

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Gambaran Umum

4.1.1 Sejarah PKU Muhammadiyah Pakem

PKU Muhammadiyah Pakem didirikan oleh Pimpinan Cabang Muhammadiyah Pakem dan beroperasi sejak tahun 2000, di atas tanah wakaf keluarga Besar Bapak Haji Muhammad Ilham, SH. (alm). Pada usia yang ke-11 tahun ini BP-RB PKU Muhammadiyah telah membulatkan tekad untuk tetap istiqomah sebagai amal usaha Muhammadiyah yang tetap peduli dalam memberikan pelayanan kepada umat, terutama kaum dhuafa' (masyarakat miskin) dengan menguatkan *positioning* lembaga "**PKU ada di hati masyarakat**". Segala upaya yang ditempuh lembaga ini tentu saja dalam *mainstream Dakwah Amar ma'ruf Nahi Munnkar fokus pelayanan pada masyarakat*. Pimpinan Cabang Muhammadiyah Pakem bersama Pengelola PKU Muhammadiyah Pakem berkerja keras untuk membangun dan mewujudkan visi PKU :

" PKU Muhammadiyah Pakem" : Menjadi lembaga Pusat Pelayanan Kesehatan masyarakat yang bermutu, unggul dalam pelayanan, professional, dan dipercaya masyarakat ,sebagai perwujudan Rahmatan lil'alam."

Bagi Pimpinan Cabang Muhammadiyah Pakem PKU adalah sebagai salah satu representasi semangat kejuangan untuk mewujudkan cita-cita besar dalam dakwah amar maruf nahi munkar dalam memberikan solusi terbaik atas problem kesehatan bagi masyarakat.

Dasar pemikiran kejuangan Pimpinan Cabang Muhammadiyah Pakem adalah sebagaimana dalam firman Allah SWT

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا خُذُوا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا زِينَتَكُمْ مِمَّا فِي بَيْوتِكُمْ ۚ وَكُلُوا وَشَرِبُوا لَا تُسْرِفُوا ۚ وَمَنْ يَسْرِفْ فَلَهُ خَسْرٌ مُّبِينٌ
لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ

“Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam secara keseluruhannya, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu”. (Al Baqarah 208).

Islam adalah agama yang sangat sempurna yang mengatur seluruh persoalan hidup ini mulai dari urusan yang paling sederhana hingga urusan yang sangat besar sekalipun. Berawal dari firman Allah di atas maka lembaga ini berupaya keras untuk mewujudkan pelayanan Islami yang meliputi pelayanan secara integral yakni ruhiyah dan jasadiyah sehingga dapat memberikan suport moral pada pasien untuk tetap sabar dan tabah dan disertai dengan ikhtiar.

Dari kerja keras tentu akan mendatangkan tantangan yang otomatis menjadi peluang yakni kepercayaan masyarakat terbukti dengan jumlah kunjungan pasien yang cenderung meningkat. Rasa syukur yang selalu menghiasi hati tentu juga membangkitkan semangat untuk berbenah diri, menjaga kepercayaan dan melengkapi berbagai kekurangan yang ada pada lembaga ini.

4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan PKU Muhammadiyah Pakem

Visi dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Pakem adalah : Menjadi RSU Pusat Pelayanan Kesehatan masyarakat yang bermutu, unggul dalam pelayanan, professional, dan dipercaya masyarakat , sebagai perwujudan Rahmatan lil’alamin (menjadi rahmat untuk semesta alam)

Misi dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Pakem adalah :

- Mengembangkan potensi institusi menuju tercapainya sistem manajemen PKU yang berkualitas .
- Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepedulian pada kalangan dhu'afa (miskin dan papa).
- Membangun Institusi Kesehatan yang Islami
- Mengintensifkan pembinaan umat untuk terwujudnya masyarakat yang sehat jasmani dan ruhani.
- Mendorong Kesadaran Masyarakat untuk Hidup Sehat

Tujuan dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Pakem adalah :

Terbangunnya RSU PKU Muhammadiyah Pakem sebagai pusat pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat agar mampu dapat beribadah secara optimal sehingga tercapai keluarga yang sakinah, sebagai bagian masyarakat utama.

4.1.3 Aktivitas

Kegiatan dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Pakem adalah :

1. Pelayanan Kesehatan berupa ;
 - a. Poli Umum
 - b. Poli Gigi
 - c. Persalinan
 - d. Spesialis Anak
 - e. Spesialis Kandungan
 - f. Spesialis Penyakit Dalam

- g. KIA; Imunisasi , KB
 - h. EKG
 - i. USG
 - j. Farmasi
 - k. Lab Klinik
 - l. Home Visite
 - m. Dana Sehat Muhammadiyah
 - n. Pembinaan UKS
 - o. Khitan
 - p. Antar Jemput Pasien On Call TELP 0274 .896779
 - r. Penyuluhan kesehatan di Sekolah –Sekolah
2. Sosial memberikan beasiswa atau aksi Peduli kepada Kalangan Miskin, Terdiri dari:anak –anak siswa , TK, SD, SMP, SMA,SMK disekolah Muhammadiyah dan Pemeriksaan dan pengobatan gratis, dan khitan masal
 3. Dakwah: Pembinaan SDM dengan kajian Intensif (Baitil Arqam dan Daarul Arqam)
 4. Diklat SDM Peningkatan mutu pelayanan (skill Profesional)

