang paling besar dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Urutan selanjutnya adalah dimensi tangibel dengan tingkat kesesuaian sebesar 92,7%, dimensi responsiveness dengan tingkat kesesuaian sebesar 92,2%, dimensi assurance dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,1% dan terakhir adalah dimensi reliability dengan tingkat kesesuaian sebesar 87%.

Sedangkan tingkat kesesuaian terhadap setiap atribut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **a. Tangibles**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata skor kinerja untuk dimensi tangibles adalah sebesar 3,63 dan harapan adalah sebesar 3,92 dengan tingkat kesesuaian sebesar 92,7%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen secara rata-rata belum memperoleh kepuasan terhadap dimensi tangibles. Sedangkan indikator yang memiliki kepuasan tertinggi terjadi pada kamar yang ditempati nyaman dengan tingkat kesesuaian sebesar 103% dan kepuasan terendah terjadi pada indikator ruang tunggu nyaman dengan tingkat kesesuaian sebesar 77%.

Untuk itu pihak rumah sakit menambah atau memperbaiki ruang tunggu bagi konsumen atau pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan mendesain ruang tunggu dengan interior yang nyaman (misalnya penggunaan kursi sofa), menambah fasilitas bacaan sehingga pasien atau pengunjung tidak merasa bosan ketika menunggu periksa/antri mengambil obat, adanya pohon atau tanaman hias untuk menambah suasana segar, pihak rumah sakit juga bisa menambah area mainan anak, sehingga anak – anak yang akan diperiksa di rumah sakit bisa bermain di area mainan.



**b. Reliability**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata skor kinerja untuk dimensi reliability adalah sebesar 3,52 dan harapan adalah sebesar 4,04 dengan tingkat kesesuaian sebesar -0,32. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen secara rata-rata belum memperoleh kepuasan terhadap dimensi reliability. Sedangkan indikator yang memiliki kepuasan tertinggi terjadi pada penjelasan yang lengkap dari petugas dengan tingkat kesesuaian 97,6% dan kepuasan terendah terjadi pada indikator dokter memberikan pelayanan dengan baik dan akurat dengan tingkat kesesuaian sebesar 74%.

Hasil ini memberikan implikasi bahwa strategi yang hendaknya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi reliability adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia, terutama kemampuan dokter memberikan pelayanan dengan baik dan akurat serta dalam menyampaikan informasi yang lebih jelas dan memuaskan kepada setiap pasien. Dokter dalam memberikan pelayanan kepada pasien hendaknya secara cepat dan akurat, akurat artinya dokter dalam mendiagnosa keluhan pasien secara benar sehingga penanganannya juga tepat. Karyawan maupun dokter dalam memberikan informasi secara jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien. Untuk itu hendaknya dipilih dokter dan karyawan yang telah senior serta memiliki pengalaman yang lebih luas dalam menghadapi pasien serta mengetahui pengetahuan yang lebih banyak tentang seputar keluhan pasien dan cara merawatnya. Hal ini diharapkan informasi yang diberikan kepada konsumen akan

lebih memuaskan mengingat masalah kesehatan merupakan masalah yang sangat penting dan menyangkut kehidupan seseorang.

### **c. Responsiveness**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata skor kinerja untuk dimensi responsiveness adalah sebesar 3,74 dan harapan adalah sebesar 4,05 dengan tingkat kesesuaian sebesar 92,2%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen secara rata-rata belum memperoleh kepuasan terhadap dimensi responsiveness. Sedangkan indikator yang memiliki kepuasan tertinggi terjadi pada menangani keluhan pasien dengan cepat yaitu dengan tingkat kesesuaian 99,5% dan kepuasan terendah terjadi pada indikator menjawab pertanyaan pasien dengan baik mengenai penyakit yang dideritanya dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,7%.

Untuk itu sebaiknya pihak rumah sakit menempatkan SDM yang berkualitas baik pada bagian medis maupun nonmedis. Dokter yang berpengalaman atau memiliki keahlian khusus atau spesialis akan memiliki pengetahuan yang lebih pada penanganan pasien, demikian juga untuk tenaga nonmedis (misalnya apoteker dan karyawan administrasi) sebaiknya dipilih yang sudah memiliki pengalaman dan pengetahuan tinggi. Pihak manajemen rumah sakit dapat berperan aktif dalam meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan pegawainya baik tenaga medis maupun nonmedis yaitu dengan menyelenggarakan seminar, pelatihan maupun workshop.

#### **d. Assurance**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata skor kinerja untuk dimensi assurance adalah sebesar 3,72 dan harapan adalah sebesar 4,13 dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,1%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen secara rata-rata belum memperoleh kepuasan terhadap dimensi assurance. Sedangkan indikator yang memiliki kepuasan tertinggi terjadi pada perawat mampu merawat konsumen (pasien) dengan sopan dan ramah dengan tingkat kesesuaian 99,7% dan kepuasan terendah terjadi pada indikator dokter mampu merawat pasien dengan ramah dan sopan dengan tingkat kesesuaian sebesar 79%.

Kesembuhan pasien merupakan tujuan utama pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kesembuhan pasien bisa dari faktor yaitu secara fisik dan psikis, fisik dengan adanya bantuan alat – alat medis dan obat – obatan, sedangkan faktor psikis berasal dari semangat atau dorongan yang didapat pasien dari orang – orang sekitar baik keluarga, teman maupun tenaga medis rumah sakit. Oleh karena itu seorang dokter dalam merawat pasiennya hendaknya memperhatikan faktor psikis atau kejiwaan pasien agar pasien memiliki semangat atau motivasi untuk sembuh. Perilaku yang sebaiknya dilakukan oleh dokter dengan menjalin komunikasi yang baik dengan pasien, bersikap ramah, sopan dan memberikan kata – kata semangat kepada pasien.

