

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE INDEX
(STUDI KASUS RSUD JOGJA POLI UMUM PASIEN RAWAT JALAN)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Melaksanakan Tugas Akhir
Pada Program Studi Teknik Industri**



Disusun Oleh :

Nama : Mahma Matahari
No. Mahasiswa : 10522268

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2016**

LEMBAR PENGAKUAN

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

Yogyakarta, 29 Maret 2016



Mahma Matahari

10522268



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jl. Wirosaban No 1 Yogyakarta Kode Pos : 55162 Telp. (0274)371195, Fax.(0274)385769
E-MAIL : rsud@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS : 081227880001 HOTLINE E-MAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.jogjakota.go.id

SURAT KETERANGAN

No. 070 /1542

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur RSUD Kota Yogyakarta, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

N a m a : Mahma Matahari
N I M : 10522268
Institusi : Teknik Industri UII Yogyakarta

Telah selesai melakukan penelitian dengan judul / topik :

"Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Dengan Metode *Importance And Performance Analysis* Dan *Potential Gain In Customer Value Index* (Studi Kasus Rumah Sakit Jogja".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 April 2016

DIREKTUR

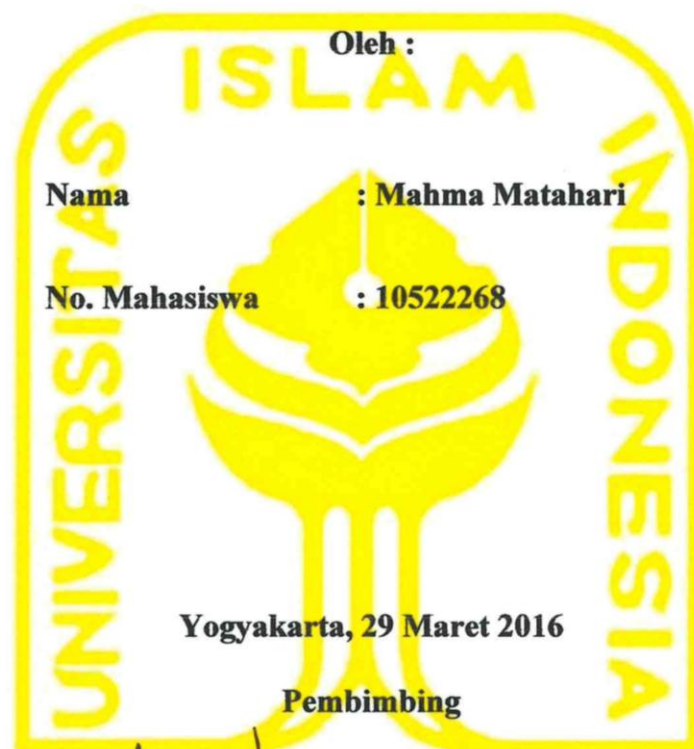


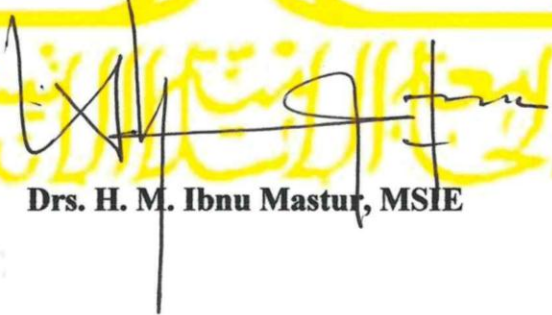
SEGORO AMARTO
SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJUNE NGAYOGYAKARTA
KEMANDIRIAN - KEDISIPLINAN - KEPEDULIAN - KEBERSAMAAN

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit dengan Metode *Importance And Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value Index*
(Studi kasus Rumah Sakit Jogja)




Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE

29/3/2016

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit dengan Metode *Importance And Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value Index*
(Studi Kasus RSUD Jogja Poli Umum Pasien Rawat Jalan)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Mahma Matahari
No. Mahasiswa : 10522268

Telah Dipertahankan Didepan Sidang Penguji
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Teknik Industri

Yogyakarta, 12 April 2016

Tim Penguji

Mohammad Ibnu Mastur, Drs., MSIE.

Ketua

Muhammad Ridwan Andi Purnomo, ST., M.Sc., Ph.D.

Penguji I

Nashrullah Setiawan, ST., M.Sc.

Penguji II

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia

Yuli Agusti Rochman ST., M.Eng



HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini untuk keluarga saya
Ayah Subandrio dan Mama Erny Suryani, Kakakku Malai Matahari dan Adikku tersayang
Mega Matahari Is, manusia terhebat yang telah memberikan saya dunia, yang memotivasi,
dan memberikan seluruh kekuatannya untuk kebahagiaan saya. Terima kasih atas semua daya
upaya dalam membimbing saya hingga dewasa.
Semoga Allah selalu memberikan perlindunganNya.

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

“Sungguh, bersama kesukaran pasti ada kemudahan. Karena itu bila selesai suatu tugas, mulailah tugas yang lain dengan sungguh – sungguh. Hanya kepada Tuhanmu hendaknya kau memohon dan berharap ”

(QS. Al Insyirah : 6 – 8)

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT dengan rahmat dan rahim-Nya yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga sampai saat ini masih pada kondisi iman dan islam. Dan dengan rahmat-nya pula penyusun dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit dengan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value Index (Studi Kasus RSUD Jogja Poli Umum Pasien Rawat Jalan)**” ini dengan baik .

Sholawat dan salam kita haturkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabat dan generasi penerus yang senantiasa mengikuti risalahnya sampai akhir zaman.

Tugas Akhir ini merupakan syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

Kelancaran dalam mempersiapkan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Ketua Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Ibu Drg. Hj. RR. Tuty Setyowati, MM selaku Direktur Utama, yang telah memberikan ijin sehingga penulis dapat melakukan penelitian di RSUD Jogja.
5. Ayah Subandrio dan Mama Erny Suryani selaku kedua orangtuaku, kakakku Malai Matahari adikku Mega Matahari Is terima kasih atas semua motivasi, kasih sayang yang tidak ada henti-hentinya. Doa dan restumu adalah yang terbaik bagiku.
6. Semua pihak yang telah memberi semangat dan segala masukan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas jasa-jasannya yang diberikan kepada penulis. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 29 Maret 2016

Penyusun

Mahma Matahari

ABSTRAK

Permasalahan pada mutu pelayanan kesehatan bukan hal yang baru. Berbeda dengan kualitas barang, kualitas jasa tidak begitu mudah diketahui. Dirasakan layanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada konsumen harus sangat diperhatikan. Hal ini dipengaruhi dari faktor-faktor antara lain kualitas pelayanan, ketepatan dokter dalam menangani keluhan, keramahan dari karyawan rumah sakit, dll. Untuk mengetahui apakah kinerja yang diberikan telah sesuai dengan kepentingan atau harapan pasien, dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dari 33 atribut valid yang ditanyakan kepada pasien rawat jalan rumah sakit jogja, terdapat enam atribut yang membutuhkan perhatian lebih dari pihak rumah sakit, sehingga menjadi prioritas perbaikan. Dengan menggunakan metode Potential Gain In Customer Value (PGCV) menghasilkan urutan prioritas perbaikan sebagai berikut, atribut pertama yaitu ruang tunggu yang rapih dan bersih, atribut kedua ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit, atribut ketiga ruang pemeriksaan yang nyaman, atribut keempat yaitu ketersediaan pelayanan penunjang medis yang lengkap, atribut kelima kebersihan, keindahan dan kenyamanan rumah sakit, dan atribut keenam karyawan selalu melakukan 3S(salam,senyum,sapa). Dari hasil pengolahan data Tingkat kesesuaian dan PGCV, ternyata menghasilkan urutan prioritas perbaikan yang sedikit berbeda.

Keyword : Important Performance Analysis (IPA), Tingkat Kesesuaian, Potential Gain In Customer Value (PGCV)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGAKUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I_PENDAHULUAN.....	15
1.1. Latar Belakang	15
1.2. Rumusan Masalah	17
1.3. Batasan Masalah.....	17
1.4. Tujuan Penelitian.....	17
1.5. Manfaat Penelitian.....	18
1.6. Sistematik Penulisan	18
BAB II_KAJIAN LITERATUR	20
2.1. Kajian Induktif	20
2.2. Kajian Deduktif.....	23
2.2.1. Konsep Jasa	23
2.2.2. Pengertian Kualitas.....	24
2.2.3. Kualitas Pelayanan	24
2.2.4. Pengertian Kepuasan Konsumen	25
2.2.5. Aspek-Aspek yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	26
2.2.6. Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
1.2.7.1 Kuesioner	28
2.2.7. Teknik Pengujian Instrumen.....	28
2.2.7.1 Uji Validitas	28
2.2.7.1 Uji Reliabilitas.....	29
2.2.8. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29

2.2.9. <i>Potential Gain In Customer Values (PGCV)</i>	33
BAB III_METODE PENELITIAN	34
3.1. Objek Penelitian	34
3.2. Model Konseptual	34
3.3. Identifikasi Masalah	36
3.4. Pengumpulan Data	38
3.4.1. Pembuatan Kuesioner	38
3.4.2. Penentuan Jumlah Sampel	38
3.5. Pengolahan Data.....	39
3.6. Diagram Kartesius.....	41
3.7. <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	43
3.8. Usulan Perbaikan.....	43
BAB IV_PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	44
BAB V_PEMBAHASAN	65
BAB VI_PENUTUP	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Referensi Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4. 1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	51
Tabel 4. 2 Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	53
Tabel 4. 3 <i>Cronbach's Alpha</i>	55
Tabel 4. 4 Tingkat Kesesuaian.....	57
Tabel 4. 6 Perhitungan Indeks PGCV	62
Tabel 5. 1 Atribut-atribut dalam kuadran I	67
Tabel 5. 2 Atribut-atribut dalam kuadran II.....	67
Tabel 5. 3 Atribut-atribut dalam kuadran III	68
Tabel 5. 4 Atribut-atribut dalam kuadran IV	69
Tabel 5. 5 Atribut-atribut pada kuadran I berdasarkan perhitungan PGCV	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Keputusan Konsumen	26
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....	30
Gambar 3. 1 Gambar Model Konseptual	35
Gambar 3. 2 Diagram Alur Penelitian	37
Gambar 3. 3 Gambar Kuadran	42
Gambar 4. 1 Rumah Sakit Jogja, Yogyakarta.....	45
Gambar 4. 2. Diagram Kartesius.....	64
Gambar 5. 1 Diagram Kartesius.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini menuntut rumah sakit sebagai industri jasa kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada konsumennya. Banyaknya persaingan antara rumah sakit yang terdapat di Yogyakarta dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka diperlukan usaha peningkatan pelayanan agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Dimana rumah sakit harus terus meningkatkan dan memperbaiki kinerjanya agar dapat bersaing dan bertahan terhadap persaingan antara rumah sakit lainnya.

