

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

5.1.1 Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 16 yang hasilnya dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Corelation*. Uji validitas data pada penelitian ini dilakukan hanya dengan 1 (satu) iterasi karena seluruh data telah valid pada iterasi pertama.

5.1.2 Pengujian Reliabilitas

Pengolahan data dengan bantuan *software* SPSS 16 menghasilkan r_{hitung} untuk reliabilitas kepentingan sebesar 0,927 sedangkan r_{hitung} untuk reliabilitas kinerja sebesar 0,897 (dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*). Apabila koefisien reliabilitas mendekati 1, maka kuesioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut kuesioner reliabel. Ini berarti bahwa berapa kalipun atribut-atribut kuesioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

5.2 Analisis *Servqual*

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner yang diisi oleh responden serta didukung dengan observasi di lapangan, masih terdapat atribut pelayanan di Rumah Sakit PKU

Muhammadiyah yang dinilai memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah sehingga perlu dilakukan peningkatan, diantaranya adalah :

1. Tata ruang tunggu dan fasilitas pendukungnya dimana memiliki tingkat kepentingan 4,38 , tingkat kinerja 3,15 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,30.
2. Keamanan lingkungan sekitar rumah sakit dimana memiliki tingkat kepentingan 4,32, tingkat kinerja 3,29 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,42.
3. Tersedianya tempat parkir dimana memiliki tingkat kepentingan 4,33, tingkat kinerja 3,29 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,42
4. Tersedianya ambulance dimana memiliki tingkat kepentingan 4,58, tingkat kinerja 3,30 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,43
5. Adanya komunikasi yang baik antara pasien dan karyawan dimana memiliki tingkat kepentingan 4,49, tingkat kinerja 3,33 dan memiliki nilai *sigma* sebesar 2,46

5.3 Analisis Six Sigma

5.3.1 Pengukuran *Baseline* Kinerja pada Tingkat *Outcome* Berdasarkan Dimensi

Hasil perhitungan *baseline* kinerja pada tingkat *outcome* berdasarkan dimensi dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Pakem secara terperinci pada masing-masing dimensi layanan kualitas memiliki kapabilitas proses yang berada pada level sigma antara 2,51 – 2,77, namun secara keseluruhan dapat diartikan pula bahwa kapabilitas proses layanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Pakem rata-rata berada pada level 2,64 sigma, dengan nilai DPMO sebesar 127143 DPMO dan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan sebesar 87,29%

Level Sigma terbesar berada pada dimensi *Responsiveness* yaitu sebesar 3,08 sigma. Dengan nilai DPMO sebesar 57500 DPMO dan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan sebesar 94,25%.

Level Sigma terendah berada pada dimensi *tangibles* yaitu sebesar 2,30 sigma. Dengan nilai DPMO sebesar 212500 DPMO dan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan sebesar 78,75%

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pelayanan yang dicapai oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Pakem selama periode penelitian memberikan hasil yang tidak terlalu baik. Karena dalam terminologi *six sigma*, perusahaan yang berada pada level 2 sigma masih belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga masih jauh sekali dari yang diharapkan untuk mencapai level 6 sigma, hal ini dapat dilihat dari besaran DPMO masing-masing dimensi.

5.3.2 Pengukuran *Baseline* Kinerja pada Tingkat *outcome* Berdasarkan Atribut

a. Dimensi *Tangible*

Pada dimensi *tangible* terlihat besarnya rata-rata DPMO adalah 162188, yang dapat diartikan bahwa dari sejuta kesempatan yang ada terdapat 162188 kemungkinan pelayanan dalam bentuk tampilan fisik yang ada menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien Sementara pasien menganggap bahwa tampilan fisik merupakan cerminan profesionalisme dari Rumah Sakit

Atribut dengan level sigma paling besar pada dimensi ini adalah pada atribut Kondisi fisik rumah sakit Dengan level sigma sebesar 2,61, hal ini membuktikan bahwa kondisi fisik rumah sakit telah sesuai dengan harapan pasien. Sementara itu level sigma terendah terdapat pada atribut tata ruang tunggu dan fasilitas pendukungnya dengan level 2,30, hal ini membuktikan tata ruang tunggu dan fasilitas pendukungnya dinilai masih kurang oleh pelanggan

b. Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* memiliki rata-rata tingkat DPMO sebesar 122500, yang membuktikan bahwa pelayanan yang sudah dijanjikan belum dapat dilaksanakan secara akurat dan belum dapat diandalkan. Level sigma yang paling besar pada dimensi ini terdapat pada Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang cepat dan tepat dengan level sigma sebesar 2,74, hal ini membuktikan bahwa atribut tersebut memiliki kinerja yang cukup baik, walaupun sebenarnya masih jauh dari harapan. Sementara itu level sigma terendah berada pada Perawat yang cekatan dalam tindakannya dengan level sigma sebesar 2,57, hal ini membuktikan bahwa pasien membutuhkan tindakan yang cekatan dari perawat