#### **e. Emphaty**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata skor kinerja untuk dimensi emphaty adalah sebesar 4,21 dan harapan adalah sebesar 3,89 dengan

tingkat kesesuaian sebesar 108,4%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen secara rata-rata sudah memperoleh kepuasan terhadap dimensi empathy. Sedangkan indikator yang memiliki kepuasan tertinggi terjadi pada dokter bisa memahami masing – masing kondisi pasien dengan tingkat kesesuaian 110% dan kepuasan terendah terjadi pada indikator perawat mampu memberikan informasi tentang fasilitas rumah sakit dengan tingkat kesesuaian sebesar 107,8%.

Perawat maupun tenaga nonmedis sebaiknya memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang produk pelayanan yang dimiliki oleh rumah sakit, sehingga pasien dapat menentukan pilihan layanan rumah sakit yang akan digunakan, baik itu tentang obat – obatan, peralatan medis maupun fasilitas kamar.

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian di atas menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Rumah Sakit Islam Klaten masih memiliki tingkat kesesuaian yang lebih kecil dari 100%, artinya antara kinerja dan harapan konsumen masih berbeda. Kepuasan baru dicapai pada dimensi empati sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang lain mayoritas masih memiliki tingkat kesesuaian yang lebih rendah dari 100%. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan “Konsumen merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Islam Klaten” **tidak dapat diterima.**

#### 4.5. Analisis Diagram Kartesius Per Atribut

Analisis Diagram Kartesius bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Islam Klaten. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Langkah ini adalah menjabarkan variabel ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian performance (kinerja) perusahaan dan penilaian Harapan. Sebagai sumbu X adalah Performance (Kinerja) perusahaan dan sumbu Y adalah Harapan pelanggan.

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi empat bagian yang dibatasi oleh dua baris yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja Rumah Sakit Islam Klaten

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata dari seluruh faktor harapan konsumen

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

Sehingga dapat ditentukan besarnya skor rata-rata tersebut sebagai berikut :

$$3,96+3,71+3,73+ \dots + 4,44$$

$$\bar{X} = \frac{\dots}{\dots} = 3,70$$

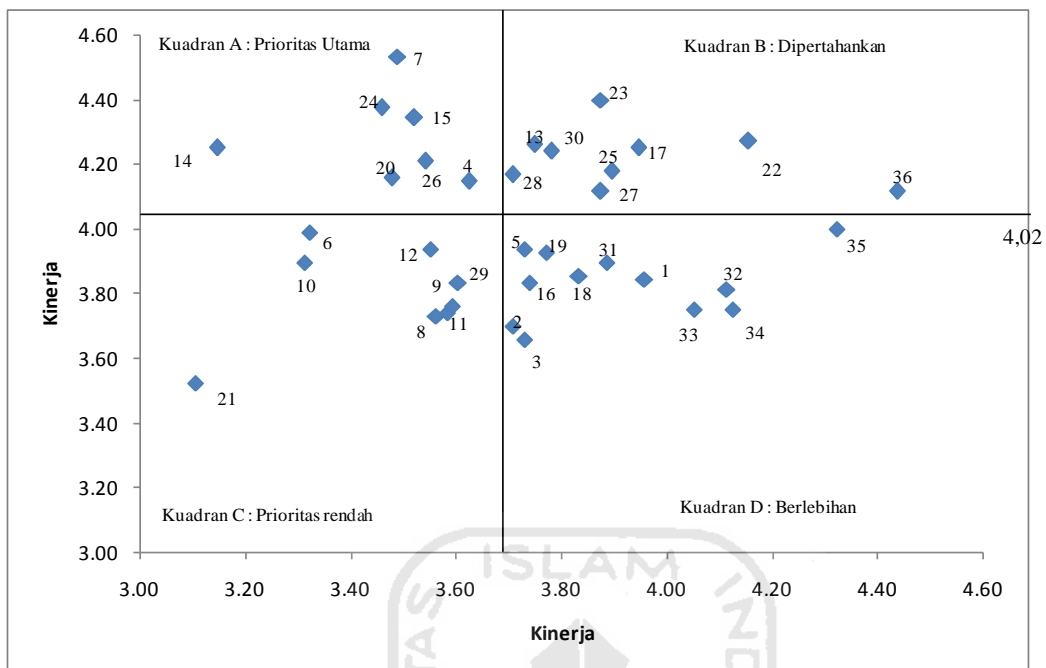
$$3,84+3,70+3,66+ \dots + 4,11$$

$$\bar{Y} = \frac{\dots}{36} = 4,02$$

36

Hasil perhitungan Analysis Diagram Kartesius pada pelayanan pada Rumah Sakit Islam Klaten dapat ditunjukkan pada tabel 4.8 di atas.

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 3,70 dan rata-rata nilai harapan adalah sebesar 4,02. Selanjutnya angka rata-rata kinerja dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata harapan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. Dalam menggambarkan diagram kartesius akan terbagi kedalam 4 kuadran. Kuadran A yaitu untuk item yang nilai kinerja kurang dari 3,70 dan nilai harapannya diatas 4,02. Untuk Kuadran B, yaitu item-item yang memiliki nilai kinerja diatas 3,70 dan nilai harapannya diatas 4,02. Untuk kuadran C yaitu item yang memiliki nilai kinerja kurang dari 3,70 dan nilai harapannya kurang dari 4,02. Sedangkan pada kuadran D berisi item-item yang memiliki nilai kinerja lebih dari 3,70 tetapi nilai harapannya kurang dari 4,02. Selanjutnya dari data yang diperoleh pada tabel 4.8 diatas dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut :



**Gambar 4.1**

**Diagram Kartesius Per Item kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Islam**

**Klaten**

Berdasarkan gambar 4.1 diatas menunjukkan beberapa dimensi berada pada kuadran yang berbeda-beda. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a) Kuadran A**

Variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat harapan konsumen cukup tinggi. Variabel-variabel ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena

keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan kinerjanya masih belum memuaskan.