Dengan tumbuhnya persaingan yang semakin ketat diantara usaha sejenis, menuntut RSUD Jogja untuk melakukan perbaikan secara terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar rumah sakit menjadi lebih kompetitif dalam menghadapi persaingan dan mampu memberikan profit rumah sakit. Maka dari itu perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan pasien rumah sakit, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh rumah sakit dan memperbaiki pelayanan yang masih dianggap kurang oleh konsumen/pasien.

Kepuasan konsumen adalah kondisi perasaan seseorang dimana harapan mereka terhadap suatu produk atau jasa tertentu sesuai dengan kenyataan yang diterima. Jika kenyataan yang diperoleh konsumen tidak sesuai atau kurang dari harapannya, maka konsumen akan merasa kecewa atau tidak puas. Sejalan dengan keinginan RSUD Jogja untuk melakukan perbaikan yang berkesinambungan, maka perlu dilakukan perbaikan secara bertahap dan terus menerus dalam rangka mencapai tujuan yang akan dicapai. Oleh karena itu dibutuhkan analisis yang dapat memperbaiki tingkat kepuasan kosumen/pasien agar konsumen/pasien semakin loyal kepada RSUD Jogja.

Demikian dengan rumah sakit sebagai penyedia pemberi jasa, permasalahan pada mutu pelayanan kesehatan bukan hal yang baru. Berbeda dengan kualitas barang, kualitas jasa tidak begitu mudah diketahui. Dirasakan layanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada konsumen harus sangat diperhatikan. Hal ini dipengaruhi dari faktor-faktor antara lain kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit masih dianggap kurang oleh pasien rawat jalan, dimana faktor lainnya yaitu tentang ketepatan dokter dalam menangani keluhan masih kurangnya profesional dokter dalam memeriksa pasien, dan faktor yang terakhir adalah keramahan dari karyawan rumah sakit, masih banyaknya karyawan rumah sakit yang tidak menerapkan *standar operation process* yang sudah ada, untuk melakukan 3S (senyum,sapa,salam). Dimana faktor-faktor tersebut diketahui dengan cara penyebaran kuisisioner terbuka kepada pasien rawat jalan yang ada di RSUD Jogja. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen/pasien, diharapkan rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatannya. Dikarenakan kualitas pelayanan rumah sakit merupakan faktor utama bagi konsumen untuk memilih rumah sakit.

Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan analisis terhadap kinerja rumah sakit dalam usaha memenuhi harapan konsumen sehingga konsumen memperoleh kepuasan. Dengan menganalisis tingkat kepentingan /harapan (*importance*) pasien pada kinerja (*performance*) pada rumah sakit, untuk itu dapat diketahui sejauh mana tingkat perbaikan yang diinginkan oleh pasien terhadap layanan yang mereka peroleh dengan menggunakan diagram kartesius, adanya diagram kartesius yang terdapat pada IPA bertujuan memudahkan untuk mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang perlu adanya perbaikan dimana terdapat empat kuadran, kuadran pertamalah yang berfokus pada perbaikan dan dengan menggunakan metode IPA ini selain menghemat waktu dengan perhitungannya yang sederhana tindakan perbaikan atau mempertahankan suatu kinerja juga dapat diputuskan maka dari itu metode ini cocok dipakai untuk menyelesaikan masalah yang ada di RSUD Jogja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang perbaikan kualitas pelayanan dirumah sakit dengan metoda *Importance and Performance Analysis* dimana dengan menggunakan metode ipa diketahui kuadran pertama yang perlu adanya perbaikan pada kepuasan konsumen terhadap kinerja yang diberikan oleh pihak rumah sakit, yang didapatkan dari hasil penyebaran kuisisioner pada pasien rawat jalan dan *Potentian Gain In Customer Value Index*.

Dimana menggunakan metode PGCV dapat diketahui fasilitas atau atribut apa yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan konsumen. Maka dari itu metode *Importance and Performance Analysis* dan metode *Potentian Gain In Customer Value Index* sesuai dipakai untuk meneliti tentang harapan-harapan yang masih kurang dimata pasien kepada pihak rumah sakit.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apakah dan berapa nilai tingkat kesesuaian yang berpengaruh terhadap ketidakpuasan pelanggan?
2. Langkah-langkah apa saja yang perlu dilakukan guna meningkatkan kepuasan pasien?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, sesuai dengan tujuan penelitian maka perlu adanya batasan-batasan masalah antara lain :

1. Penelitian hanya dilakukan pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Jogja.
2. Hal-hal yang diteliti berupa tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kepuasan) pasien terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan Rumah Sakit Jogja.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor-faktor apakah dan berapa nilai tingkat kesesuaian yang berpengaruh terhadap ketidakpuasan pelanggan.
2. Mengetahui langkah-langkah apa saja yang perlu dilakukan guna meningkatkan kepuasan pasien.

1.5. Manfaat Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian ini bisa membantu pengelola Rumah Sakit Jogja untuk meningkatkan kinerja pelayanan dengan melakukan perbaikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap ketidakpuasan pasien.

1.6. Sistematik Penulisan

Tugas akhir terdiri dari atas 6 (enam) bab dan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Memuat latar belakang, rumusan permasalahan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan TA.

BAB II : KAJIAN LITERATUR

Memuat kajian literatur deduktif dan induktif yang dapat membuktikan bahwa topik TA yang diangkat memenuhi syarat dan kriteria yang telah dijelaskan di atas.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Memuat obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu analisis data, pembangunan model, desain dan prototyping.

BAB IV : PENGUMPULAN PENGOLAHAN DATA ATAU PEMBANGUNAN SISTEM

Menguraikan proses pengolahan data dengan prosedur tertentu, termasuk gambar dan grafik yang diperoleh dari hasil penelitian. Apabila topik TA adalah pembangunan sistem, maka langkah detail pembangunan sistem diuraikan secara jelas dalam bab ini.

BAB V : PEMBAHASAN

Pembahasan bukanlah kesimpulan dan penegasan hasil bab sebelumnya, namun berisi pembahasan kritis mengenai hasil bab sebelumnya dan belum dipaparkan di bab sebelumnya. Contoh isi pembahasan adalah ditemukannya kelemahan atau ketidak normalan dari penelitian yang diusulkan. Hasil pembahasan seharusnya dapat

dijadikan sebagai dasar dalam penentuan usulan penelitian selanjutnya di bab berikutnya. Apabila topik TA adalah pembangunan sistem, maka bab ini berisi prosedur dan hasil pengujian dari sistem yang dibangun dan pembahasannya.

BAB VI : PENUTUP

Kesimpulan Berisi pernyataan singkat yang ditulis dengan menggunakan urutan angka (1,2,3 dan seterusnya) untuk menjabarkan hasil penelitian yang dilakukan. Kesimpulan harus menjawab rumusan permasalahan dan membuktikan hipotesis yang ada.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1. Kajian Induktif

RSUD Jogja merupakan rumah sakit yang bergerak dalam bidang kesehatan. Banyaknya persaingan antara rumah sakit yang terdapat di Yogyakarta, dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka diperlukan usaha peningkatan pelayanan agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Dimana rumah sakit harus terus meningkatkan dan memperbaiki kinerjanya agar dapat bersaing dan bertahan terhadap persaingan antara rumah sakit lainnya. Dengan tumbuhnya persaingan yang semakin ketat diantara usaha sejenis, menuntut RSUD Jogja untuk melakukan perbaikan secara terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk bertahan dari persaingan tersebut RSUD Jogja berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas secara berkesinambungan.

Dari hasil observasi yang dilakukan dengan penyebaran kuisioner terbuka, Dirasakan layanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada konsumen belum sesuai dengan yang diharapkan konsumen/pasien. Perkembangan yang terjadi di RSUD Jogja dinilai cukup memuaskan, namun pada kenyataannya masih banyak kekurangan atau permasalahan yang dimiliki khususnya dalam hal kualitas pelayanannya sehingga berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan. Permasalahan seperti kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit masih dianggap kurang oleh pasien rawat jalan, dimana permasalahan lainnya yaitu tentang ketepatan dokter dalam menangani keluhan masih kurangnya profesional dokter dalam memeriksa pasien, dan permasalahan yang terakhir adalah keramahan dari karyawan rumah sakit, masih banyaknya karyawan rumah sakit yang tidak menerapkan *standar operation process* yang sudah ada, untuk melakukan 3S (senyum,sapa,salam) berdampak pada kepuasan konsumen/pasien.

Sehingga saat ini RSUD Jogja dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien, agar dapat tercapai apa yang diinginkan konsumen/pasien kepada pihak rumah sakit sehingga konsumen/pasien dapat mempercayakan sepenuhnya perawatan kepada pihak rumah sakit.

Tabel 2. 1 Referensi Penelitian Terdahulu

Author & Tahun	Metode	Subjek	Objek	Hasil
(Handriati et al, 2015)	Servperf,IPA,CSI	Pelanggan pengguna bus	Stasiun Bus Jombor	Konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Jombor manajemen stasiun bus.
(Arwanda et al, 2014)	IPA & SEM	Mahasiswa Lembaga Tinggi di Akademi XYZ	Lembaga Tinggi Akademi XYZ	Citra memiliki pengaruh tertinggi pada loyalitas mahasiswa
(Nusaputra et al, 2014)	Servqual,IPA & PGCV	Pelanggan Bengkel Astra	Bengkel Astra office	Masih adanya keluhan dari service advisor dalam mendapatkan pelayanan
(Puput et al, 2013)	PGCV	Masyarakat Kota Cilegon	Samsat Kota Cilegon	Prioritas perbaikan pada kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
(Suratno et al, 2015)	IPA	Konsumen Pelabuhan	PT Pelabuhan Indonesia III	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi citra perusahaan

Author & Tahun	Metode	Subjek	Objek	Hasil
				maka kepuasan pelanggan akan meningkat
(Linus et al, 2013)	IPA & PGCV	Pelanggan dalam pelayanan perusahaan	PT.Konveksi XYZ	Pengiriman produk memiliki efek yang cukup kuat terhadap jumlah permintaan pelanggan
(Mariana et al, 2015)	IPA, QFD, & CSI	Penumpang Bandara Juanda	Bandara Juanda	Prioritas penanganan yaitu: waktu pemeriksaan terhadap fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik lebih intensif minimal 2 kali sehari
(Wicaksono et al, 2014)	PGCV & Entropy	Pasien Rumah Sakit	Rumah Sakit Waluyo	Masih perlu adanya perbaikan pada fasilitas yang ada pada rumah sakit yaitu kamar mandi , keindahan rumah sakit dan peralatan penunjang medis

2.2. Kajian Deduktif

2.2.1. Konsep Jasa

Menurut Kotler (1994), jasa adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud (*Intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap produk tersebut.