c. Dimensi *Responsiveness*

Pada dimensi *responsiveness* memiliki rata-rata tingkat DPMO sebesar 84375, yang membuktikan bahwa masih kurangnya daya tanggap dalam melayani pasien. Level sigma yang paling besar pada dimensi ini terdapat pada atribut Kesigapan Dokter dan karyawan pada saat dibutuhkan pasien dengan level sigma sebesar 3,08, hal ini membuktikan bahwa pasien cukup puas dengan kesigapan Dokter dan karyawan pada saat dibutuhkan pasien, Sedangkan atribut yang memiliki nilai sigma paling rendah adalah keterampilan perawat dalam bekerja dengan level sigma yang sama sebesar 2,68, hal ini membuktikan bahwa pasien membutuhkan perawat yang terampil dalam bekerja

d. Dimensi *Assurance*

Pada dimensi *assurance* memiliki rata-rata tingkat DPMO sebesar 133750, yang membuktikan bahwa masih kurangnya kepercayaan pasien terhadap

jaminan yang dijanjikan untuk dipenuhi. Level sigma yang paling besar pada dimensi ini terdapat pada Kerahasiaan pasien terjaga dengan baik dengan level sigma sebesar 2,73. Sedangkan atribut yang memiliki level sigma paling rendah adalah Keamanan lingkungan sekitar rumah sakit dengan level sigma sebesar 2,42, hal ini membuktikan bahwa pasien kurang puas dengan jaminan keamanan lingkungan sekitar Rumah Sakit

e. Dimensi *Emphaty*

Pada dimensi *emphaty* memiliki rata-rata tingkat DPMO sebesar 108125, yang membuktikan bahwa rasa empati yang dirasakan oleh pasien masih kurang. Level sigma yang paling besar pada dimensi ini terdapat pada atribut Sabar dalam memberikan pelayanan dengan level sigma sebesar 2,86. Sedangkan atribut yang memiliki level sigma paling rendah adalah Adanya komunikasi yang baik antara pasien dan karyawan dengan level sigma sebesar 2,46, hal ini membuktikan bahwa pasien membutuhkan komunikasi yang baik antara pasien dan karyawan

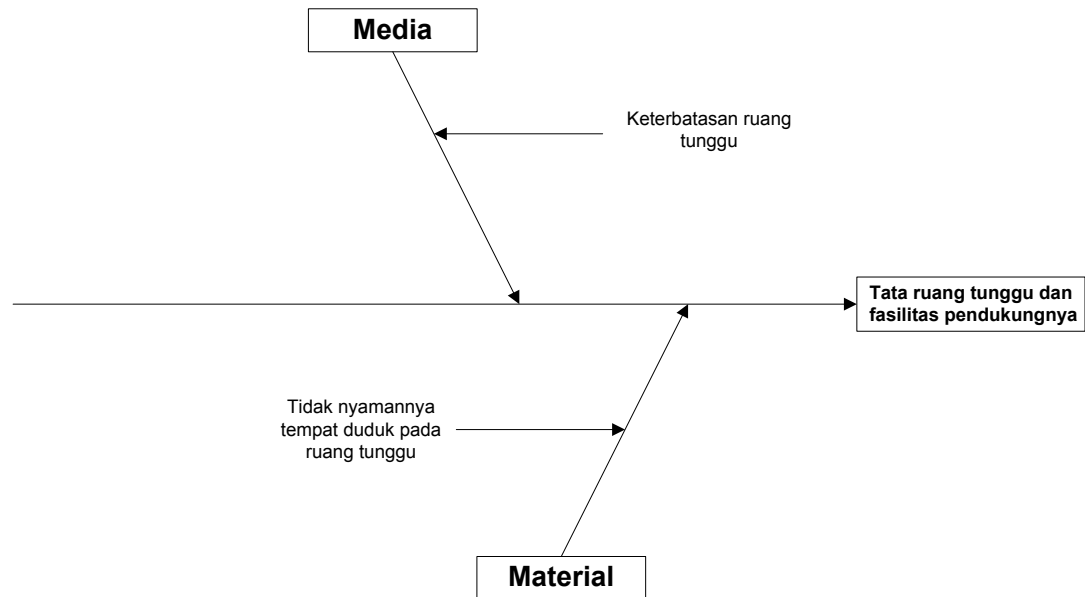
5.4 Analisa Diagram Sebab-Akibat

Berdasarkan hasil dari metode *servqual* dan *six sigma* diatas menunjukkan bahwa terdapat lima atribut dalam dimensi kualitas pelayanan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun memiliki kinerja yang masih rendah.