Untuk kasus diatas variabel-variabel yang ada dalam kuadran 1 adalah :

- 1) Variabel 4 yaitu penampilan dokter rapi
- 2) Variabel 7 yaitu ruang tunggu nyaman
- 3) Variabel 14 yaitu dokter memberikan pelayanan dengan baik dan akurat
- 4) Variabel 15 yaitu ketepatan informasi yang diberikan.
- 5) Variabel 20 yaitu menjawab pertanyaan pasien dengan baik mengenai penyakit
- 6) Variabel 24 yaitu dokter mampu merawat dengan ramah
- 7) Variabel 26 yaitu memiliki peralatan laboratorium

Dengan demikian pihak pada Rumah Sakit Islam Klaten harus memprioritaskan pada peningkatan kinerja atau performance pada ketujuh variabel ini yaitu dengan cara memperbaiki kinerja secara total terutama pada dimensi empathy yang berupa perhatian khusus bagi pelanggan yang memerlukan informasi tentang pelayanan rumah sakit dan pasien memerlukan perawatan secara khusus, misalnya untuk pasien yang menderita penyakit berat, dimana pasien ini membutuhkan motivator agar bersemangat untuk melawan sakitnya. Keluhan pelanggan yang sifatnya kecil atau besar merupakan bentuk kekecewaan konsumen, sehingga perlu adanya perhatian secara serius untuk meningkatkan kualitas pelayanan atas keluhan yang dirasakan pelanggan. Fasilitas fisik atau pada dimensi tangible juga perlu ditingkatkan yaitu dengan melengkapi fasilitas laboratorium, yaitu dengan menambah peralatan kedokteran



yang modern atau canggih sehingga dapat membantu dalam mendiagnosa penyakit pasien.

**b) Kuadran B**

Variabel yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan perusahaan karena memiliki tingkat harapan yang tinggi dengan performance yang tinggi pula.

Variabel-variabel yang ada dalam kuadran B ini adalah :

- 1) Variabel 13 yaitu dokter memberikan diagnosis yang tepat
- 2) Variabel 17 yaitu prosedur administrasi cepat
- 3) Variabel 23 yaitu tanggap dan merespon keluhan konsumen
- 4) Variabel 25 yaitu jaminan keamanan pelayanan kepada pasien
- 5) Variabel 28 yaitu dokter mempunyai pengetahuan untuk menjawab setiap pertanyaan pasien
- 6) Variabel 30 yaitu jaminan keamanan pihak rumah sakit
- 7) Variabel 36 yaitu perawat mampu menjelaskan fasilitas rumah sakit

Dengan demikian perusahaan harus dapat mempertahankan ketujuh variabel diatas yang telah dinilai oleh pelanggan sebagai pelayanan yang memuaskan. Hal ini memang telah dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Islam Klaten dimana pihak tenaga medis dan nonmedis rumah sakit memiliki pengetahuan yang cukup tentang dunia kedokteran/medis, serta tenaga medis dan nonmedis telah memiliki pengalaman yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kesehatan merupakan kebutuhan sekunder, sehingga sangat penting bagi pasien. Oleh karena itu pihak rumah sakit dapat

memberikan jaminan dalam penanganan penyakit pasien serta menggunakan prosedur yang tepat serta akurat.

Agar proses administrasi dapat dilakukan secara cepat sebaiknya dilakukan secara komputerisasi, yaitu data yang ada di ruang periksa langsung tersambung ke bagian administrasi dan keuangan, sehingga pasien tidak antri lama untuk membayar atau mengurus administrasi.

**c) Kuadran C**

Variabel yang berada pada kuadran C adalah variabel yang memiliki tingkat harapan dan kinerja relatif rendah. Walaupun tingkat harapan konsumen rendah namun kinerja yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi konsumen ketika menggunakan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Islam Klaten. Variabel yang ada pada kuadran ini adalah :

- 1) Variabel 6 yaitu toilet bersih
- 2) Variabel 8 yaitu lahan parkir luas
- 3) Variabel 9 yaitu petugas melayani pasien dengan cekatan
- 4) Variabel 10 yaitu pendaftaran memberikan penjelasan dengan baik
- 5) Variabel 11 yaitu perawat memberikan pelayanan tepat waktu
- 6) Variabel 12 yaitu perawat memberikan informasi jelas
- 7) Variabel 21 yaitu perawat tanggap
- 8) Variabel 29 yaitu perawat memiliki pengetahuan menjawab pertanyaan pasien

Dengan demikian Rumah Sakit Islam Klaten harus memberikan perhatian dan pengelolaan pada kedelapan variabel diatas, karena

ketidakpuasan pelanggan pada umumnya berawal dari variabel-variabel ini. Walaupun beberapa fasilitas telah disediakan oleh pihak rumah sakit seperti toilet, tempat parkir namun pengelolaan ini perlu ditingkatkan dengan menempatkan petugas parkir dalam jumlah yang cukup, sehingga ketika terjadi banyak pengunjung, semua kendaraan dapat diatur dengan baik dengan kapasitas parkir yang terbatas ini. Begitu juga dengan petugas cleaning service, ditekankan agar tidak hanya membersihkan bagian yang terlihat secara kasat mata saja seperti lantai, tetapi juga harus secara kontinyu membersihkan toilet secara periodik misalnya pagi dan sore. Untuk perawat, peningkatan kualitas SDM perlu dilakukan agar dalam memberikan pelayanan kepada pasien lebih tanggap terhadap kebutuhan pasien.