Adapun karakteristik utama yang membedakan produk jasa dengan produk barang menurut (Tjiptono, 1996), yaitu :

1. *Intangible* (tidak terwujud), Konsep *intangible* pada jasa memiliki dua pengertian yaitu : sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa dan sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), maksudnya disini jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediaan jasa dan konsumen dan interaksi kedua pihak ini mempengaruhi hasil dari jasa tersebut.
3. *Variability* (bervariasi) Jasa bersifat sangat variabel artinya variabel bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu kerjasama atau partisipasi konsumen selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani konsumen dan beban kerja perusahaan. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya, yaitu : melakukan investasi dalam seleksi dan personal dengan baik, melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh bagian organisasi, serta melakukan pemantauan keputusan konsumen melalui sistem saran dan keluhan, *survey* konsumen dan *comparison shopping*.
4. *Perishability* (tidak tahan lama) Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Lebih jauh, pasar jasa berubah-ubah. Kombinasi dari sifat tidak tahan lama dan pemerintah yang berubah-ubah menawarkan tantangan perancangan produk, pemberian harga dan promosi bagi penyedia jasa.

2.2.2. Pengertian Kualitas

Pengertian kualitas sangatlah luas dan para ahli memiliki pendapat yang berbeda satu dengan yang lain tergantung dari perspektif yang mereka gunakan dalam mendefinisikan kualitas. Berikut ini beberapa pengertian kualitas menurut para ahli.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. (Kotler, 1994). Begitu pula dengan Gaspersz (1997), menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas yaitu keistimewaan produk.

2.2.3. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (1994), pelayanan dapat didefinisikan sebagai : “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Dari definisi diatas, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen.

Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Keunggulan dari suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperoleh oleh jasa tersebut, sedangkan kualitas pelayanan menurut Parasuraman dapat didefinisikan sebagai : “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka peroleh atau terima”.

Menurut (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998), mendefinisikan lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh industri jasa antara lain :

1. Bukti Fisik (*Tangible*), Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainnya dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2.4. Pengertian Kepuasan Konsumen

Rumah sakit sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa memiliki konsumen tersendiri yang membutuhkan pelayanan yang terbaik. Maka dari itu perlu dijelaskan apa yang disebut konsumen.

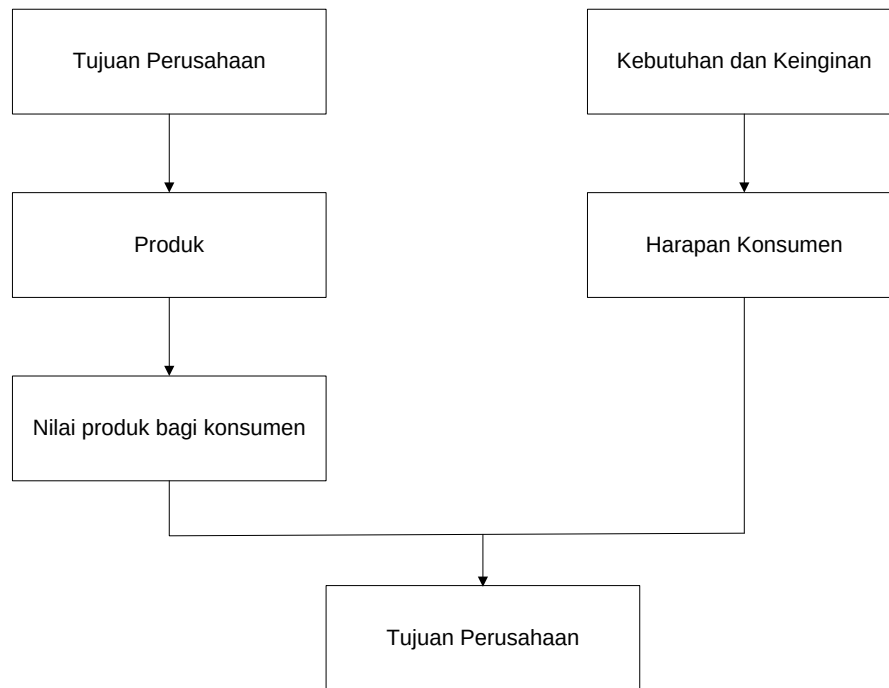
Menurut Kotler (1994), konsumen adalah semua orang dan rumah tangga yang membeli atau menerima barang atau jasa bagi konsumen pribadi.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah semua orang yang membeli, menerima, membutuhkan pelayanan dan perhatian perlakuan yang dipergunakan untuk keperluan pribadi atau kelompok. Kepuasan konsumen adalah masalah yang sering kurang diperhatikan oleh perusahaan, sebenarnya memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi perilaku pembelian ulang serta loyalitas konsumen terhadap pelayanan yang diberikan akan menentukan hidup dan matinya perusahaan itu sendiri.

Definisi kepuasan menurut Kotler (1994), adalah :

“Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.”.

Dikatakan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat puas. Untuk menciptakan kepuasan konsumen, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan konsumennya. Konsep kepuasan konsumen menurut (Tjiptono, 1996) dapat ditunjukan pada gambar 2.1



Gambar 2. 1 Konsep Keputusan Konsumen

2.2.5. Aspek-Aspek yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Dalam memilih suatu pelayanan jasa, konsumen akan dipengaruhi oleh berbagai aspek. Menurut (Adikoesoemo, 1997) pada jasa pelayanan rumah sakit adalah :

1. Karakteristik produk.

Meliputi pilihan jenis produk yang ditawarkan rumah sakit, misal model pemeriksaan, model operasi, dll. Produk rumah sakit merupakan andalan yang akan menentukan citra rumah sakit itu sendiri.

2. Harga.

Merupakan aspek penting, namun bukanlah yang terpenting dalam penentuan guna mencapai kepuasan konsumen. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga maka konsumen mempunyai harapan yang lebih besar.

3. Pelayanan.

Merupakan peranan penting. Sebagai industri jasa yang mengutamakan keramahan, rumah sakit harus menciptakan adanya suatu pelayanan yang menyenangkan konsumen.

4. Lokasi rumah sakit.

Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Umumnya semakin dekat rumah sakit dengan pusat-pusat kota, lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan para konsumen.

5. Fasilitas.

Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian layanan sebuah rumah sakit. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian sebuah rumah sakit, namun rumah sakit perlu memberi perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi bisnis untuk menarik konsumen.

6. Profil / Pandangan menurut konsumen.

Rumah sakit memegang peran penting dalam penyusunan strategi bisnis rumah sakit. Aspek harga mahal tidak mengurangi mempengaruhi pilihan konsumen pada sebuah rumah sakit. Karena rumah sakit dikenal telah memiliki nama yang baik dengan pelayanannya yang terjamin menyenangkan, sopan, dan terhormat.

7. Desain.

Tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit, karena itu desain harus diikut sertakan dalam penyusunan strategi perusahaan.

8. Suasana rumah sakit.

Kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh suasana di dalam rumah sakit, baik dari tata ruang, dekorasi, situasi rumah sakit (keamanan, keramahan). Karena itu perlu dipertimbangkan sebagai strategi pemuas konsumen rumah sakit.

9. Komunikasi.

Dalam interaksi antara karyawan dan konsumen (pasien), maupun antar karyawan, perlu adanya komunikasi yang baik (lancar dan jelas). Oleh sebab itu suatu rumah sakit harus menciptakan sistem komunikasi terarah dan terkoordinir

2.2.6. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

2.2.6.1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Dengan menggunakan kuesioner, analisis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara. Kuesioner merupakan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kumpulan pertanyaan yang berisi hal-hal yang ingin diteliti, dalam hal ini adalah tentang penilaian kepentingan pasien dan kinerja layanan yang diberikan Rumah sakit. Pada penelitian ini menggunakan skala likert, dengan 5 (lima) tingkat jawaban mengenai kepentingan responden terhadap suatu pernyataan yang dikemukakan mendahului opsi jawaban yang disediakan. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Nazir, 2003). Dalam skala likert tingkat kepentingan responden diklasifikasikan sebagai berikut : Sangat Penting (SP), Penting (P), Cukup Penting (CP), Kurang Penting (KP), dan Tidak Penting (TP). Sedangkan untuk tingkat kinerja diklasifikasikan sebagai berikut : Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), dan Tidak Puas (TP).

2.2.7. Teknik Pengujian Instrumen

1.2.7.1 Uji Validitas

Kesahihan (validitas) adalah tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut (Hadi, 1991). Suatu angket/kuesioner dikatakan sah (*valid*) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Analisis kesahihan atribut bertujuan untuk menguji apakah tiap-tiap atribut pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya. Suatu atribut dikatakan sah apabila korelasi atribut dengan faktor positif dan r hitung $> r$ tabel. Pengujian terhadap validitas *item* dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji Korelasi

2.2.7.1 Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan. Hadi (1991), mengatakan bahwa uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur (instrumen) dapat memperlihatkan kemantapan atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan instrumen tersebut dalam waktu berikutnya dengan kondisi tetap yang apabila diukur tidak terjadi perubahan. Keandalan berarti bahwa berapa kali pun atribut-atribut kuesioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

2.2.8. *Importance Performance Analysis (IPA)*

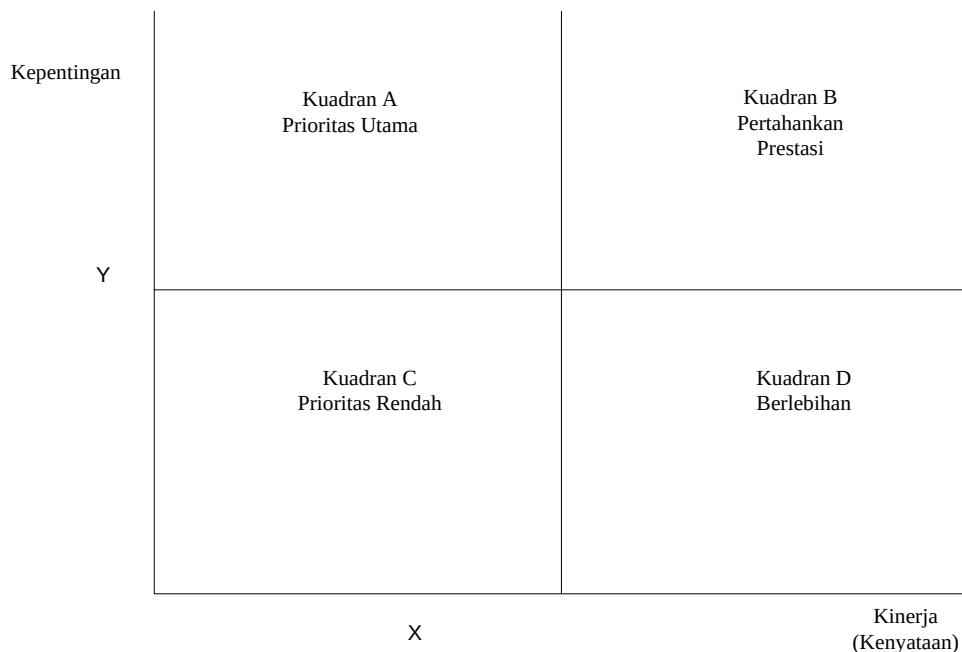
Konsep *Importance Performance Analysis* menurut (Supranto, 2001), sebenarnya berasal dari konsep *Service Quality (SERVQUAL)*, konsep ini menerjemahkan apa yang diinginkan konsumen diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan agar menghasilkan produk berkualitas, baik yang terwujud maupun yang tidak terwujud.