Kelima atribut diatas merupakan aspek *Critical to Quality* (CTQ) yang perlu untuk dilakukan perbaikan. Berdasarkan *Critical to Quality* yang telah diidentifikasi, maka langkah selanjutnya adalah mendefinisikan pemilihan proses yang akan diperbaiki dengan memetakan proses bisnis perusahaan untuk memberikan gambaran

umum tentang aliran fisik dan aliran informasi dari proses bisnis layanan yang diamati.

1. Tata ruang tunggu dan fasilitas pendukungnya adalah salah satu atribut dari *tangible* yang memiliki kinerja paling rendah diantara atribut-atribut yang lain.



Gambar 5.1 Diagram sebab - akibat Tata ruang tunggu dan fasilitas pendukungnya

Analisa :

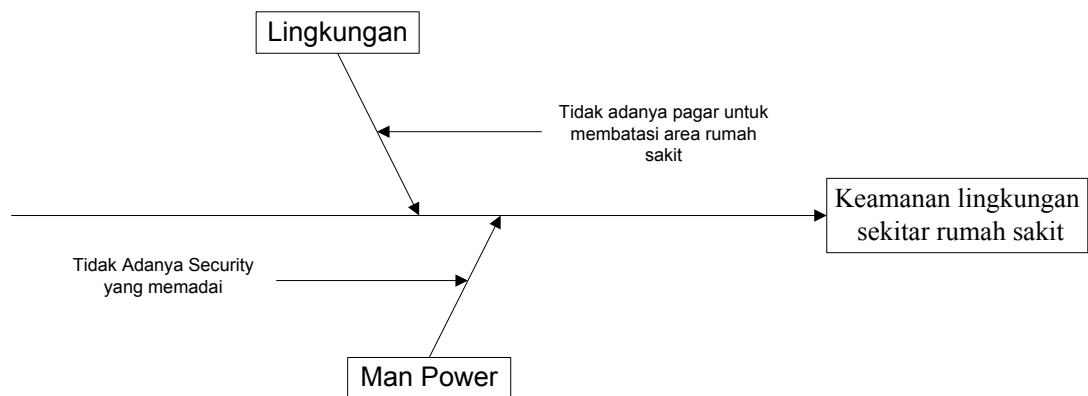
- Tidak nyamannya tempat duduk pada ruang tunggu
- Keterbatasan ruang tunggu, yang tidak terlalu besar

Alternatif rencana/rekomendasi tindakan :

- Mengganti tempat duduk yang ada di ruang tunggu rumah sakit tersebut dengan yang lebih nyaman, minimal sandaran dan alas dari tempat duduk tersebut berbahan yg lembut sebagai contoh, busa, spoon dll
- Memperluas area ruang tunggu

- Jika *space area* ruang tunggu tidak dapat diperluas, maka sebaiknya pihak rumah sakit Menata ulang kembali dengan cara memindahkan ruang – ruang yang ada didekat ruang tunggu

2. Keamanan lingkungan sekitar rumah sakit adalah salah satu atribut dari *Assurance* yang memiliki kinerja rendah



Gambar 5.2 Diagram sebab - akibat Keamanan lingkungan sekitar rumah sakit

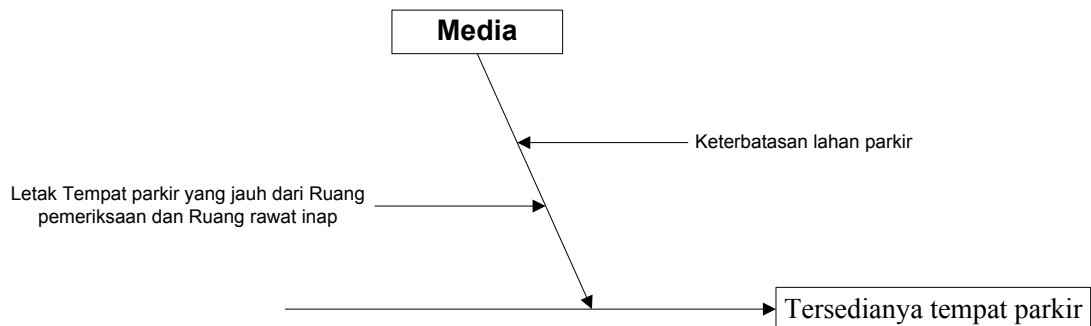
Analisa :