**d) Kuadran D**

Variabel yang berada pada kuadran D adalah variabel yang memiliki kinerja yang menurut pelanggan sangat baik, tetapi variabel ini memiliki tingkat harapan yang tidak begitu tinggi. Variabel yang ada dalam kuadran ini adalah :

- 1) Variabel 1 yaitu kamar nyaman
- 2) Variabel 2 yaitu kebersihan lingkungan luar bersih
- 3) Variabel 3 yaitu peralatan medis lengkap
- 4) Variabel 5 yaitu penampilan karyawan rapi
- 5) Variabel 16 yaitu penjelasan lengkap
- 6) Variabel 18 yaitu menangani keluhan pasien dengan cepat
- 7) Variabel 19 yaitu respon cepat
- 8) Variabel 31 yaitu perawat mampu merawat dengan ramah

- 9) Variabel 32 yaitu pelayanan sama pada semua pasien
- 10) Variabel 33 yaitu dokter memberikan perhatian personil
- 11) Variabel 34 yaitu dokter memahami kondisi pasien
- 12) Variabel 35 yaitu perawat memenuhi kebutuhan pasien

Dengan demikian pihak perusahaan harus mempertimbangkan kembali pada kesepuluh variabel diatas karena dirasakan terlalu berlebihan. Sebaiknya kinerja yang ada pada variabel diatas tidak perlu terlalu tinggi, hal ini disebabkan karena pelanggan tidak begitu mementingkan pelayanan pada variabel tersebut, terutama pada dimensi reliability. Usaha peningkatan kualitas pelayanan dialihkan pada beberapa variabel yang dirasa sangat dipentingkan oleh pelanggan tetapi kinerjanya masih terasa kurang yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran A.

#### **4.5. Analisis Diagram Kartesius Per Dimensi**

Analisis *Importance – Performance Matrix* didasarkan pada koordinat kartesius antara kinerja Rumah Sakit Islam Klaten terhadap harapan pada keseluruhan dimensi yang ada. Hasil indeks kinerja dan harapan konsumen dapat dilihat pada tabel berikut :

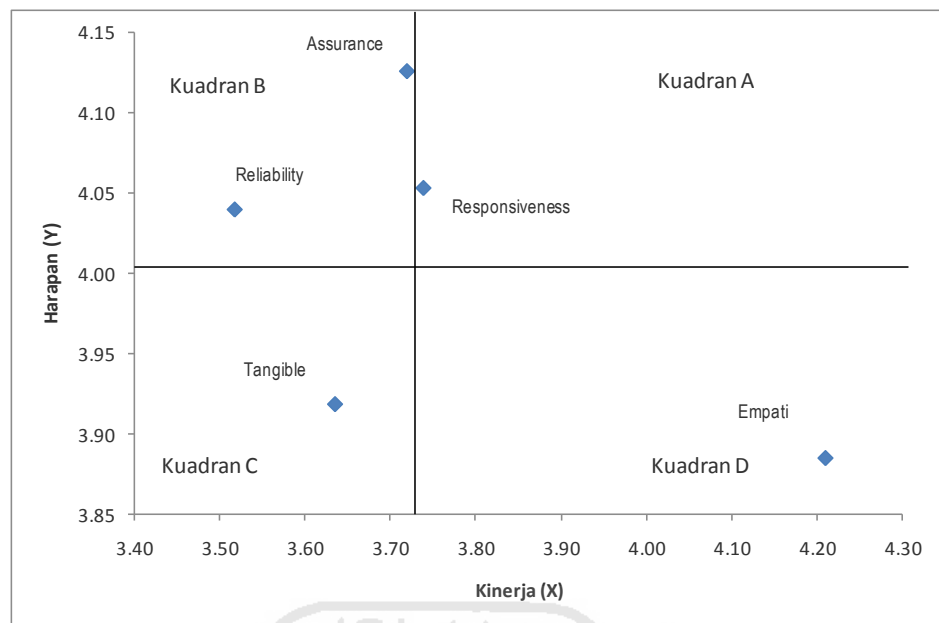
Tabel 4.11

## Koordinat Kartesius Per Dimensi

Dimensi	Kinerja	Harapan
Tangibles	3.63	3.92
Reliability	3.52	4.04
Responsiveness	3.74	4.05
Assurance	3.72	4.13
Empati	4.21	3.89
<b>Rata-rata</b>	<b>3.70</b>	<b>4.02</b>

Sumber : Data primer diolah, 2012

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 3,70 dan rata-rata nilai harapan adalah sebesar 4,02. Selanjutnya dari data yang diperoleh pada tabel 4.9 di atas dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut :



**Gambar 4.12**

**Diagram Kartesius per Dimensi terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit  
Islam Klaten**

Berdasarkan gambar 4.1 di atas menunjukkan beberapa dimensi berada pada kuadran yang berbeda-beda. Dimensi yang berada pada kuadran A yaitu kuadran yang memiliki memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat harapannya cukup tinggi, sehingga perlu prioritas utama adalah dimensi reliability dan assurance. Sedangkan dimensi yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan perusahaan karena memiliki tingkat harapan yang tinggi dengan performance yang tinggi pula yaitu dimensi responsiveness. Untuk dimensi tangibel masuk dalam kuadran C, yaitu dimensi yang memiliki tingkat performance dan importance relatif rendah. Dan terakhir untuk dimensi empati masuk dalam

Kuadran D, yaitu dimensi yang memiliki performance yang menurut konsumen sangat baik, tetapi variabel ini memiliki tingkat harapan yang tidak begitu penting.

#### **4.6. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian dapat diketahui bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Islam Klaten termasuk dalam kriteria yang tinggi dengan rata-rata sebesar 4,02. Hal ini berarti harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang profesional baik pada dimensi tangibel, reliability, responsiveness, assurance dan empati adalah tinggi, sehingga mereka mengharapkan kualitas pelayanan yang baik.