4.2 Data Observasi

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan daftar pernyataan atau kuesioner, Kuesioner dibagikan kepada para Pasien yang pada saat itu berada di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Pakem. Kuesioner tidak dapat diolah bila jawaban kuesioner tersebut tidak memenuhi syarat-syarat pengisian kuesioner. Syarat pengisian kuesionernya yaitu semua pernyataan harus dijawab sesuai dengan pilihan yang ada dan tidak boleh terdapat jawaban ganda dalam satu pernyataan.

Adapun atribut pernyataan dalam kuesioner tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Atribut Pernyataan dalam Kuesioner

Dimensi	Atribut
Dimensi Bukti Fisik <i>(Tangibles)</i>	1. Tata ruang di laboratorium dan fasilitas pendukungnya
	2. Tata ruang musholla dan fasilitas pendukungnya
	3. Tersedianya ambulance
	4. Tata ruang tunggu dan fasilitas pendukungnya
	5. Tersedianya tempat parkir
	6. Kondisi fisik rumah sakit
	7. Tersedianya toilet yg bersih
	8. Tata ruang rawat inap dan fasilitas pendukungnya
Dimensi Kehandalan <i>(Reliability)</i>	9. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang cepat dan tepat
	10. Perawat yang cekatan dalam tindakannya
	11. Prosedur penerimaan pasien yang jelas
	12. Karyawan memperlihatkan antusiasme dalam bekerja
Dimensi Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	13. Kesigapan dokter dan karyawan pada saat dibutuhkan pasien
	14. Sesibuk apapun karyawan rumah sakit dengan senang hati melayani pasien
	15. Keterampilan perawat dalam bekerja
	16. Komplain dari pasien langsung ditanggapi
Dimensi Jaminan <i>(Assurance)</i>	17. Tersedianya obat – obatan
	18. Keamanan lingkungan sekitar rumah sakit
	19. Biaya pengobatan dan pemeriksaan yang murah
	20. Kerahasiaan pasien terjaga dengan baik
	21. Kemanan terhadap perlengkapan yang digunakan oleh perawat rumah sakit
	22. Kemampuan dan Ketelitian dokter dalam mendiagnose pasien

	23. Karyawan memberitahu pasien kapan tepatnya layanan akan dilakukan
	24. Kesesuaian tarif dengan fasilitas dan pelayanan
Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	25. Adil dalam pelayanan
	26. Adanya komunikasi yang baik antara pasien dan karyawan
	27. Sopan dan ramah dalam pelayanan
	28. Sabar dalam memberikan pelayanan

4.3 Pengolahan Data

Pengolahan data terdiri dari beberapa tahapan. Tahapan tersebut adalah Uji kecukupan data, uji validitas dan uji reliabilitas, analisis gap *service quality* dari atribut pernyataan, dan analisis *six sigma* dengan mengidentifikasi atribut yang dianggap penting.

4.3.1 Uji Kecukupan Data

Dalam penelitian ini kuisiner yang disebarakan pada 110 responden, hanya 100 yang sah menjawab seluruh pernyataan dan yang tidak sah atau cacat dalam memberi jawaban sebanyak 8 buah dan kuisiner yang tidak kembali sebanyak 2 buah.

Jumlah sampel untuk konsumen ditentukan dengan menggunakan rumus (Supranto 1992) :

$$n = p(1 - p) \left[\frac{Z^{\alpha}/2}{SE} \right]^2 \quad (4.1)$$

Karena proporsi sampel (p) belum diketahui, akan tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1, dengan nilai p maksimal maka :

$$f(p) = p - p^2 \quad (4.2)$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{d(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$p = 0.5$$

Tingkat kepercayaan = 90 %

Derajat ketelitian (α) = 10 % = 0,1 ; $\frac{\alpha}{2} = 0,05$; $Z_{\frac{\alpha}{2}} = 1,645$

Maka, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah :

$$n = 0,5 (1-0,5) \left[\frac{1,645}{0,1} \right]^2 \quad (4.3)$$

$$n = 67,65 \approx 68 \text{ responden}$$

Data yang didapat ($n=100$) > 68 , maka data Cukup

4.3.2 Uji Validitas Butir Kuesioner

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor (valid)

H_1 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak valid)

b. Menentukan nilai r_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 5 %

Derajat kebebasan (df) = n-2, (df) = 100 - 2 = 98

Maka nilai r_{tabel}

Derajat bebas	Nilai r_{tabel}
95	0,202
98	X
100	0,195

$$\frac{x - 0,202}{0,195 - 0,202} = \frac{98 - 95}{100 - 95}$$

$$\frac{x - 0,202}{-0,007} = \frac{3}{5} \rightarrow x - 0,202 = \frac{3}{5}(-0,007)$$

$$x - 0,202 = -0,0042 \rightarrow x = 0,1978$$

Dari hasil interpolasi di dapatkan nilai $r_{tabel} = 0,1978$

c. Mencari nilai r_{hitung}

Nilai r_{hitung} pada *software* SPSS 16 dapat dilihat pada nilai CORRECTED ITEM-TOTAL CORELATION.