- Tidak adanya pagar untuk membatasi area rumah sakit
- Tidak adanya security yang memadai

Alternatif rencana/rekomendasi tindakan :

- Pihak Rumah Sakit sebaiknya mendirikan pagar dimana untuk melindungi dari orang – orang yang tidak berkepentingan di rumah sakit tersebut
- Pihak rumah sakit sebaiknya menambah security untuk menjaga lingkungan rumah sakit

3. Tersedianya tempat parkir adalah salah satu atribut dari *tangible* yang memiliki kinerja rendah.



Gambar 5.3 Diagram sebab - akibat Tersedianya tempat parkir

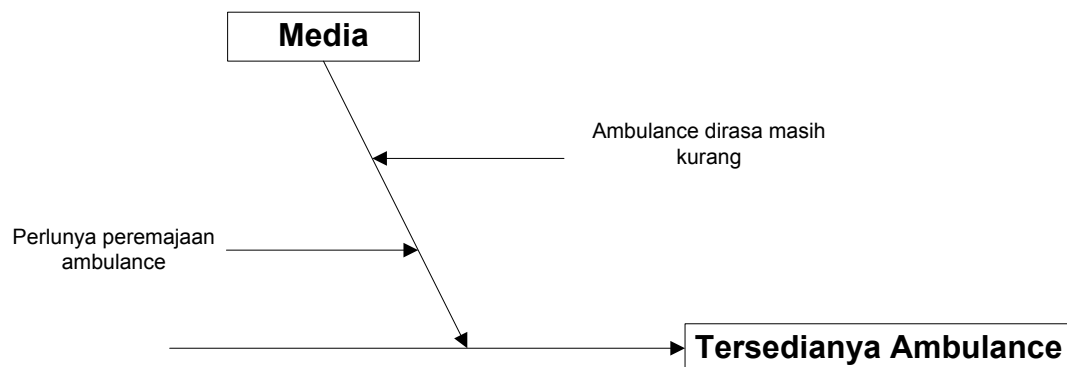
Analisa :

- Keterbatasan *Space area* parkir
- Lokasi Parkir yang jauh dari bangunan utama

Alternatif rencana/rekomendasi tindakan :

- Memperluas Area parkir
- Memindahkan lokasi parkir ke dekat bangunan utama

4. Tersedianya ambulance adalah salah satu atribut dari *tangible* yang memiliki kinerja rendah



Gambar 5.4 Diagram sebab - akibat Tersedianya ambulance

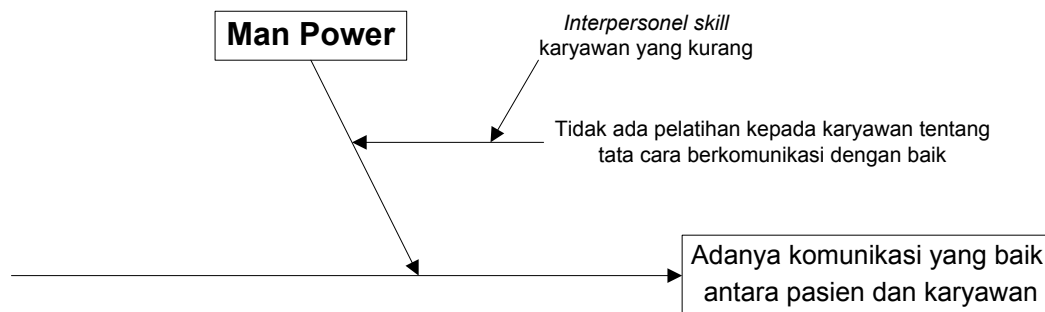
Analisa :

- Ambulance dirasa masih kurang
- Perlunya peremajaan ambulan

Alternatif rencana/rekomendasi tindakan :

- Membeli mobil ambulance baru atau pun yang *second*
- Melakukan peremajaan mobil ambulan dan melakukan service rutin guna memperlancar pekerjaan yang menggunakan ambulance tersebut

5. Adanya komunikasi yang baik antara pasien dan karyawan adalah salah satu atribut dari *emphaty* yang memiliki kinerja paling rendah diantara atribut-atribut yang lain.



Gambar 5.5 diagram Sebab - akibat Adanya komunikasi yang baik antara pasien dan karyawan

Analisa :

- Tidak adanya pelatihan yang berhubungan dengan keterampilan berkomunikasi dalam melayani pelanggan menyebabkan petugas tidak memiliki *interpersonal skill* yang baik dalam berbicara.

Alternatif rencana/rekomendasi tindakan :

- Memberikan pelatihan yang berhubungan dengan keterampilan berkomunikasi dalam melayani pelanggan.