Sedangkan hasil analisis kinerja kualitas pelayanan rumah sakit menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,70 yang berada pada kriteria yang baik (tinggi). Artinya kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Islam Klaten terhadap pasien rawat inap di kelas ekonomi sudah masuk dalam kriteria yang baik.

Namun demikian jika dibandingkan antara kinerja dengan harapan konsumen rumah sakit, menunjukkan bahwa kinerja pelayanan rumah sakit masih lebih rendah dibandingkan harapan konsumen, sehingga secara rata-rata konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kepuasan konsumen baru dirasakan pada dimensi empati dengan tingkat kesesuaian 108,4%, sehingga pihak rumah sakit telah memberikan perhatian yang sangat besar kepada pasien, hingga melebihi apa yang diharapkan pelanggan, terutama untuk pelayanan yang sama terhadap semua pasien, perhatian dokter

secara personal, dokter yang memahami kondisi pasien, perawat yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen dan perawat dalam memberikan informasi kepada pasien.

Kepuasan konsumen juga dirasakan pada beberapa indikator di dimensi tangibel seperti kamar yang ditempati, kebersihan lingkungan dan kelengkapan peralatan medis. Sementara untuk sebagian indikator yang lain belum mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.

Berdasarkan hasil tersebut maka pihak rumah sakit tentunya harus meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen / pasien dapat dicapai, sesuai dengan harapan manajemen rumah sakit. Hal ini penting karena kepuasan yang dirasakan seseorang, merupakan bentuk promosi word of mouth yang baik, sehingga akan mengabarkan berita-berita baik dengan pelayanan rumah sakit ini. Selain itu kepuasan yang dirasakan pasien, akan dapat membentuk loyalitas mereka dalam menggunakan jasa rumah sakit.

Namun demikian pembenahan terhadap kualitas pelayanan ini tidak serta merta dapat dilakukan secara menyeluruh, karena akan menimbulkan biaya yang sangat besar. Untuk itu perlu adanya prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan ini didasarkan pada hasil analisis koordinat kartesius, yaitu dimensi-dimensi yang berada pada kuadran A.

Berdasarkan hasil tersebut maka strategi yang hendaknya dilakukan adalah memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan terutama pada dimensi assurance dan reliability, terutama dalam hal ketepatan informasi yang diberikan



kepada pasien khususnya tentang informasi perkembangan penyakit yang dideritanya. Pihak keluarga pasien mengharapkan sekali tentang penyakit apa yang diderita pasien, dan seberapa perkembangan dalam proses pengobatan ini, dan hal ini biasanya dijadikan sebagai pedoman untuk mengestimasi biaya perawatan, mengingat mereka sebagian besar dari kalangan ekonomi menengah kebawah. Begitu juga dengan jaminan terhadap pelayanan dokter yang profesional dalam menangani setiap kasus, sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran akan kesalahan prosedur atau diagnosa penyakit. Untuk itu dokter-dokter senior sangat dibutuhkan oleh rumah sakit ini untuk mengawal dan membimbing dokter-dokter muda, yang relatif belum memiliki pengalaman yang banyak.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang diuraikan dalam bab III, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan profil konsumen yang melakukan perawatan di Rumah Sakit Islam Klaten mayoritas adalah laki-laki yaitu sebesar 61%, berusia antara 33 – 39 tahun sebesar 45%, memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebesar 32%, berpendidikan SMU sebesar 48% dan lama perawatan antara 3 – 5 hari yaitu sebesar 45%.
2. Berdasarkan tingkat kepentingan terhadap atribut-atribut Rumah Sakit Islam Klaten termasuk dalam kategori yang tinggi dengan rata-rata sebesar 4,02. Harapan tertinggi terjadi pada dimensi assurance (jaminan) yaitu sebesar 4,13 yang berada pada kriteria tinggi. Selanjutnya secara berurutan tingkat kepentingan terhadap atribut adalah dimensi responsiveness yaitu sebesar 4,05, reliability sebesar 4,04; dimensi tangibles sebesar 3,92; dan terakhir adalah dimensi empati sebesar 3,89.
3. Berdasarkan tingkat pelaksanaan atau kinerja terhadap atribut-atribut Rumah Sakit Islam Klaten termasuk dalam kategori yang tinggi dengan rata-rata sebesar 3,70. Kinerja tertinggi terjadi pada dimensi empati yaitu sebesar 4,21 yang berada pada kriteria sangat tinggi. Selanjutnya secara berurutan tingkat kepentingan terhadap atribut adalah dimensi responsiveness yaitu sebesar 3,74; dimensi assurance

sebesar 3,72; dimensi tangibles sebesar 3,63; dan terakhir adalah dimensi reliability sebesar 3,52.

4. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan menunjukkan bahwa konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Klaten. Hal ini dapat dibuktikan dengan sebagian besar nilai tingkat kesesuaian yang nilainya dibawah 100% yang menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit Islam Klaten belum sesuai dengan harapan konsumen. Sedangkan dimensi empati merupakan dimensi yang memberikan kepuasan tertinggi bagi konsumen, karena secara rata-rata telah bernilai diatas 100%. Sedangkan kepuasan terendah terjadi pada dimensi reliability dengan tingkat kesesuaian sebesar 87%.
5. Berdasarkan Analisis Diagram Kartesius per atribut dapat diketahui variabel yang perlu diprioritaskan oleh Rumah Sakit Islam Klaten yaitu Penampilan dokter rapi, Ruang tunggu yang nyaman, Dokter memberikan pelayanan dengan baik dan akurat, Ketepatan informasi yang diberikan, Menjawab pertanyaan pasien dengan baik mengenai penyakit yang dideritanya, Dokter mampu merawat konsumen (pasien) dengan ramah dan sopan.