Bila konsep *SERVQUAL* hanya menganalisis tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan atau harapan dari konsumen dengan kinerja yang telah diberikan oleh produsen, pada konsep *Importance Performance Analysis*, dapat menganalisis tentang tingkat kepentingan dari suatu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari perusahaan. Dengan demikian, perusahaan akan lebih terarah dalam melaksanakan strategi bisnisnya sesuai dengan prioritas kepentingan konsumen yang paling dominan.

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1997 dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap suatu produk beserta pelayanannya. Pendekatan IPA adalah untuk mengenali kepuasan sebagai fungsi dari seberapa penting sebuah produk atau jasa buat konsumen. (Martilla & James, 1997).

Dalam *Importance Performance Analysis* digunakan diagram kartesius yaitu suatu bidang datar yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus dengan koordinat $(\bar{X}, \bar{Y})$ dimana $\bar{X}$ merupakan rata-rata dari skor tingkat kepuasan dan $\bar{Y}$ merupakan rata-rata dari skor tingkat kepentingan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis*.



Gambar 2. 2 Diagram Kartesius

Empat kuadran yang ada pada diagram kartesius dipakai untuk menentukan posisi suatu faktor terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, sehingga kita bisa melakukan analisis terhadap faktor tersebut.

1. Kuadran I atau kuadran A.

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan, karena pada kuadran ini suatu faktor mempunyai tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan rendah.

2. Kuadran II atau kuadran B.

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini harus dipertahankan, karena faktor tersebut mempunyai tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan juga tinggi.

3. Kuadran III atau kuadran C.

Pada kuadran ini terdapat beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen karena tingkat kepentingan sangat rendah walaupun tingkat kepuasan juga rendah. Namun perusahaan harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara pesaing.

4. Kuadran IV atau kuadran D.

Kuadran ini dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena terdapat faktor yang bagi konsumen tidak penting, akan tetapi pelanggan merasa sangat puas terhadap kinerja perusahaan. dengan sangat baik.

Dalam penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan ini digunakan 5 tingkat skala (*Linkert*) terdiri dari :

Untuk tingkat kepentingan yaitu,

1. Sangat penting, diberi bobot 5.
2. Penting, diberi bobot 4.
3. Cukup penting, diberi bobot 3.
4. Kurang penting, diberi bobot 2.
5. Tidak penting, diberi bobot 1.

Untuk tingkat kepuasan yaitu,

1. Sangat puas, diberi bobot 5.
2. Puas, diberi bobot 4.
3. Cukup puas, diberi bobot 3.
4. Kurang puas, diberi bobot 2.
5. Tidak puas, diberi bobot 1.

Dari hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan kinerja dapat dihitung besarnya tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan perusahaan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan nilai kepuasan dengan nilai kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \quad (2.1)$$

Dengan :

Tki = Tingkat kesesuaian.

$\sum Xi$ = Nilai kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan pada suatu faktor (atribut).

$\sum Yi$ = Nilai kepentingan pelanggan terhadap suatu faktor (atribut).

Untuk menentukan posisi faktor (atribut) pada diagram kartesius perlu dihitung harga rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari hasil pengukuran dari responden yaitu,

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad (2.2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n} \quad (2.3)$$

Dengan :

$\bar{X}$ = Nilai rata-rata tingkat kepuasan.

$\bar{Y}$ = Nilai rata-rata tingkat kepentingan.

n = Jumlah responden

Sedangkan untuk menentukan diagram kartesiusnya perlu dihitung harga rata-rata dari harga rata-rata untuk semua atribut yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan, yaitu;

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_i^k \bar{x}}{k} \quad (2.4)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_i^k \bar{y}}{k} \quad (2.5)$$

Dimana :

$\bar{x}$ = nilai rata-rata tingkat kepuasan total.

$\bar{y}$ = nilai rata-rata tingkat kepentingan total.

k = banyaknya faktor (atribut).

2.2.9. *Potential Gain In Customer Values (PGCV)*

Alat ini digunakan untuk melengkapi hasil analisis dari *Importance and Performance Analysis* yang akan dipakai untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh perusahaan.

1. *Achive Customer Value* atau (ACV)

ACV adalah hasil kali tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan dari hasil pengukuran pendapat responden (pelanggan).

Dengan rumus :

$$ACV = \bar{X} \times \bar{Y} \quad (2.6)$$

2. *Ultimately Desire Customer Value* atau (UDCV)

Nilai konsumen akhir yang diinginkan. Untuk mencari nilai UDCV yaitu dengan mengalihkan nilai *Importance* yang dipilih oleh pelanggan dengan disebarkan nilai *Performance* maksimal dengan skala *Linkert* pada kuisioner.

Dengan rumus :

$$\begin{aligned} UDCV &= \bar{Y} \times X_{\max} \\ &= \bar{Y} \times 5 \end{aligned} \quad (2.7)$$

Dimana : $\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan.

$X_{\max}$ = Nilai tertinggi dari tingkat kepuasan yaitu 5.

3. Indeks *Potential Gain In Customer Values* (PGCV)

Faktor (atribut) yang mempunyai nilai PGCV paling tinggi dijadikan prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan, kemudian nilai yang kedua dan seterusnya secara berurutan untuk dilakukan perbaikan selanjutnya.

Dengan rumus;

$$PGCV = UDCV - ACV \quad (2.8)$$

BAB III

METODE PENELITIAN

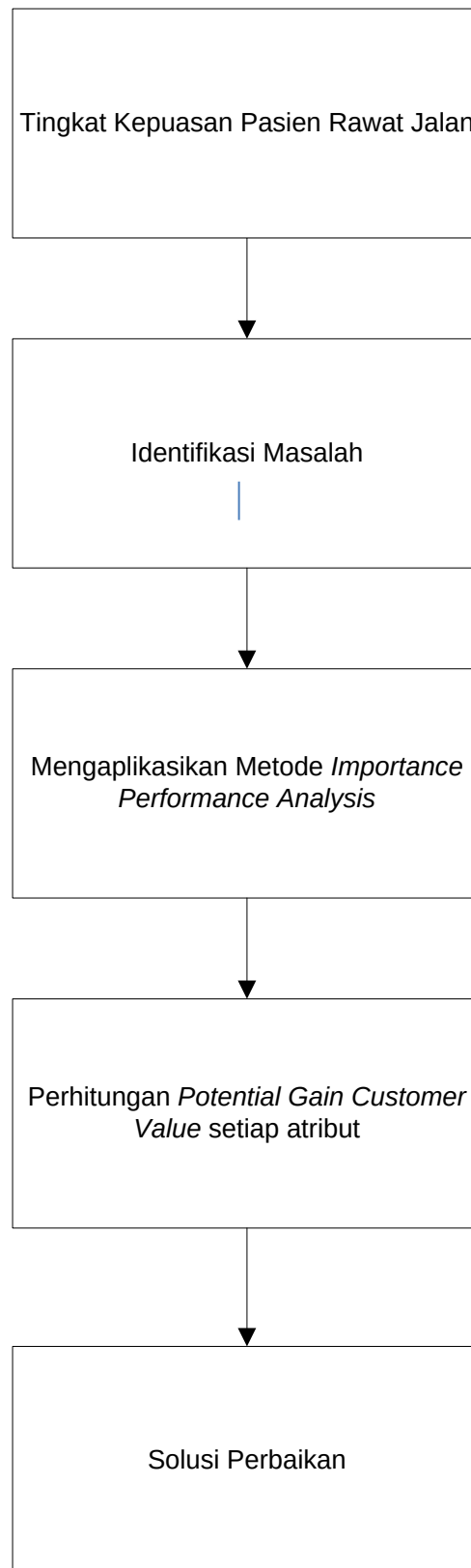
Pada bab ini memuat objek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini meliputi metode pengumpulan data, dan alat bantu analisis data.

3.1. Objek Penelitian

Penelitian dilakukan diperusahaan yang bergerak dibidang kesehatan, yaitu di Rumah Sakit Jogja. Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah pasien rawat jalan RSUD Jogja.

3.2. Model Konseptual

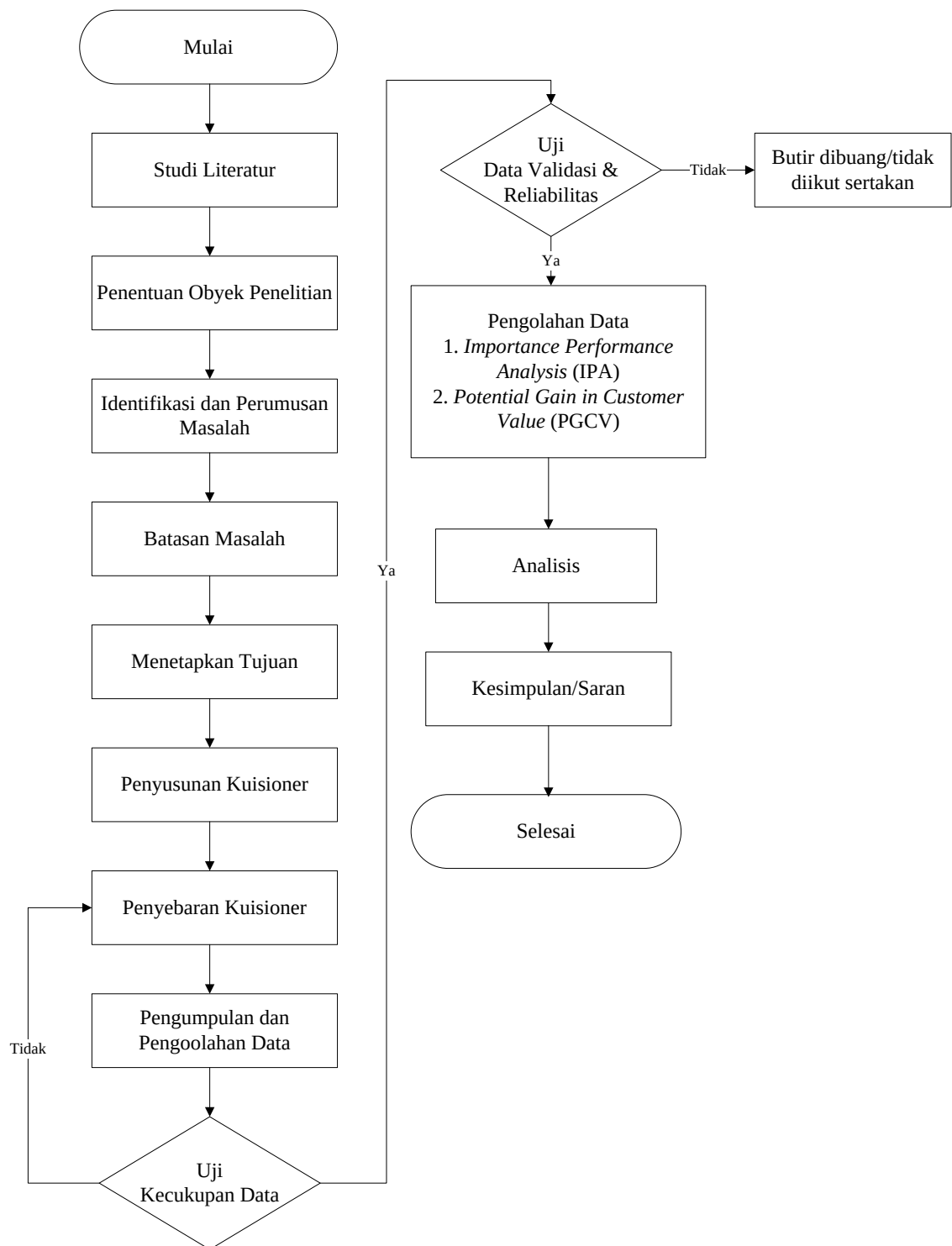
Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini digunakan untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu / teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan dibab tinjauan pustaka. (Setiadi, 2012). Berikut ini adalah model konseptual dari penelitian ini pada gambar 3.1