Hasil perhitungan r_{hitung} , dan status atribut dapat dilihat pada Tabel 4.2

d. Pengambilan keputusan

Dasar pengambilan keputusan:

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka butir atau item kuesioner valid

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka butir atau item kuesioner tidak valid

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Butir Kepentingan

Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
A. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)			
1. Tata ruang di laboratorium dan fasilitas pendukungnya	0.291	0,1978	Valid
2. Tata ruang musholla dan fasilitas pendukungnya	0.449	0,1978	Valid
3. Tersedianya ambulance	0.538	0,1978	Valid
4. Tata ruang tunggu dan fasilitas pendukungnya	0.494	0,1978	Valid
5. Tersedianya tempat parker	0.307	0,1978	Valid
6. Kondisi fisik rumah sakit	0.436	0,1978	Valid
7. Tersedianya toilet yg bersih	0.563	0,1978	Valid
8. Tata ruang rawat inap dan fasilitas pendukungnya	0.554	0,1978	Valid
B. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)			
9. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang cepat dan tepat	0.657	0,1978	Valid
10. Perawat yang cekatan dalam tindakannya	0.528	0,1978	Valid
11. Prosedur penerimaan pasien yang jelas	0.493	0,1978	Valid
12. Karyawan memperlihatkan antusiasme dalam bekerja	0.603	0,1978	Valid
C. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
13. Kesigapan dokter dan karyawan pada saat dibutuhkan pasien	0.612	0,1978	Valid
14. Sesibuk apapun karyawan rumah sakit dengan senang hati melayani pasien	0.609	0,1978	Valid
15. Keterampilan perawat dalam bekerja	0.545	0,1978	Valid
16. Komplain dari pasien langsung ditanggapi	0.708	0,1978	Valid

D. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)			
17. Tersedianya obat – obatan	0.663	0,1978	Valid
18. Keamanan lingkungan sekitar rumah sakit	0.313	0,1978	Valid
19. Biaya pengobatan dan pemeriksaan yang murah	0.509	0,1978	Valid
20. Kerahasiaan pasien terjaga dengan baik	0.735	0,1978	Valid
21. Kemanan terhadap perlengkapan yang digunakan oleh perawat rumah sakit	0.698	0,1978	Valid
22. Kemampuan dan Ketelitian dokter dalam mendiagnose pasien	0.634	0,1978	Valid
23. Karyawan memberitahu pasien kapan tepatnya layanan akan dilakukan	0.543	0,1978	Valid
24. Kesesuaian tarif dengan fasilitas dan pelayanan	0.651	0,1978	Valid
E. Dimensi Empati (<i>Emaphaty</i>)			
25. Adil dalam pelayanan	0.521	0,1978	Valid
26. Adanya komunikasi yang baik antara pasien dan karyawan	0.403	0,1978	Valid
27. Sopan dan ramah dalam pelayanan	0.556	0,1978	Valid
28. Sabar dalam memberikan pelayanan	0.606	0,1978	Valid

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Butir Kinerja

Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
A. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)			
1. Tata ruang di laboratorium dan fasilitas pendukungnya	0.273	0,1978	Valid
2. Tata ruang musholla dan fasilitas pendukungnya	0.575	0,1978	Valid
3. Tersedianya ambulance	0.331	0,1978	Valid
4. Tata ruang tunggu dan fasilitas pendukungnya	0.491	0,1978	Valid
5. Tersedianya tempat parker	0.278	0,1978	Valid
6. Kondisi fisik rumah sakit	0.474	0,1978	Valid
7. Tersedianya toilet yg bersih	0.278	0,1978	Valid
8. Tata ruang rawat inap dan fasilitas pendukungnya	0.514	0,1978	Valid
B. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)			
9. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang cepat dan tepat	0.413	0,1978	Valid
10. Perawat yang cekatan dalam tindakannya	0.337	0,1978	Valid
11. Prosedur penerimaan pasien yang jelas	0.411	0,1978	Valid
12. Karyawan memperlihatkan antusiasme dalam bekerja	0.554	0,1978	Valid
C. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
13. Kesigapan dokter dan karyawan pada saat dibutuhkan pasien	0.480	0,1978	Valid
14. Sesibuk apapun karyawan rumah sakit dengan senang hati melayani pasien	0.494	0,1978	Valid
15. Keterampilan perawat dalam bekerja	0.427	0,1978	Valid
16. Komplain dari pasien langsung ditanggapi	0.472	0,1978	Valid
D. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)			
17. Tersedianya obat – obatan	0.559	0,1978	Valid
18. Keamanan lingkungan sekitar rumah sakit	0.577	0,1978	Valid