## 5.2. Saran

Pihak perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama kualitas pelayanan yang dirasa penting oleh konsumen tetapi tingkat kinerjanya masih rendah. Pihak perusahaan harus dapat memprioritaskan peningkatan pada atribut yang berada pada kuadran A. Adapun saran-saran yang disampaikan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dokter, terutama dalam hal penanganan penyakit pasien, mulai dari diagnosa hingga penanganan pasien rawat inap tersebut. Selain jam kerja dokter yang tidak dibatasi (hanya ada pada jam-jam tertentu saja), pihak rumah sakit hendaknya dapat merekrut dokter –dokter senior sehingga tidak terjadi kesalahan dalam menangani pasien rawat inap ini.
2. Peningkatan keterbukaan informasi dari pihak rumah sakit dengan pasien, terutama dalam hal jenis penyakit, perkembangan penyakit, mengingat selama ini, untuk jenis-jenis penyakit tertentu, seolah dari pihak rumah sakit sedikit tertutup, dengan alasan menjaga psikologi pasien (kekawatiran atas penyakit).
3. Peningkatan kondisi fisik rumah sakit, diprioritaskan pada kondisi ruang tunggu pasien, sehingga menjadi lebih nyaman misalnya dengan menambah dan mengganti kursi ruang tunggu sesuai dengan kapasitas pengunjung, serta menjaga kebersihan ruangan, mengingat pasien kelas ekonomi hanya memiliki fasilitas yang cukup minim.

**DAFTAR PUSTAKA**

Fandy, Tjiptono (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Edisi Pertama.

Penerbit

Audi, Yogyakarta

Kotler, Philip (1997). *Marketing Manajemen : Analisis Perencanaan Implementasi dan*

Kontrol. Edisi Bahasa Indonesia. Prentice Hall Inc.

Tetuku Anggono (2009) *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

*Konsumen Pada Rumah Sakit Dr. SUTARTO, RUMKIT tk III 04.06.03 Di*

*Jogjakarta*

Suprpto, J (2001) , *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pasar*

. Edisi Kedua. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

# LAMPIRAN 1



## KUESIONER

Dengan Hormat,

Sebelumnya perkenankan saya untuk memperkenalkan diri:

Nama : Arumy Putri Kusuma

NIM : 08311108

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Universitas Islam Indonesia Jogjakarta

Pada kesempatan ini perkenalkan saya meminta waktu sejenak dan kesediaan anda untuk mengisi angket penelitian berikut ini dengan memberikan jawaban-jawaban yang sebenar-benarnya, untuk keperluan bahan skripsi saya yang berjudul :

***“ Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Klaten “***

Atas bantuan dan partisipasi anda, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Arumy Putri Kusuma

## KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pentunjuk pengisian : Berikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.

1. Nama jika berkenan :
2. Jenis Kelamin : a. Pria                      b. Wanita
3. Umur :
4. Pendidikan :
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Akademi
  - e. Perguruan tinggi
  - f. Dll,sebutkan
5. Pekerjaan :
  - a. Petani
  - b. Wiraswasta
  - c. Pegawai negeri
  - d. Pegawai swasta
  - e. Dll,sebutkan
6. Lama perawatan di rumah sakit :







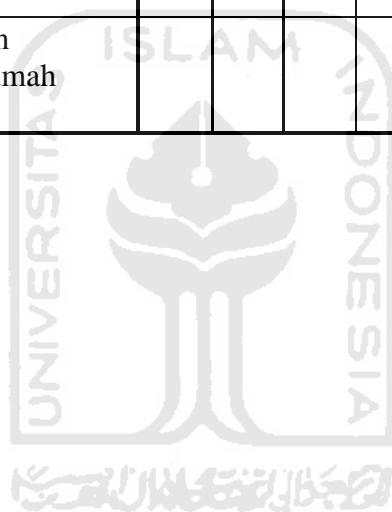




## 5. EMPATI

Yaitu : kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan

NO	Keterangan	Harapan Yang Diinginkan					Kenyataan Yang Dirasakan				
		SP	P	CP	TP	STP	SB	B	CB	TB	STB
1	Rumah sakit memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pasien										
2	Dokter dapat memberikan perhatian secara personal terhadap pasien										
3	Dokter bisa memahami masing-masing kondisi konsumen (pasien)										
4	Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diinginkan konsumen (pasien)										
5	Perawat mampu memberikan informasi tentang fasilitas rumah sakit.										



# LAMPIRAN II



## LAMPIRAN 2.

## HASIL REKAP DATA KONSUMEN RUMAH SAKIT ISLAM KLATEN

No	KINERJA																																					
	Tangible								Reliability								Responsiveness								Assurance								Empati					
	K 1	K 2	K 3	K 4	K 5	K 6	K 7	K 8	K 9	K1 0	K1 1	K1 2	K1 3	K1 4	K1 5	K1 6	K1 7	K1 8	K1 9	K2 0	K2 1	K2 2	K2 3	K2 4	K2 5	K2 6	K2 7	K2 8	K2 9	K3 0	K3 1	K3 2	K3 3	K3 4	K3 5	K3 6		
1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	3	2	3	2	3	5	4	4	4	4	4	5	
2	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	5	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	
4	5	4	2	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	5	3	2	3	3	4	5	1	4	4	2	4	5	5	5		
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
6	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	2	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	5	2	2	5	5	5		
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4		
8	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	2	4	5	3	4	4	4	5		
9	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5		
10	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5		
11	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4		
12	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
13	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	
14	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	3	2	5	5	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	3		
15	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5		
16	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	1	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4		
17	4	4	3	2	2	3	2	2	4	3	4	5	1	3	4	2	2	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
18	5	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4
19	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	
20	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	3	2	4	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	3	5	3	
21	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	2	4	5	3	4	4	4	5		
22	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
23	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	
24	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	1	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	2	2	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
26	4	4	4	5	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	2	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
27	3	1	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	2	4	3	5	5	2	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
29	4	4	3	2	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	4	4	5	4	5	3	2	3	4	2	5	4	3	4	2	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	1	4	4	4	4		