Gambar 3. 1 Gambar Model Konseptual

3.3. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, dilakukan identifikasi masalah yang ada pada rumah sakit dimana masih adanya ketidakpuasan pelanggan/pasien terhadap kinerja yang diberikan rumah sakit yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan bagaimana prioritas perbaikan layanan yang diinginkan pasien dengan Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value* sehingga dapat menghasilkan strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Adapun langkah-langkah penelitian tersebut dapat dijelaskan pada gambar 3.2 :



Gambar 3. 2 Diagram Alur Penelitian

3.4. Pengumpulan Data

3.4.1. Pembuatan Kuesioner

Untuk membantu pemecahan masalah pada penelitian ini diperlukan data-data aktual yang digunakan sebagai dasar proses analisis. Untuk pengumpulan data yang diperlukan perlu dilakukan :

a. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk menambah wawasan tentang factor-faktor yang berkaitan dengan dimensi *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati) yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

b. Tinjauan Lapangan

Kegiatan dalam tinjauan lapangan antara lain melihat secara langsung faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan yang terdiri dari 5 dimensi seperti yang ada pada kajian pustaka.

c. Penyusunan Kuisisioner

Kuisisioner merupakan alat atau teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden untuk diisi dan kemudian akan dikembalikan lagi kepada peneliti. Jenis kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner tertutup yang artinya responden tidak diberi kesempatan untuk memberi jawaban lain, karena jawabannya sudah ditentukan sebelumnya.

3.4.2. Penentuan Jumlah Sampel

Pada penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai input, biasanya dilakukan uji kecukupan data untuk menentukan berapa banyak jumlah sampel yang digunakan. Penentuan sampel yang populasinya belum diketahui dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = p(1 - p) \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{SE} \right]^2 \quad (3.1)$$

Dimana :

n : Ukuran sampel yang dibutuhkan.

p : Proporsi sebenarnya dari populasi

SE : Sampling error (kesalahan sampling)

$Z_{\alpha/2}$: Nilai z distribusi normal standar dari tingkat keyakinan

3.5. Pengolahan Data

Data-data yang telah dikumpulkan kemudian diolah sehingga dapat menjadi data yang lebih berarti dan dapat dijadikan dasar bagi proses selanjutnya. Langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas data hasil kuisioner.

3.5.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (*valid*)

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

b. Menentukan Nilai r_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 5% derajat kebebasan (df) = $n-2$, maka nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel r.

c. Menentukan Nilai r_{hitung}

r_{hitung} dapat dihitung dengan menggunakan *software* SPSS 21.0, dengan langkah *software* sebagai berikut :

1. Memasukan seluruh koefisien atau variabel pertanyaan yang ada didalam kuisioner pada *variable view*.
2. Melakukan *input* pada data menggunakan lambang $X_1, X_2, \dots, X_i$ kedalam data *view*.
3. Mengklik *Analyze-Scale-Reliability Analysis*.
4. Memasukan semua atribut pertanyaan kuisioner ke dalam *item*.
5. Pada bagian *statistics* aktifkan kotak cek *item, Scale, Scale if item deleted*.
6. Mengklik *Continue-ok*.

Langkah-langkah ini dilakukan sampai semua data *valid*. Hasil perhitungan r_{hitung} pada *software* SPSS 21.0 dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation*.

d. Membandingkan besar nilai r_{tabel} dengan r_{hitung}

Jika nilai r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika nilai r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika nilai r_{hitung} bernilai negatif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

- e. Membuat kesimpulan

3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (reliable)

H_0 : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak *realible*).

- b. Menentukan nilai r_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df)=n-2, maka nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel r

- c. Membandingkan besaran nilai r_{hitung}

$$\sigma^2 = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum sj^2}{sx^2} \right] \quad (3.2)$$

σ^2 = Nilai reliabelitas

k = Banyak atribut dalam kuesioner

Sj^2 = Varian butir kuesioner

Sx^2 = Varian total

Selain menggunakan rumus perhitungan juga dapat dilakukan dengan menggunakan *Software* SPSS 21.0. Hasil perhitungan r_{hitung} pada *software* SPSS 21.0 dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*. Apabila koefisien reliabilitas mendekati 1, maka kuisisioner dikatakan mempunyai reliabilitas baik.

- d. Membandingkan besar nilai r_{tabel} dengan r_{hitung}

Jika nilai r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika nilai r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika nilai r_{hitung} bernilai negatif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

- e. Membuat kesimpulan.

3.6. Diagram Kartesius

3.6.1. Menentukan Nilai Tingkat Kepentingan dan Nilai Tingkat Kepuasan

Langkah awal untuk analisa kuadran adalah menghitung nilai rata-rata skor tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja pada setiap atribut pertanyaan rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x}{n} \quad (3.3)$$

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y}{n} \quad (3.4)$$

Dimana :

$\bar{x}_i$ = nilai rata-rata kepuasan kinerja atribut pertanyaan ke-i

$\bar{y}_i$ = nilai rata-rata kepentingan atribut pertanyaan ke-i

n = jumlah responden

3.6.2. Menentukan Garis Kuadran

Langkah selanjutnya adalah membuat garis perpotongan sumbu X dengan nilai rata-rata $\Sigma(X_i)$, dan sumbu Y dengan nilai rata-rata $\Sigma(\bar{Y}_i)$, pada total atribut pertanyaan dengan rumus adalah :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_i^k \bar{X}_i}{k} \quad (3.5)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_i^k \bar{Y}_i}{k} \quad (3.6)$$

Dimana :

$\bar{\bar{X}}_i$ = nilai rata-rata ΣX_i

$\bar{\bar{Y}}_i$ = nilai rata-rata $\Sigma \bar{Y}_i$

k = jumlah atribut pertanyaan

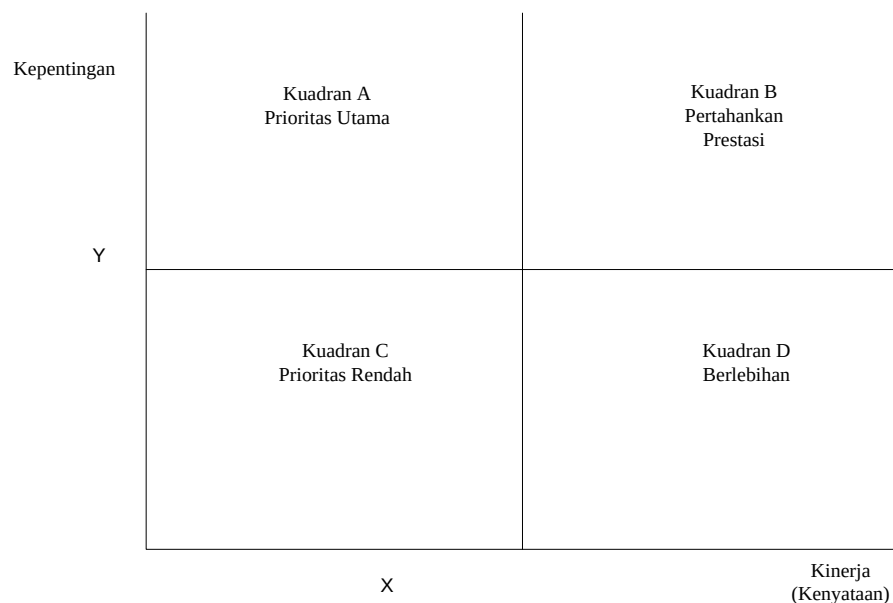
Nilai X memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yakni sumbu yang mencerminkan tingkat *performance*. Sedangkan nilai Y memotong tegak lurus pada sumbu vertikal. Yakni sumbu yang mencerminkan tingkat *importance*. Garis

perpotongan inilah yang selanjutnya disebut sebagai diagram *Importance Performance Analysis* yang akan digunakan sebagai alat analisa berikutnya.

3.6.3. Analisis Diagram Kartesius

Diagram ini dibagi menjadi 4 kuadran Supranto (2001) :

1. Kuadran pertama (I), memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah.
2. Kuadran kedua (II), disebut dengan daerah yang harus dipertahankan, karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga tinggi.
3. Kuadran kinerja (III), disebut juga sebagai daerah prioritas rendah, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kerja juga rendah.
4. Kuadran keempat (IV), dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi.



Gambar 3. 3 Gambar Kuadran

3.7. *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*

Untuk melengkapi analisis dari tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kepuasan (*Performance*), digunakan sebuah metode untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak Rumah Sakit dengan melihat nilai PGCV faktor (atribut) dengan nilai PGCV tertinggi yang diprioritaskan untuk diperbaiki, menyusul faktor (atribut) dengan nilai PGCV lebih rendah, begitu seterusnya.

Langkah-langkah menghitung PGCV adalah :

a. *Achive Customer Value* atau (ACV)

Mencari nilai ACV yaitu dengan mengalikan nilai tingkat kepentingan (*Importance*) dengan nilai tingkat kepuasan (*Performance*).

$$ACV = \bar{X} \cdot \bar{Y} \quad (3.7)$$

b. *Ultimately Desire Customer Value* atau (UDCV)

Setelah mendapat nilai ACV maka selanjutnya adalah mencari nilai UDCV yaitu dengan mengalikan nilai tingkat kepentingan (*Importance*) dengan nilai tingkat kepuasan (*Performance*) maksimal dalam skala *Likert* pada kuisioner yang disebarkan.

$$UDCV = X \max. \bar{Y} \quad (3.8)$$

c. *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*

Nilai PGCV adalah nilai UDCV dikurangi dengan nilai ACV .

$$PGCV = UDCV - ACV \quad (3.9)$$

3.8. *Usulan Perbaikan*

Berdasarkan nilai PGCV faktor-faktor yang berada pada kuadran I (A) maka kita perlu memberikan usulan perbaikan dimulai dari nilai PGCV yang tertinggi. Sedangkan untuk faktor-faktor yang berada pada kuadran II (H) kita perlu memberikan usulan dalam mempertahankannya.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

4.1.1. Profil Perusahaan

Rumah Sakit Jogja adalah rumah sakit yang berada di bagian Selatan Kota Yogyakarta. Pasien yang dilayani tidak hanya berasal dari wilayah kota Yogya melainkan juga melayani pelanggan dari wilayah Bantul, Sleman, Gunung Kidul, dan luar Propinsi DIY.