19. Biaya pengobatan dan pemeriksaan yang murah	0.588	0,1978	Valid
20. Kerahasiaan pasien terjaga dengan baik	0.413	0,1978	Valid
21. Keamanan terhadap perlengkapan yang digunakan oleh perawat rumah sakit	0.444	0,1978	Valid
22. Kemampuan dan Ketelitian dokter dalam mendiagnose pasien	0.657	0,1978	Valid
23. Karyawan memberitahu pasien kapan tepatnya layanan akan dilakukan	0.494	0,1978	Valid
24. Kesesuaian tarif dengan fasilitas dan pelayanan	0.534	0,1978	Valid
E. Dimensi Empati (<i>Emaphaty</i>)			
25. Adil dalam pelayanan	0.690	0,1978	Valid
26. Adanya komunikasi yang baik antara pasien dan karyawan	0.526	0,1978	Valid
27. Sopan dan ramah dalam pelayanan	0.332	0,1978	Valid
28. Sabar dalam memberikan pelayanan	0.207	0,1978	Valid

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan *software* SPSS 16 for Windows diatas, dapat disimpulkan bahwa atribut pernyataan yang ada di dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

4.3.3 Uji Reliabilitas

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor (reliabel)

H_1 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak reliabel)

b. Menentukan nilai r_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 5 %

Derajat kebebasan (df) = n-2, (df) = 100 – 2 = 98 Nilai r_{tabel} = 0,1978

- c. Menentukan nilai r_{hitung}

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.927	28

Hasil perhitungan r_{hitung} pada *software* SPSS 16 dapat dilihat pada nilai CRONBACH'S ALPHA yakni dengan nilai sebesar 0,927 Apabila koefisien Reliabilitas semakin mendekati 1, maka kuesioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik.

- d. Pengambilan keputusan

Dasar pengambilan keputusan:

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka butir-butir kuesioner Reliabel

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka butir-butir kuesioner tidak Reliabel

Kesimpulan : r_{hitung} (0,897) \geq r_{tabel} (0,1978), maka butir-butir kuesionernya

Reliabel.

4.4 Pengukuran *Servqual* Gap

Agar dapat menganalisa kesenjangan (*gap*) terlebih dahulu butir-butir dalam kuesioner dipisahkan sesuai dengan faktor-faktor penyebab timbulnya *gap*. Berikut adalah kelompok kuesioner beserta butir-butir pernyataan yang menjadi faktor penyebab timbulnya kesenjangan (*gap*).

Dimensi 1 (*Tangible*) : butir 1 – 8

Dimensi 2 (*Reliability*) : butir 9 – 12

Dimensi 3 (*Responsiveness*) : butir 13 – 16

Dimensi 4 (*Assurance*) : butir 17 – 24

Dimensi 5 (*Emphaty*)

: butir 25 – 28

Rata-rata skor untuk tiap dimensi *servqual* diperoleh dengan cara sebagai berikut, hasil selengkapnya pada tabel 4.4 dan 4.5

1. Untuk setiap responden, jumlah tiap dimensi dibagi dengan jumlah butir pernyataan untuk tiap dimensi tersebut.
2. Jumlah seluruh skor pada langkah pertama untuk semua responden dibagi hasilnya dengan jumlah seluruh responden.

Tabel 4.4 Kepentingan (harapan)

No.	Dimensi 1	Dimensi 2	Dimensi 3	Dimensi 4	Dimensi 5
1	5.00	5.00	5.00	4.75	5.00
2	4.25	4.00	4.75	4.88	4.75
3	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4	4.25	3.75	5.00	4.75	4.75
5	4.13	4.25	3.75	4.13	4.50
6	3.75	5.00	5.00	5.00	4.75
7	4.50	5.00	4.75	5.00	5.00
8	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00
9	3.50	3.75	3.25	3.13	4.00
10	4.13	3.75	3.50	4.00	3.50
11	4.50	5.00	4.75	4.88	5.00
12	4.75	4.00	4.25	4.38	4.50
13	4.50	3.75	5.00	5.00	4.75
14	3.88	3.75	4.75	4.88	4.75
15	4.88	4.75	4.75	4.88	5.00
16	5.00	5.00	4.50	4.50	4.25
17	3.88	4.25	5.00	4.88	4.50
18	4.13	4.00	4.00	3.88	4.00
19	4.63	4.50	5.00	5.00	4.75
20	4.13	4.00	4.50	3.88	4.25
21	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
22	4.50	4.50	4.50	4.75	4.25
23	4.75	3.75	4.00	4.00	4.75
24	4.75	4.00	4.25	3.75	3.75
25	4.63	5.00	5.00	5.00	5.00
26	4.63	4.75	4.25	4.50	4.75

Lanjutan Tabel 4.4 Kepentingan (harapan)