32	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	5	3	3	5	3	3
33	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	3	2	3	2	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5
34	4	4	5	3	5	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	3	3	2	5	5	4	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	
35	3	3	5	5	5	3	2	2	4	3	4	2	3	2	4	5	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	2	4	4	5	4	4	4	
36	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
37	4	4	2	4	5	4	2	3	4	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	5	5	
38	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
39	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	
40	4	4	4	2	3	2	4	4	5	3	4	2	3	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5
41	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	4	4	5	
42	5	4	3	5	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	2	2	5	5	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	
43	4	5	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	
44	5	4	4	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	1	2	2	3	4	3	5	4	5	5	5	
45	5	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	5	4	3	
46	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	
47	5	4	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
48	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
49	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	
50	3	4	2	4	2	3	2	3	2	4	4	1	3	3	3	2	3	2	4	5	2	5	2	4	5	2	2	2	2	4	2	5	2	4	5	5	
51	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	
52	5	3	4	4	4	4	5	4	2	2	2	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	3	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	
53	5	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	5	2	2	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	
54	4	4	3	4	4	4	1	2	4	3	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	
55	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	
56	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	
57	3	3	1	4	2	2	4	2	2	2	1	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	1	4	4	2	2	3	4	2	3	3	
58	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
59	4	2	5	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	
60	5	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	2	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	5	2	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
62	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	2	1	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
63	5	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	5	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
64	3	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5	2	4	5	
65	4	4	5	3	4	1	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	3	5	2	1	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	
66	4	4	3	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	
67	4	4	3	3	4	1	4	5	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5
68	5	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5











# LAMPIRAN III



## UJI VALIDITAS KINERJA

### Correlations

		Total_Kinj
Kinj_1	Pearson Correlation	.405**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_2	Pearson Correlation	.472**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_3	Pearson Correlation	.491**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_4	Pearson Correlation	.474**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_5	Pearson Correlation	.524**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_6	Pearson Correlation	.450**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_7	Pearson Correlation	.492**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_8	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_9	Pearson Correlation	.383**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_10	Pearson Correlation	.464**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_11	Pearson Correlation	.565**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_12	Pearson Correlation	.527**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	100
Kinj_13	Pearson Correlation	.547**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_14	Pearson Correlation	.487**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_15	Pearson Correlation	.469**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_16	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_17	Pearson Correlation	.554**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_18	Pearson Correlation	.508**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_19	Pearson Correlation	.394**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_20	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_21	Pearson Correlation	.585**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_22	Pearson Correlation	.449**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_23	Pearson Correlation	.505**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_24	Pearson Correlation	.444**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_25	Pearson Correlation	.547**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	100
Kinj_26	Pearson Correlation	.515**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_27	Pearson Correlation	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_28	Pearson Correlation	.497**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_29	Pearson Correlation	.388**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_30	Pearson Correlation	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_31	Pearson Correlation	.345**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_32	Pearson Correlation	.401**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_33	Pearson Correlation	.462**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_34	Pearson Correlation	.502**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_35	Pearson Correlation	.492**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kinj_36	Pearson Correlation	.461**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Total_Kinj	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

**RELIABILITAS KINERJA****Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

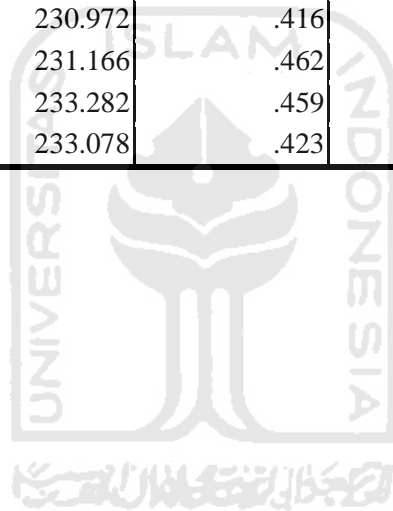
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	36

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kinj_1	130.3300	233.274	.359	.906
Kinj_2	130.5800	232.145	.431	.905
Kinj_3	130.5600	230.411	.447	.905
Kinj_4	130.6600	229.378	.422	.906
Kinj_5	130.5600	228.855	.479	.905
Kinj_6	130.9700	231.120	.401	.906
Kinj_7	130.8000	229.394	.444	.905
Kinj_8	130.7300	227.835	.488	.905
Kinj_9	130.7100	233.562	.335	.907
Kinj_10	130.9800	232.949	.426	.906
Kinj_11	130.7000	227.465	.522	.904
Kinj_12	130.7400	227.487	.478	.905
Kinj_13	130.5400	229.342	.507	.904
Kinj_14	131.1400	228.869	.436	.905
Kinj_15	130.7700	229.027	.415	.906
Kinj_16	130.5500	226.008	.551	.904
Kinj_17	130.3400	228.954	.515	.904
Kinj_18	130.4600	232.271	.473	.905



Kinj_19	130.5200	233.949	.350	.906
Kinj_20	130.8100	227.206	.486	.905
Kinj_21	131.1900	227.368	.544	.904
Kinj_22	130.1300	230.619	.399	.906
Kinj_23	130.4100	230.285	.463	.905
Kinj_24	130.8300	231.072	.395	.906
Kinj_25	130.3900	228.261	.504	.904
Kinj_26	130.7500	226.775	.461	.905
Kinj_27	130.4100	228.830	.498	.905
Kinj_28	130.5800	229.882	.451	.905
Kinj_29	130.6900	232.620	.336	.907
Kinj_30	130.5100	230.495	.540	.904
Kinj_31	130.4100	233.941	.291	.908
Kinj_32	130.1800	233.644	.356	.906
Kinj_33	130.2400	230.972	.416	.906
Kinj_34	130.1600	231.166	.462	.905
Kinj_35	129.9700	233.282	.459	.905
Kinj_36	129.8500	233.078	.423	.906