Rumah Sakit Jogja beralamat di Jl. Wirosaban No. 1 Yogyakarta, kegiatan operasional rumah sakit mulai berlangsung sejak 1 Oktober 1987 dan merupakan pengembangan dari Klinik Bersalin Tresnowati yang beralamat di Jalan Letkol Sugiyono Yogyakarta, menjadi rumah sakit umum dengan tipe kelas “D” dan dikenal sebagai Rumah Sakit Wirosaban.

Berdasarkan SK. MENKES RI No: 496/MENKES/SK/V/1994 ditetapkan sebagai Rumah Sakit Umum tipe C milik Pemerintah Kota Yogyakarta. Keberadaan Rumah Sakit ini dikukuhkan dengan PERDA Nomor : 1 Tahun 1996 sebagai UPT dari Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta. Dalam hal pengelolaan keuangan maka pada tahun 1999 dilakukan uji coba sebagai RS SWADANA sesuai KEPPRES No : 38 Tahun 1991. Pada tanggal 20 Desember 2000 ditetapkan sebagai RS Unit Swadana dengan PERDA No : 42.

Dalam perkembangannya pengelolaan keuangan Rumah Sakit ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah dengan Penetapan menjadi PPK secara penuh BLUD oleh keputusan Walikota Yogyakarta No. 423/Kep/2007 tanggal 12 September 2007 dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 59/2007 tanggal 13 September 2007 tentang Pedoman Teknis PPK BLUD RSUD. Oleh karena perkembangan dan penambahan jenis dan jumlah tenaga dokter spesialis, penambahan jenis pelayanan, penambahan sarana, dan sarana rumah sakit, maka RSUD Kota Yogyakarta meningkat kelasnya menjadi RS klas B, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI

No. 1214/MENKeS/SK/IX/2007 tanggal 28 November 2007 sebagai Rumah Sakit Klas B Non Pendidikan.



Gambar 4. 1 Rumah Sakit Jogja, Yogyakarta

Dengan telah ditetapkannya Rumah Sakit Jogja menjadi Rumah Sakit Klas B Non Pendidikan maka susunan dan tata kerja organisasi telah disempurnakan dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007. Uraian Rincian Tugas para pejabatnya ditetapkan berdasar Peraturan Walikota No : 6 Tahun 2012. Kemudian dengan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor : 337/KEP/2010 tanggal 8 Juni 2010 Tentang : Nama dan Logo Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta, nama baru sebagai Rumah Sakit Jogja dan juga telah ditetapkan Logo Rumah Sakit Jogja yang baru

4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Setiap Rumah sakit pasti memiliki Visi dan Misi yang menjadi tujuan di masa yang akan datang, begitu pula dengan rumah sakit umum daerah yogyakarta, yang memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

4.1.2.1 Visi

Terwujudnya pelayanan prima dan menjadi pilihan utama masyarakat.

4.1.2.2 Misi

- a. Mewujudkan pelayanan dengan standar profesi tertinggi berbasis keselamatan pasien, sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- b. Meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai secara berkesinambungan.
- c. Mewujudkan rumah sakit pendidikan, wahana penelitian, pelatihan dan pengembangan.
- d. Membangun Sistem Informasi dan Manajemen Rumah Sakit yang handal.
- e. Mewujudkan manajemen yang efektif dan efisien dalam iklim kerja yang terintegrasi dan kondusif.
- f. Ikut mewujudkan Yogyakarta sebagai kota berwawasan lingkungan sehat.

4.1.3. Produk Layanan dan Kegiatan Penunjang Medik

Rumah sakit jogja memiliki produk layanan dan kegiatan penunjang medik, diantaranya yaitu:

4.1.3.1 Layanan Poliklinik

Layanan poliklinik yang terdapat di rumah sakit umum daerah jogjakarta yaitu sebagai berikut :

- a. Klinik Penyakit Dalam
- b. Klinik Kesehatan Anak
- c. Klinik Kebidanan dan Kandungan
- d. Klinik Bedah
- e. Klinik Kulit dan Kelamin
- f. Klinik Telinga, Hidung dan Tenggorokan
- g. Klinik Mata
- h. Klinik Syaraf
- i. Klinik Kesehatan Jiwa
- j. Klinik Orthopedi

- k. Klinik Gigi & Mulut dan Orthodonti

4.2.3.1 Unit Pelayanan Penunjang Medis

Unit penunjang layanan medis yang terdapat di RSUD Jogja, yaitu sebagai berikut :

- a. Instalasi Bedah Sentral
- b. Instalasi Rehabilitasi Medik
- c. Radiologi
- d. Pemeriksaan Endoskopi
- e. Farmasi
- f. Laboratorium Klinik
- g. Instalasi Sterilisasi Sentral
- h. Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit
- i. Instalasi Pendidikan dan Latihan
- j. Instalasi Gizi
- k. Hemodialisa

4.1.3.3 Fasilitas Lain

- a. Ambulance
- b. Pemulasaraan Jenazah
- c. Ruang Pertemuan
- d. Ruang Diklat
- e. Masjid
- f. Kantin
- g. Instalasi Sanitasi dan Laundry
- h. Ruang Laktasi
- i. Ruang Bermain Anak
- j. Pojok Baca
- k. Ruang Keluhan Pelanggan
- l. Health Education Corner

4.2. Pengolahan Data

Pada pengolahan data ini, terdiri dari beberapa tahapan. Dimulai dari uji kecukupan data, uji validitas dan uji reliabilitas atribut, serta analisis kinerja dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis (IPA)* serta prioritas perbaikan layanan dengan tingkat kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

4.2.1 Uji Kecukupan Data

Setelah melakukan penyebaran kuesioner, terlebih dahulu dilakukan uji kecukupan data yang berfungsi untuk mengetahui apakah data yang diambil cukup atau tidak untuk mewakili suatu populasi. Perhitungan ini dilakukan untuk mengetahui berapa jumlah data minimal yang akan dibutuhkan. Untuk menentukan jumlah data (sampel) minimal yang harus diperoleh, menggunakan perhitungan dengan menggunakan rumus Paul Leedy (Arikunto, 1997). Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat ketelitian (α) 10% = 0,1 ; $\alpha/2 = 0,05$; $Z_{\alpha/2} = 1,645$

$$N' = \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2 p (1 - p) \quad (4.1)$$

Dimana :

N' = Jumlah sampel minimal

$Z_{\alpha/2}$ = Nilai distribusi normal

p = Proporsi yang diduga

e = Tingkat kesalahan maksimum yang diperbolehkan (error) = 10%

Karena besarnya proporsi sampel p tidak diketahui, dan $p(1-p)$ juga tidak diketahui maka pengujian ini belum dapat dilakukan. Tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai p maksimum, maka :

$$\begin{aligned} f(p) &= p - p^2 \\ \frac{df(p)}{dp} &= 1 - 2p \\ \frac{df(p)}{dp} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{dp} &= 0 \\ 0 &= 1 - 2p \\ -1 &= -2p \\ p &= 0.5 \end{aligned}$$

Harga maksimal $f(p)$ adalah $p(1-p) = 0.5(1-0.5) = 0.25$, sehingga besarnya sampel jika mempunyai tingkat kepercayaan 90% dan kesalahan yang terjadi tidak lebih dari 10% adalah:

$$N' = p(1-p) \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2$$

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

$$N' = 67.65 \approx 68 \text{ responden}$$

Jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah sebanyak 68 responden. Dimana data yang telah diambil dapat dilakukan analisis selanjutnya karena responden yang dibutuhkan jumlahnya lebih kecil dari jumlah sampel yang telah diambil, sehingga penambahan data tidak lagi diperlukan.

4.2.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan 70 sampel pertama yang sah. Langkah-langkah uji validitas adalah :

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor atribut berkolerasi positif dengan skor faktor (*valid*)

H_1 : Skor atribut tidak berkolerasi positif dengan skor faktor (*tidak valid*)

2. Menentukan nilai r_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = n-2, atau dalam penelitian ini df = 70 – 2 = 68. Nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel r yaitu :

$$df = 68, r_{tabel} = 0,235$$

3. Menentukan nilai r_{hitung}

Perhitungan koefisien korelasi momen tangkar (r_{xy}) antara skor butir (x) dengan skor faktor (y)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Diketahui : N : Jumlah Subjek (responden)
 $\sum X$: Jumlah X (skor butir)
 $\sum X^2$: Jumlah skor butir kuadrat
 $\sum Y$: Jumlah Y (skor faktor)
 $\sum Y^2$: Jumlah skor faktor kuadrat
 $\sum XY$: Jumlah perkalian x & y

Perhitungan koefisien korelasi bagian total (r_{hitung})

$$JKx = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}$$

$$JKy = \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N}$$

$$SBx = \sqrt{\frac{JKx}{N-1}}$$

$$SB_y = \sqrt{\frac{JKy}{N-1}}$$

$$r_{hitung} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{((SB_x^2) + (SB_y^2) - 2 (r_{xy})(SB_x)(SB_y))}}$$

Keterangan :

JKx : Jumlah kuadrat total skor butir
 mengetahui penyebaran data terhadap titik pusat (rata-rata x)
 Jky : Jumlah kuadrat total skor faktor
 mengetahui penyebaran data terhadap titik pusat (rata-rata y)
 SBx : Simpangan baku skor butir
 mengetahui besarnya rata-rata penyimpangan dari titik pusat
 (rata-rata x)
 SBy : Simpangan baku skor faktor
 mengetahui besarnya rata-rata penyimpangan dari titik pusat
 (rata-rata y)

Nilai r_{hitung} diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan SPSS 21.0. Nilai r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *output* SPSS 21.0 pada nilai *Corrected Item – Total Corelation*. Hasil perhitungan (*output*) SPSS 21.0) dan status atribut dapat dilihat pada tabel 4.1 dan tabel 4.2 (contoh hasil perhitungan anual dapat dilihat pada **lampiran**)

4. Membanding besar nilai r_{tabel} dengan r_{hitung}
 Jika r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 diterima
 Jika r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak
 Jika r_{hitung} bernilai negatif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 ditolak
5. Membuat kesimpulan
 Jika r_{hitung} bernilai positif dan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 artinya butir pernyataan *valid* sehingga butir kuisioner mampu mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan cepat.