No	Dimensi 1	Dimensi 2	Dimensi 3	Dimensi 4	Dimensi 5
27	4.75	4.75	4.75	4.38	4.75
28	4.50	3.75	4.50	4.00	4.25
29	4.63	4.75	4.25	4.13	5.00
30	4.88	4.50	4.50	4.75	4.25
31	4.00	4.50	5.00	4.50	4.25
32	4.13	4.50	4.50	4.38	4.00
33	2.88	3.50	3.50	3.38	3.00
34	3.75	5.00	5.00	4.63	4.25
35	4.75	3.75	4.00	3.88	4.25
36	4.38	4.50	4.50	4.13	4.00
37	4.63	4.50	5.00	5.00	4.75
38	4.75	5.00	5.00	4.75	5.00
39	4.75	4.50	4.50	4.00	4.25
40	3.63	3.50	4.00	4.00	4.00
41	4.13	3.50	3.50	4.50	4.00
42	3.13	3.00	2.50	3.13	3.50
43	4.63	4.25	4.25	4.63	4.75
44	4.75	4.25	3.75	4.38	4.50
45	4.88	4.25	5.00	4.75	4.50
46	4.88	4.50	4.00	4.75	4.50
47	4.50	4.50	3.75	4.38	4.25
48	4.00	4.00	3.75	4.13	4.00
49	4.50	4.50	4.00	4.75	4.50
50	4.13	3.75	5.00	4.75	3.75
51	4.25	5.00	4.50	4.25	4.50
52	4.13	4.50	4.25	4.25	4.25
53	4.63	4.50	4.00	4.13	4.25
54	4.75	4.25	4.00	4.88	4.50
55	3.38	4.50	4.75	4.25	4.25
56	4.38	4.50	4.00	3.50	4.00
57	4.75	5.00	5.00	4.88	5.00
58	4.75	4.50	4.75	4.63	4.50
59	4.88	5.00	5.00	4.50	5.00
60	4.00	3.50	3.50	4.50	4.50
61	4.00	3.75	4.75	4.13	4.00
62	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00
63	4.63	4.00	4.50	4.50	4.75
64	4.50	4.50	4.75	4.25	3.50
65	4.63	4.75	4.75	4.63	4.75

Lanjutan Tabel 4.4 Kepentingan (harapan)

No	Dimensi 1	Dimensi 2	Dimensi 3	Dimensi 4	Dimensi 5
66	4.13	4.00	4.50	3.88	4.25
67	4.38	4.25	4.50	5.00	4.75
68	4.75	4.00	3.75	4.13	3.75
69	4.88	5.00	5.00	5.00	4.75
70	4.50	5.00	4.50	4.88	4.75
71	4.88	4.75	5.00	4.13	4.25
72	4.50	4.00	4.00	4.38	4.75
73	4.38	3.25	3.50	3.75	4.50
74	3.88	3.50	3.25	3.63	4.00
75	4.88	5.00	5.00	5.00	5.00
76	4.88	5.00	5.00	4.75	5.00
77	4.38	4.25	3.50	4.75	4.75
78	4.75	5.00	5.00	5.00	4.75
79	4.75	4.50	4.50	4.50	4.25
80	4.00	3.75	4.50	4.25	4.50
81	4.00	4.00	4.00	4.13	4.00
82	4.00	4.25	4.00	4.25	4.25
83	4.63	4.50	4.75	4.63	5.00
84	4.00	3.50	4.00	3.25	3.50
85	4.00	3.50	4.00	3.38	4.00
86	4.13	3.75	3.25	3.75	5.00
87	3.25	4.00	4.50	4.13	3.75
88	4.13	4.00	3.75	4.13	4.00
89	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
90	4.63	4.50	4.75	4.88	5.00
91	4.38	5.00	5.00	5.00	5.00
92	4.25	5.00	4.75	4.63	4.50
93	4.00	3.00	4.75	4.75	4.50
94	4.50	4.25	4.75	4.88	5.00
95	4.63	4.25	4.75	4.75	4.75
96	4.88	4.75	5.00	4.88	4.75
97	4.88	5.00	5.00	5.00	4.75
98	4.63	4.00	4.75	4.38	5.00
99	4.50	3.50	5.00	4.25	4.75
100	4.88	4.75	5.00	4.75	4.25
Mean	4.40	4.32	4.44	4.44	4.46

Tabel 4.5 Kepuasan (Kinerja)