### UJI VALIDITAS HARAPAN

#### Correlations

		Total_Harp
Harp_1	Pearson Correlation	.333**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	100
Harp_2	Pearson Correlation	.448**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_3	Pearson Correlation	.451**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_4	Pearson Correlation	.313**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	100
Harp_5	Pearson Correlation	.380**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_6	Pearson Correlation	.318**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	100
Harp_7	Pearson Correlation	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_8	Pearson Correlation	.342**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	100
Harp_9	Pearson Correlation	.430**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_10	Pearson Correlation	.498**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_11	Pearson Correlation	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_12	Pearson Correlation	.470**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

Harp_13	Pearson Correlation	.476**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_14	Pearson Correlation	.375**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_15	Pearson Correlation	.505**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_16	Pearson Correlation	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_17	Pearson Correlation	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_18	Pearson Correlation	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_19	Pearson Correlation	.377**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_20	Pearson Correlation	.539**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_21	Pearson Correlation	.326**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	100
Harp_22	Pearson Correlation	.304**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	100
Harp_23	Pearson Correlation	.496**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_24	Pearson Correlation	.517**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_25	Pearson Correlation	.295**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	100

Harp_26	Pearson Correlation	.371**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_27	Pearson Correlation	.328**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	100
Harp_28	Pearson Correlation	.399**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_29	Pearson Correlation	.272**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	100
Harp_30	Pearson Correlation	.438**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_31	Pearson Correlation	.282**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	100
Harp_32	Pearson Correlation	.458**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_33	Pearson Correlation	.499**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_34	Pearson Correlation	.248*
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	100
Harp_35	Pearson Correlation	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Harp_36	Pearson Correlation	.497**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Total_Harp	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

**RELIABILITAS HARAPAN**  
**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

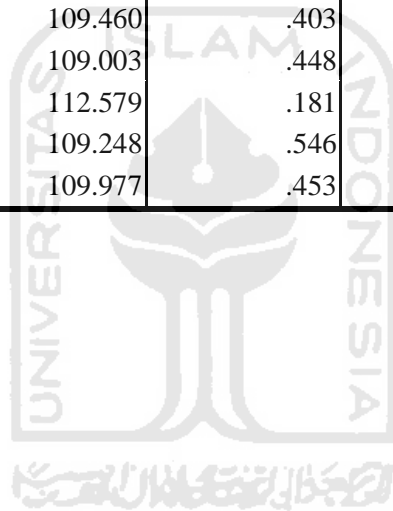
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	36

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harp_1	140.5400	112.029	.280	.869
Harp_2	140.6800	109.088	.387	.867
Harp_3	140.7200	108.668	.386	.868
Harp_4	140.2300	111.896	.254	.870
Harp_5	140.4400	110.754	.322	.869
Harp_6	140.3900	112.644	.272	.870
Harp_7	139.8500	108.311	.548	.864
Harp_8	140.6500	111.098	.278	.870
Harp_9	140.6400	109.283	.367	.868
Harp_10	140.4800	111.121	.463	.867
Harp_11	140.6200	107.753	.539	.864
Harp_12	140.4400	108.794	.411	.867
Harp_13	140.1200	108.288	.413	.867
Harp_14	140.1300	110.599	.314	.869
Harp_15	140.0400	108.806	.453	.866
Harp_16	140.5500	106.634	.548	.864
Harp_17	140.1300	107.609	.512	.865

Harp_18	140.5300	108.454	.498	.865
Harp_19	140.4500	111.058	.322	.869
Harp_20	140.2200	107.406	.483	.865
Harp_21	140.8600	112.546	.280	.869
Harp_22	140.1100	112.483	.252	.870
Harp_23	139.9800	109.979	.452	.866
Harp_24	140.0000	108.545	.465	.866
Harp_25	140.2000	111.879	.230	.871
Harp_26	140.1700	111.355	.318	.869
Harp_27	140.2700	111.553	.267	.870
Harp_28	140.2100	109.966	.336	.869
Harp_29	140.5500	112.210	.206	.871
Harp_30	140.1400	110.707	.391	.867
Harp_31	140.4800	111.909	.213	.872
Harp_32	140.5700	109.460	.403	.867
Harp_33	140.6300	109.003	.448	.866
Harp_34	140.6300	112.579	.181	.872
Harp_35	140.3800	109.248	.546	.865
Harp_36	140.2700	109.977	.453	.866



## Frequency Table

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	61	61.0	61.0	61.0
	Wanita	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 25 tahun	17	17.0	17.0	17.0
	25 - 32 tahun	26	26.0	26.0	43.0
	33 - 39 tahun	45	45.0	45.0	88.0
	40 - 46 tahun	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Petani	19	19.0	19.0	19.0
	Swasta	32	32.0	32.0	51.0
	Pengawai Negeri	16	16.0	16.0	67.0
	Wiraswasta	21	21.0	21.0	88.0
	Lain-lain	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	2.0	2.0	2.0
	SMP	15	15.0	15.0	17.0
	SMU	48	48.0	48.0	65.0
	Akademi	12	12.0	12.0	77.0
	Perguruan Tinggi	21	21.0	21.0	98.0
	Lainnya	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lama Perawatan di rumah sakit**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 - 2 hari	33	33.0	33.0	33.0
3 - 5 hari	45	45.0	45.0	78.0
> 5 hari	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