Untuk melihat nilai r_{hitung} dari semua butir pertanyaan yang telah diolah menggunakan *software* SPSS 21.0 dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4. 1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan

No	Atribut pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
Berwujud/Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)				
1	Kebersihan, Keindahan dan Kenyamanan Rumah Sakit	0,758	0,235	Valid
2	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	0,755	0,235	Valid
3	Kantin yang lengkap dan higienis	0,706	0,235	Valid
4	Bank dan ATM yang strategis	0,770	0,235	Valid
5	Area tempat parkir yang luas dan aman	0,781	0,235	Valid
6	Ruang tunggu yang rapi dan bersih	0,775	0,235	Valid
7	Toilet yang bersih dan tidak berbau	0,777	0,235	Valid
8	Tempat ibadah yang rapi dan bersih	0,785	0,235	Valid
9	Laboratorium yang lengkap dan canggih	0,815	0,235	Valid

10	Loket pendaftaran yang mudah dijangkau	0,764	0,235	Valid
11	Loket pembayaran yang mudah dijangkau	0,761	0,235	Valid
12	Apotek yang lengkap	0,806	0,235	Valid
13	Alat pemeriksaan yang lengkap dan canggih	0,757	0,235	Valid
14	Memberikan kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan	0,834	0,235	Valid
15	Ruang periksa yang nyaman	0,808	0,235	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
16	Kepastian dan kewajaran biaya pelayanan	0,710	0,235	Valid
17	Kemampuan dokter dan perawat bisa membuat pasien mempercayakan sepenuhnya perawatan	0,760	0,235	Valid
18	Ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	0,742	0,235	Valid
19	Ketersediaan pelayanan penunjang medis yang lengkap	0,774	0,235	Valid
20	Kerahasiaan data pasien	0,762	0,235	Valid
21	Keadilan dalam pelayanan	0,770	0,235	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
22	Kegiatan rumah sakit sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dengan tepat	0,802	0,235	Valid
23	Penerimaan pasien dengan cepat dan mudah	0,817	0,235	Valid
24	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat	0,736	0,235	Valid
25	Kemudahan dalam pembayaran	0,828	0,235	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
26	Kepekaan karyawan terhadap keluhan pelanggan	0,832	0,235	Valid
27	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	0,795	0,235	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)				
28	Karyawan selalu melakukan 3S (salam, senyum, sapa)	0,822	0,235	Valid
29	Kesabaran karyawan dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan	0,824	0,235	Valid
30	Santun dalam menjawab setiap pertanyaan	0,851	0,235	Valid

31	Permintaan maaf dari dokter, perawat, dan karyawan bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap pasien	0,828	0,235	Valid
32	Kedisiplinan petugas pelayanan	0,803	0,235	Valid
33	Kenyamanan lingkungan	0,816	0,235	Valid

Tabel 4. 2 Uji Validitas Tingkat Kepuasan

No	Atribut pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
Berwujud/Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)				
1	Kebersihan, Keindahan dan Kenyamanan Rumah Sakit	0,754	0,235	Valid
2	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	0,775	0,235	Valid
3	Kantin yang lengkap dan higienis	0,747	0,235	Valid
4	Bank dan ATM yang strategis	0,730	0,235	Valid
5	Area tempat parkir yang luas dan aman	0,773	0,235	Valid
6	Ruang tunggu yang rapi dan bersih	0,850	0,235	Valid
7	Toilet yang bersih dan tidak berbau	0,717	0,235	Valid
8	Tempat ibadah yang rapi dan bersih	0,769	0,235	Valid
9	Laboratorium yang lengkap dan canggih	0,827	0,235	Valid
10	Loket pendaftaran yang mudah dijangkau	0,763	0,235	Valid
11	Loket pembayaran yang mudah dijangkau	0,796	0,235	Valid
12	Apotek yang lengkap	0,832	0,235	Valid
13	Alat pemeriksaan yang lengkap dan canggih	0,869	0,235	Valid
14	Memberikan kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan	0,831	0,235	Valid
15	Ruang periksa yang nyaman	0,770	0,235	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
16	Kepastian dan kewajaran biaya pelayanan	0,516	0,235	Valid
17	Kemampuan dokter dan perawat bisa membuat pasien mempercayakan sepenuhnya perawatan	0,832	0,235	Valid

No	Atribut pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
18	Ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	0,726	0,235	Valid
19	Ketersediaan pelayanan penunjang medis yang lengkap	0,790	0,235	Valid
20	Kerahasiaan data pasien	0,720	0,235	Valid
21	Keadilan dalam pelayanan	0,673	0,235	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
22	Kegiatan rumah sakit sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dengan tepat	0,774	0,235	Valid
23	Penerimaan pasien dengan cepat dan mudah	0,757	0,235	Valid
24	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat	0,790	0,235	Valid
25	Kemudahan dalam pembayaran	0,650	0,235	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
26	Kepekaan karyawan terhadap keluhan pelanggan	0,773	0,235	Valid
27	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	0,695	0,235	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)				
28	Karyawan selalu melakukan 3S (salam, senyum, sapa)	0,742	0,235	Valid
29	Kesabaran karyawan dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan	0,749	0,235	Valid
30	Santun dalam menjawab setiap pertanyaan	0,740	0,235	Valid
31	Permintaan maaf dari dokter, perawat, dan karyawan bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap pasien	0,672	0,235	Valid
32	Kedisiplinan petugas pelayanan	0,723	0,235	Valid
33	Kenyamanan lingkungan	0,653	0,235	Valid

4.2.3 Uji Reliabilitas

1. Menentukan hipotesis

H_0 : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (*reliable*)

H_1 : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (*tidak reliable*)

2. Menentukan nilai r_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = n-2, atau dalam penelitian ini df = 70 – 2 = 68. Nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel r yaitu :

df = 68, r_{tabel} 0,235

3. Menentukan besar nilai $r_{cronbach's\ alpha}$

Dengan menggunakan SPSS 21.0 hasil perhitungan $r_{cronbach's\ alpha}$ dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha output*. (pada tabel 4.3).

Tabel 4. 3 *Cronbach's Alpha*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	r_{tabel}
Tingkat Kepuasan	0,978	0,235
Tingkat Kepentingan	0,982	0,235

4. Membandingkan besar nilai r_{tabel} dengan $r_{cronbach's\ alpha}$

Jika nilai $r_{cronbach's\ alpha}$ bernilai positif, serta $r_{cronbach's\ alpha} > r_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Jika nilai $r_{cronbach's\ alpha}$ bernilai positif, serta $r_{cronbach's\ alpha} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Jika nilai $r_{cronbach's\ alpha}$ bernilai negatif, serta $r_{cronbach's\ alpha} > r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

5. Membuat kesimpulan

$r_{Cronbach's\ Alpha}$ (0,978) $\geq$ r_{tabel} (0,235), maka butir-butir kuisioner tingkat kepuasan *reliable*.

$r_{Cronbach's\ Alpha}$ (0,982) $\geq$ r_{tabel} (0,235), maka butir-butir kuisioner tingkat kepentingan *reliable*.

Karena seluruh butir pernyataan *reliable* dengan ini memperlihatkan kemantapan dimana berapa kalipun butir pertanyaan diberikan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk butir pertanyaan tersebut.

4.2.4 Important Performance Analysis (IPA)

Important Performance Analysis dilakukan dengan menghitung skor total kinerja pelayanan dan kepentingan/harapan pasien rumah sakit. Selanjutnya dilakukan perhitungan $\bar{X}$ (rata-rata skor kinerja) dan $\bar{Y}$ (rata-rata skor kepentingan) yang akan dipetakan dalam diagram kartesius dengan *software SPSS 21 for Windows*. Hasil perhitungan skor total dan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada **lampiran**.

4.2.4.1 Tingkat Kesesuaian

Pada metode yang ada dalam *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat perhitungan menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian. Hasil tingkat kesesuaian ini akan dibandingkan dengan hasil perhitungan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

Dimana : T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden
 $\sum X_i$ = Skor tingkat kepuasan pelanggan
 $\sum Y_i$ = Skor tingkat kepentingan pelanggan

Tabel 4. 4 Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Tingkat Kepuasan ΣX	Tingkat Kepentingan ΣY	Tingkat Kesesuaian (%)	Keputusan H & A
Berwujud/Bukti Langsung (Tangibles)					
1	Kebersihan, Keindahan dan Kenyamanan Rumah Sakit	242	302	80,13	A
2	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	249	289	86,16	H
3	Kantin yang lengkap dan higienis	230	284	80,99	H
4	Bank dan ATM yang strategis	239	284	84,15	H
5	Area tempat parkir yang luas dan aman	244	300	81,33	H
6	Ruang tunggu yang rapi dan bersih	235	303	77,56	A
7	Toilet yang bersih dan tidak berbau	247	309	79,94	H
8	Tempat ibadah yang rapi dan bersih	252	310	81,29	H
9	Laboratorium yang lengkap dan canggih	250	304	82,24	H
10	Loket pendaftaran yang mudah dijangkau	242	296	81,76	H
11	Loket pembayaran yang mudah dijangkau	248	295	84,07	H
12	Apotek yang lengkap	253	316	80,06	H
13	Alat pemeriksaan yang lengkap dan canggih	246	312	78,85	H
14	Memberikan kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan	249	300	83,00	H
15	Ruang periksa yang nyaman	241	306	78,76	A
Jaminan (Assurance)					
16	Kepastian dan kewajaran biaya pelayanan	252	297	84,85	H

No	Atribut	Tingkat Kepuasan ΣX	Tingkat Kepentingan ΣY	Tingkat Kesesuaian (%)	Keputusan H & A
17	Kemampuan dokter dan perawat bisa membuat pasien mempercayakan sepenuhnya perawatan	244	311	78,46	H
18	Ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	239	306	78,10	A
19	Ketersediaan pelayanan penunjang medis yang lengkap	242	308	78,57	A
20	Kerahasiaan data pasien	263	303	86,80	H
21	Keadilan dalam pelayanan	249	303	82,18	H
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
22	Kegiatan rumah sakit sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dengan tepat	234	294	79,59	H
23	Penerimaan pasien dengan cepat dan mudah	231	295	78,31	H
24	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat	231	295	78,31	H
25	Kemudahan dalam pembayaran	247	288	85,76	H
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
26	Kepekaan karyawan terhadap keluhan pelanggan	230	294	78,23	H
27	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	234	292	80,14	H
Empati (<i>Empathy</i>)					
28	Karyawan selalu melakukan 3S (salam, senyum, sapa)	242	301	80,40	A
29	Kesabaran karyawan dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan	241	297	81,14	H
30	Santun dalam menjawab setiap pertanyaan	251	299	83,95	H

No	Atribut	Tingkat Kepuasan $\sum X$	Tingkat Kepentingan $\sum Y$	Tingkat Kesesuaian (%)	Keputusan H & A
31	Permintaan maaf dari dokter, perawat, dan karyawan bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap pasien	243	293	82,94	H
32	Kedisiplinan petugas pelayanan	244	301	81,06	H
33	Kenyamanan lingkungan	253	298	84,90	H

Dari perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian kinerja rumah sakit dengan kepentingan konsumen/pasien, maka dibuat suatu bentuk penilaian khusus yang menjadi dasar suatu keputusan untuk mempertahankan prestasi atau melakukan perbaikan. Tolak ukur batasan pengambilan keputusan adalah 81,33%, yang merupakan nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut pertanyaan.