No.	Dimensi 1	Dimensi 2	Dimensi 3	Dimensi 4	Dimensi 5
1	3.88	3.25	4.00	3.63	4.25
2	4.25	4.00	4.00	4.38	4.50
3	4.13	4.25	4.25	4.13	4.25
4	3.13	2.75	3.00	2.63	3.25
5	3.13	3.75	4.00	3.63	4.00
6	4.50	4.00	4.50	4.38	4.25
7	4.25	3.75	4.00	4.00	4.00
8	3.25	3.50	3.50	3.00	3.25
9	2.75	2.00	3.75	3.88	3.25
10	2.50	3.25	3.00	2.88	3.00
11	3.00	3.00	2.75	3.00	2.75
12	3.50	4.00	3.75	4.13	4.00
13	3.50	4.00	3.75	4.13	4.00
14	3.88	5.00	4.50	4.38	4.00
15	2.13	2.50	2.00	2.00	2.00
16	3.88	3.00	3.00	2.88	4.00
17	3.50	3.50	5.00	3.75	4.00
18	4.25	3.00	4.50	4.13	4.00
19	3.75	4.00	3.50	4.00	3.50
20	3.25	4.00	3.50	2.75	3.00
21	2.75	4.75	3.50	3.75	3.25
22	3.50	2.75	3.00	4.25	3.25
23	3.50	2.75	3.50	3.63	3.00
24	3.25	3.75	4.00	3.00	3.25
25	3.13	3.00	4.50	4.00	3.75
26	3.25	3.75	3.75	3.38	3.00
27	2.63	4.00	2.75	3.00	3.25
28	3.75	4.50	4.25	3.13	3.50
29	3.88	3.00	4.25	3.13	3.75
30	3.50	2.25	2.75	3.63	3.50
31	3.13	3.50	3.25	3.88	3.50
32	3.88	4.50	4.00	3.88	3.50
33	3.38	2.75	3.50	2.13	3.00
34	3.38	3.25	3.50	3.25	3.00
35	3.13	3.50	4.00	3.38	3.25
36	3.00	3.25	3.75	3.88	3.00
37	2.50	3.50	2.50	3.88	3.25
38	3.25	3.75	3.25	3.75	3.50

Lanjutan Tabel 4.5 Kepuasan (Kinerja)

39	3.50	4.00	2.75	3.13	4.25
40	2.75	4.50	3.75	4.38	3.75
41	4.00	3.25	3.75	3.00	3.25
42	3.25	2.25	4.75	3.25	3.00
43	3.38	3.25	2.25	2.63	3.25
44	3.00	4.00	3.00	3.13	3.50
45	2.75	3.25	5.00	2.63	2.75
46	3.25	3.50	4.00	3.25	4.25
47	2.88	3.75	3.25	3.88	4.50
48	4.13	3.50	4.00	3.88	4.00
49	3.63	3.25	4.00	4.13	3.50
50	3.13	2.50	3.50	2.50	3.50
51	2.88	3.25	3.25	3.00	3.50
52	3.75	3.50	4.25	3.75	3.75
53	3.25	3.75	2.75	3.38	3.75
54	3.75	3.75	3.00	3.88	3.50
55	3.00	4.75	4.50	3.00	3.25
56	3.13	3.75	4.00	3.63	2.75
57	2.75	3.25	4.25	3.13	3.75
58	3.00	3.00	3.00	3.25	3.00
59	3.38	2.75	3.50	3.25	3.25
60	3.63	3.25	4.00	3.63	3.75
61	3.00	3.00	2.75	2.38	3.00
62	3.38	4.00	3.25	3.13	3.25
63	2.88	4.00	4.25	3.38	3.25
64	4.13	5.00	3.75	4.38	4.00
65	3.50	3.00	3.50	3.88	3.25
66	3.63	2.75	4.50	3.50	3.25
67	3.13	3.25	2.50	2.88	3.00
68	3.13	3.00	3.00	3.25	4.00
69	3.25	4.00	4.75	3.63	4.00
70	3.50	4.00	4.00	3.25	3.50
71	3.88	3.25	4.00	3.63	4.25
72	4.25	4.00	4.00	4.38	4.50
73	4.13	4.25	4.25	4.13	4.25
74	3.13	2.75	3.00	2.63	3.25
75	3.13	3.75	4.00	3.63	4.00
76	4.50	4.00	4.50	4.38	4.25
77	4.25	3.75	4.00	4.00	4.00
78	3.25	3.50	3.50	3.00	3.25

Lanjutan Tabel 4.5 Kepuasan (Kinerja)

79	2.75	2.00	3.75	3.88	3.25
80	2.50	3.25	3.00	2.88	3.00
81	3.00	3.00	2.75	3.00	2.75
82	3.50	4.00	3.75	4.13	4.00
83	3.50	4.00	3.75	4.13	4.00
84	3.88	5.00	4.50	4.38	4.00
85	2.13	2.50	2.00	2.00	2.00
86	3.88	3.00	3.00	2.88	4.00
87	3.50	3.50	5.00	3.75	4.00
88	3.00	4.00	3.00	3.13	3.50
89	2.75	3.25	5.00	2.63	2.75
90	3.25	3.50	4.00	3.25	4.25
91	2.88	3.75	3.25	3.88	4.50
92	4.13	3.50	4.00	3.88	4.00
93	3.63	3.25	4.00	4.13	3.50
94	3.13	2.50	3.50	2.50	3.50
95	2.88	3.25	3.25	3.00	3.50
96	3.75	3.50	4.25	3.75	3.75
97	3.25	3.75	2.75	3.38	3.75
98	3.75	3.75	3.00	3.88	3.50
99	3.00	4.75	4.50	3.00	3.25
100	3.13	3.75	4.00	3.63	2.75
Mean	3.36	3.51	3.66	3.47	3.54

Setelah diperoleh rata-rata skor untuk tiap dimensi *servqual* kemudian didapat besarnya kesenjangan (*gap*). Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 4.6

$Service\ Gap = \text{skor kinerja (kepuasan)} - \text{skor kepentingan (harapan)}$

Contoh : $gap = 3,36 - 4,40 = -1,04$

Tabel 4.6 Analisa *Service Gap* Berdasarkan Dimensi

No.	Dimensi	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	3,36	4,40	-1,04
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	3,51	4,32	-0.81
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	3,66	4,44	-0.78

Lanjutan Tabel 4.6 Analisa *Servqual Gap* Berdasarkan Dimensi

4	<i>Assurance</i> (jaminan)	3,47	4,44	-0.97
5	<i>Emphathy</i> (empati)	3,54	4,46	-0.92

4.5 Pengukuran Tingkat *Sigma*

a. Pengukuran *Baseline* kepuasan pada Tingkat *Outcome* Berdasarkan Dimensi

Sedangkan untuk mengetahui besarnya nilai DPMO dan level *sigma* tiap dimensi *servqual* maka dilakukan perhitungan. Adapun langkah perhitungannya adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan sekarang diperoleh dengan cara :

$$= (\text{kepuasan} / \text{target kepuasan}) \times 100 \%$$

Misal pada dimensi *Tangible* :

$$\text{Tingkat kepuasannya} = (3,35 / 4) \times 100 \% = 83.75 \%$$

2. Target kepuasan dalam program *Six Sigma* adalah 100 % atau pada skor nilai 5 dalam skala nilai 1 – 5.

$$\text{DPMO} = [1 - (\text{kepuasan} / \text{target kepuasan})] \times 1000000$$

Misal pada dimensi *Tangible* :

$$\text{DPMO} = [1 - (3,35 / 4)] \times 1000000 = 162500$$

3. Nilai *Sigma* dapat diperoleh dengan cara melihat tabel *sigma* berdasarkan Motorola's 6-Sigma Process.

Tabel 4.7 Pengukuran *Baseline* Kepuasan pada *Outcome* Berdasarkan Dimensi

No.	Dimensi	Kepentingan (1)	Kepuasan (2)	Gap (3) = (2) - (1)	Target Kepuasan (4)	Tingkat Kepuasan (5) = [(2)/(4)] x 100 %	DPMO (6) = [1 - [(2)/(4)] x 1000000	<i>Sigma</i>
1	<i>Tangible</i>	4,40	3,36	-1,04	4	84,00 %	160000	2,49
2	<i>Reliability</i>	4,32	3,51	-0.81	4	87,75 %	122500	2,66
3	<i>Responsiveness</i>	4,44	3,66	-0.78	4	91,50 %	85000	2,87
4	<i>Assurance</i>	4,44	3,47	-0.97	4	86,75 %	132500	2,61
5	<i>Emphaty</i>	4,46	3,54	-0.92	4	88.50 %	115000	2,70

Penjelasan dari masing-masing dimensi digunakan untuk mengetahui dimensi yang menjadi *baseline* (titik awal) kinerja yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki. Sedangkan untuk mengetahui atribut-atribut pada dimensi *servqual* mana yang memberikan kontribusi yang paling besar maupun paling kecil terhadap kesenjangan (*gap*) yang terjadi, maka dilakukan perhitungan. Adapun langkah perhitungannya adalah sebagai berikut :

1. Jumlahkan seluruh skor dari kepentingan dan kepuasan setiap butir pernyataan kemudian dibagi dengan jumlah seluruh responden.
2. *Gap* = skor kepuasan – skor kepentingan

Misal pada atribut T1 : $gap = 3.46 - 4.33 = -1.3$

Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap
B. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)			
1. Tata ruang di laboratorium dan fasilitas pendukungnya	3.46	4.33	-0.87

2. Tata ruang musholla dan fasilitas pendukungnya	3.35	4.22	-0.87
3. Tersedianya ambulance	3.30	4.58	-1.28
4. Tata ruang tunggu dan fasilitas pendukungnya	3.15	4.38	-1.23
5. Tersedianya tempat parkir	3.29	4.33	-1.04
6. Kondisi fisik rumah sakit	3.47	4.52	-1.05
7. Tersedianya toilet yg bersih	3.62	4.47	-0.85
8. Tata ruang rawat inap dan fasilitas pendukungnya	3.46	4.52	-1.06
B. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)			
9. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang cepat dan tepat	3.57	4.38	-0.81
10. Perawat yang cekatan dalam tindakannya	3.43	4.32	-0.89
11. Prosedur penerimaan pasien yang jelas	3.54	4.22	-0.68
12. Karyawan memperlihatkan antusiasme dalam bekerja	3.50	4.36	-0.86
C. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
13. Kesigapan dokter dan karyawan pada saat dibutuhkan pasien	3.77	4.43	-0.66
14. Sesibuk apapun karyawan rumah sakit dengan senang hati melayani pasien	3.70	4.33	-0.63
15. Keterampilan perawat dalam bekerja	3.52	4.44	-0.92
16. Komplain dari pasien langsung ditanggapi	3.66	4.55	-0.89
D. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)			
17. Tersedianya obat – obatan	3.45	4.52	-1.07
18. Keamanan lingkungan sekitar rumah sakit	3.29	4.32	-1.03
19. Biaya pemeriksaan dan pelayanan yang murah	3.43	4.42	-0.99
20. Kerahasiaan pasien terjaga dengan baik	3.56	4.47	-0.91
21. Kemanan terhadap perlengkapan yang digunakan oleh perawat rumah sakit	3.55	4.5	-0.95

22. Kemampuan dan Ketelitian dokter dalam mendiagnose pasien	3.55	4.52	-0.97
23. Karyawan memberitahu pasien kapan tepatnya layanan akan dilakukan	3.37	4.35	-0.98
24. Kesesuaian tarif dengan fasilitas dan pelayanan	3.52	4.40	-0.88
E. Dimensi Empati (<i>Emaphaty</i>)			
25. Adil dalam pelayanan	3.57	4.45	-0.88
26. Adanya komunikasi yang baik antara pasien dan karyawan	3.33	4.49	-1.16
27. Sopan dan ramah dalam pelayanan	3.62	4.47	-0.85
28. Sabar dalam memberikan pelayanan	3.65	4.44	-0.79

b. Pengukuran *Baseline* kepuasan pada tingkat *outcome* Berdasarkan Atribut

Selanjutnya hasil-hasil yang diperoleh dari Pelanggan berkaitan dengan persepsi mereka tentang kepentingan dan kepuasan terhadap setiap atribut atau karakteristik kualitas (CTQ) kunci menjadi nilai *Sigma*. Adapun langkah perhitungannya sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan sekarang diperoleh dengan cara :

$$\text{Tingkat kepuasan sekarang} = (\text{kepuasan} / \text{target kepuasan}) \times 100 \%$$

Misal pada atribut T1 :

$$\text{Tingkat kepuasannya} = (3,46 / 4) \times 100 \% = 86,5\%$$

2. Tingkat kepuasan dalam metode *Six Sigma* adalah 100 % atau pada skor nilai 5 dalam skala nilai 1-5.

$$\text{DPMO} = [1 - (\text{kepuasan} / \text{target kepuasan})] \times 1000000$$

Misal pada atribut T1 :

$$\text{DPMO} = [1 - (3,46 / 4)] \times 1000000 = 135000$$

3. Nilai *Sigma* dapat diperoleh dengan cara melihat tabel *Sigma* berdasarkan Motorola's 6-Sigma Process.

Tabel 4.9 Pengukuran *Baseline* kepuasan pada Tingkat *Outcome* Berdasarkan Atribut

Atribut	Rating Kepentingan (1)	Rating Kepuasan (2)	Gap (3) = (2) - (1)	Target Kepuasan (4)	Tingkat Kepuasan (5) = [(2)/(4)] x 100 %	DPMO (6) = [1 - [(2)/(4)] x 1000000	<i>Sigma</i>
T1	4.33	3.46	-0.87	4	86.50 %	135000	2,60
T2	4.22	3.35	-0.87	4	83.75 %	162500	2,48
T3	4.58	3.30	-1.28	4	82.50 %	175000	2,43
T4	4.38	3.15	-1.23	4	78.75 %	212500	2,30
T5	4.33	3.29	-1.04	4	82.25 %	177500	2,42
T6	4.52	3.47	-1.05	4	86.75 %	132500	2,61
T7	4.33	3.43	-0.90	4	85.75 %	142500	2,57
T8	4.52	3.46	-1.06	4	86.50 %	135000	2,60
Rel1	4.38	3.57	-0.81	4	89.25 %	107500	2,74
Rel2	4.32	3.43	-0.89	4	85.75 %	142500	2,57
Rel3	4.22	3.54	-0.68	4	88.50 %	115000	2,70
Rel4	4.36	3.50	-0.86	4	87.50 %	125000	2,65
Res1	4.43	3.77	-0.66	4	94.25 %	57500	3,08
Res2	4.33	3.70	-0.63	4	92.50 %	75000	2,94
Res3	4.44	3.52	-0.92	4	88.00 %	120000	2,68
Res4	4.55	3.66	-0.89	4	91.50 %	85000	2,87
Ass1	4.52	3.45	-1.07	4	86.25 %	137500	2,59
Ass2	4.32	3.29	-1.03	4	82.25 %	177500	2,42
Ass3	4.42	3.43	-0.99	4	85.75 %	142500	2,57
Ass4	4.47	3.56	-0.91	4	89.00 %	110000	2,73
Ass5	4.50	3.55	-0.95	4	88.75 %	112500	2,67
Ass6	4.52	3.55	-0.97	4	88.75 %	112500	2,67
Ass7	4.35	3.37	-0.98	4	84.25 %	157500	2,50
Ass8	4.40	3.52	-0.88	4	88.00 %	120000	2,68
E1	4.45	3.57	-0.88	4	89.25 %	107500	2,74
E2	4.49	3.33	-1.16	4	83.25 %	167500	2,46
E3	4.47	3.62	-0.85	4	90.50 %	95000	2,81
E4	4.44	3.65	-0.79	4	91.25 %	87500	2,86