Dasar dari keputusan tersebut adalah sebagai berikut :

Bila $TK < 81,33\%$, maka perlu dilakukan perbaikan/*action* (A)

Bila $TK \geq 81,33\%$ maka perlu dilakukan usaha untuk dipertahankan/*hold* (H)

4.2.5 Potential Gain In Customer Value (PGCV)

Tabel 4. 5 Tabel Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

No	Pertanyaan	Penilaian Tingkat Kepuasan $\sum X$	Penilaian Tingkat Kepentingan $\sum Y$	Nilai rata-rata $\bar{X}$	Nilai rata-rata $\bar{Y}$
Berwujud/Bukti Langsung (Tangibles)					
1	Kebersihan, Keindahan dan Kenyamanan Rumah Sakit	242	302	3,46	4,31
2	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	249	289	3,56	4,13
3	Kantin yang lengkap dan higienis	230	284	3,29	4,06
4	Bank dan ATM yang strategis	239	284	3,41	4,06
5	Area tempat parkir yang luas dan aman	244	300	3,49	4,29
6	Ruang tunggu yang rapi dan bersih	235	303	3,36	4,33
7	Toilet yang bersih dan tidak berbau	247	309	3,53	4,41

No	Pertanyaan	Penilaian Tingkat Kepuasan $\sum X$	Penilaian Tingkat Kepentingan $\sum Y$	Nilai rata-rata $\bar{X}$	Nilai rata-rata $\bar{Y}$
8	Tempat ibadah yang rapi dan bersih	252	310	3,60	4,43
9	Laboratorium yang lengkap dan canggih	250	304	3,57	4,34
10	Loket pendaftaran yang mudah dijangkau	242	296	3,46	4,23
11	Loket pembayaran yang mudah dijangkau	248	295	3,54	4,21
12	Apotek yang lengkap	253	316	3,61	4,51
13	Alat pemeriksaan yang lengkap dan canggih	246	312	3,51	4,46
14	Memberikan kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan	249	300	3,56	4,29
15	Ruang periksa yang nyaman	241	306	3,44	4,37
Jaminan (Assurance)					
16	Kepastian dan kewajaran biaya pelayanan	252	297	3,60	4,24
17	Kemampuan dokter dan perawat bisa membuat pasien mempercayakan sepenuhnya perawatan	244	311	3,49	4,44
18	Ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	239	306	3,41	4,37
19	Ketersediaan pelayanan penunjang medis yang lengkap	242	308	3,46	4,40
20	Kerahasiaan data pasien	263	303	3,76	4,33
21	Keadilan dalam pelayanan	249	303	3,56	4,33
Kehandalan (Reliability)					
22	Kegiatan rumah sakit sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dengan tepat	234	294	3,34	4,20
23	Penerimaan pasien dengan cepat dan mudah	231	295	3,30	4,21
24	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat	231	295	3,30	4,21
25	Kemudahan dalam pembayaran	247	288	3,53	4,11

No	Pertanyaan	Penilaian Tingkat Kepuasan $\sum X$	Penilaian Tingkat Kepentingan $\sum Y$	Nilai rata-rata $\bar{X}$	Nilai rata-rata $\bar{Y}$
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
26	Kepekaan karyawan terhadap keluhan pelanggan	230	294	3,29	4,20
27	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	234	292	3,34	4,17
Empati (<i>Empathy</i>)					
28	Karyawan selalu melakukan 3S (salam, senyum, sapa)	242	301	3,46	4,30
29	Kesabaran karyawan dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan	241	297	3,44	4,24
30	Santun dalam menjawab setiap pertanyaan	251	299	3,59	4,27
31	Permintaan maaf dari dokter, perawat, dan karyawan bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap pasien	243	293	3,47	4,19
32	Kedisiplinan petugas pelayanan	244	301	3,49	4,30
33	Kenyamanan lingkungan	253	298	3,61	4,26
			Nilai Rata-Rata dari $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$	3,479	4,279

Tabel 4. 6 Perhitungan Indeks PGCV

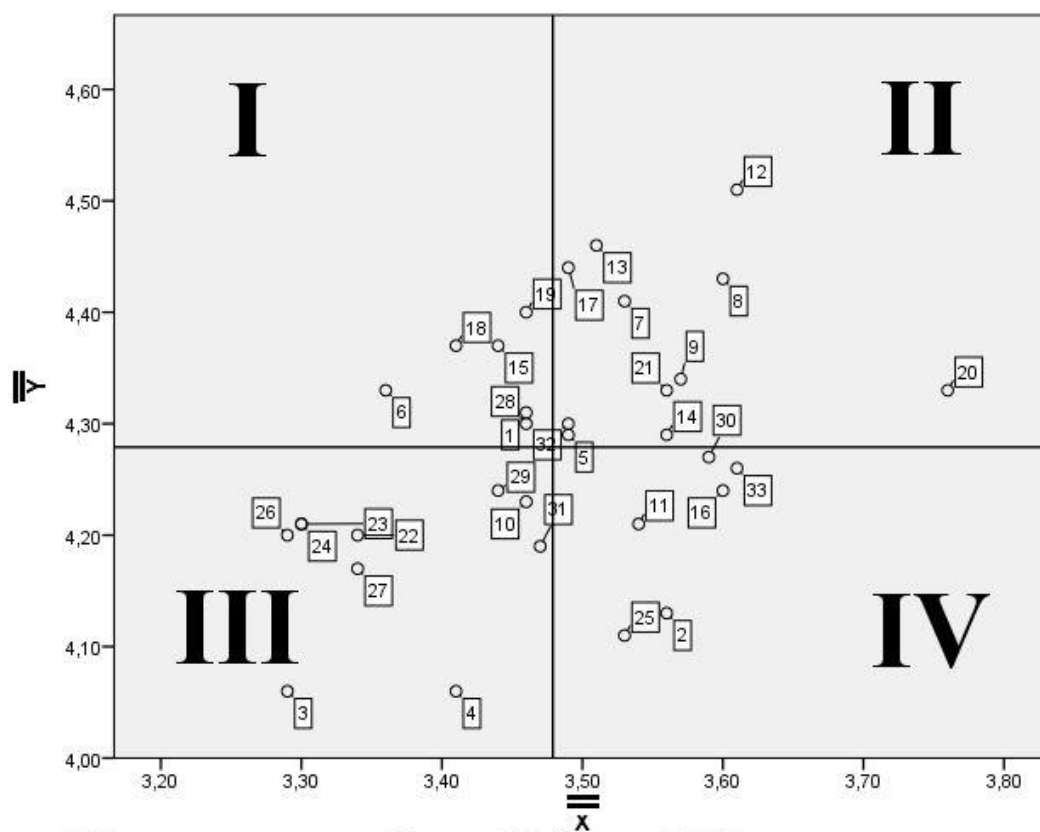
No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan $\bar{X}$	Tingkat Kepentingan $\bar{Y}$	Nilai ACV	Nilai UDC	Indeks PGCV	Urutan ke
Berwujud/Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)							
1	Kebersihan, Keindahan dan Kenyamanan Rumah Sakit	3,46	4,31	14,92	21,57	6,66	12
2	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	3,56	4,13	14,69	20,64	5,96	30
3	Kantin yang lengkap dan higienis	3,29	4,06	13,33	20,29	6,96	5
4	Bank dan ATM yang strategis	3,41	4,06	13,85	20,29	6,43	20
5	Area tempat parkir yang luas dan aman	3,49	4,29	14,94	21,43	6,49	19
6	Ruang tunggu yang rapi dan bersih	3,36	4,33	14,53	21,64	7,11	4
7	Toilet yang bersih dan tidak berbau	3,53	4,41	15,58	22,07	6,50	18
8	Tempat ibadah yang rapi dan bersih	3,60	4,43	15,94	22,14	6,20	24
9	Laboratorium yang lengkap dan canggih	3,57	4,34	15,51	21,71	6,20	25
10	Loket pendaftaran yang mudah dijangkau	3,46	4,23	14,62	21,14	6,52	16
11	Loket pembayaran yang mudah dijangkau	3,54	4,21	14,93	21,07	6,14	27
12	Apotek yang lengkap	3,61	4,51	16,32	22,57	6,26	22
13	Alat pemeriksaan yang lengkap dan canggih	3,51	4,46	15,66	22,29	6,62	14
14	Memberikan kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan	3,56	4,29	15,24	21,43	6,18	26
15	Ruang periksa yang nyaman	3,44	4,37	15,05	21,86	6,81	9
Jaminan (<i>Assurance</i>)							
16	Kepastian dan kewajaran biaya pelayanan	3,60	4,24	15,27	21,21	5,94	31
17	Kemampuan dokter dan perawat bisa	3,49	4,44	15,49	22,21	6,73	11

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan $\bar{X}$	Tingkat Kepentingan $\bar{Y}$	Nilai ACV	Nilai UDC	Indeks PGCV	Urutan ke
	membuat pasien mempercayakan sepenuhnya perawatan						
18	Ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	3,41	4,37	14,93	21,86	6,93	7
19	Ketersediaan pelayanan penunjang medis yang lengkap	3,46	4,40	15,21	22,00	6,79	10
20	Kerahasiaan data pasien	3,76	4,33	16,26	21,64	5,38	33
21	Keadilan dalam pelayanan	3,56	4,33	15,40	21,64	6,25	23
Kehandalan (Reliability)							
22	Kegiatan rumah sakit sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dengan tepat	3,34	4,20	14,04	21,00	6,96	6
23	Penerimaan pasien dengan cepat dan mudah	3,30	4,21	13,91	21,07	7,16	2
24	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat	3,30	4,21	13,91	21,07	7,16	3
25	Kemudahan dalam pembayaran	3,53	4,11	14,52	20,57	6,05	28
Daya Tanggap (Responsiveness)							
26	Kepekaan karyawan terhadap keluhan pelanggan	3,29	4,20	13,80	21,00	7,20	1
27	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	3,34	4,17	13,94	20,86	6,91	8
Empati (Empathy)							
28	Karyawan selalu melakukan 3S (salam, senyum, sapa)	3,46	4,30	14,87	21,50	6,63	13
29	Kesabaran karyawan dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan	3,44	4,24	14,61	21,21	6,61	15
30	Santun dalam menjawab setiap	3,59	4,27	15,32	21,36	6,04	29

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan $\bar{X}$	Tingkat Kepentingan $\bar{Y}$	Nilai ACV	Nilai UDC	Indeks PGCV	Urutan ke
	pertanyaan						
31	Permintaan maaf dari dokter, perawat, dan karyawan bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap pasien	3,47	4,19	14,53	20,93	6,40	21
32	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,49	4,30	14,99	21,50	6,51	17
33	Kenyamanan lingkungan	3,61	4,26	15,39	21,29	5,90	32

4.2.6 Diagram Kartesius

Hasil dari tingkat-tingkat unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius. Untuk secara jelasnya ditunjukkan pada gambar dibawah ini :



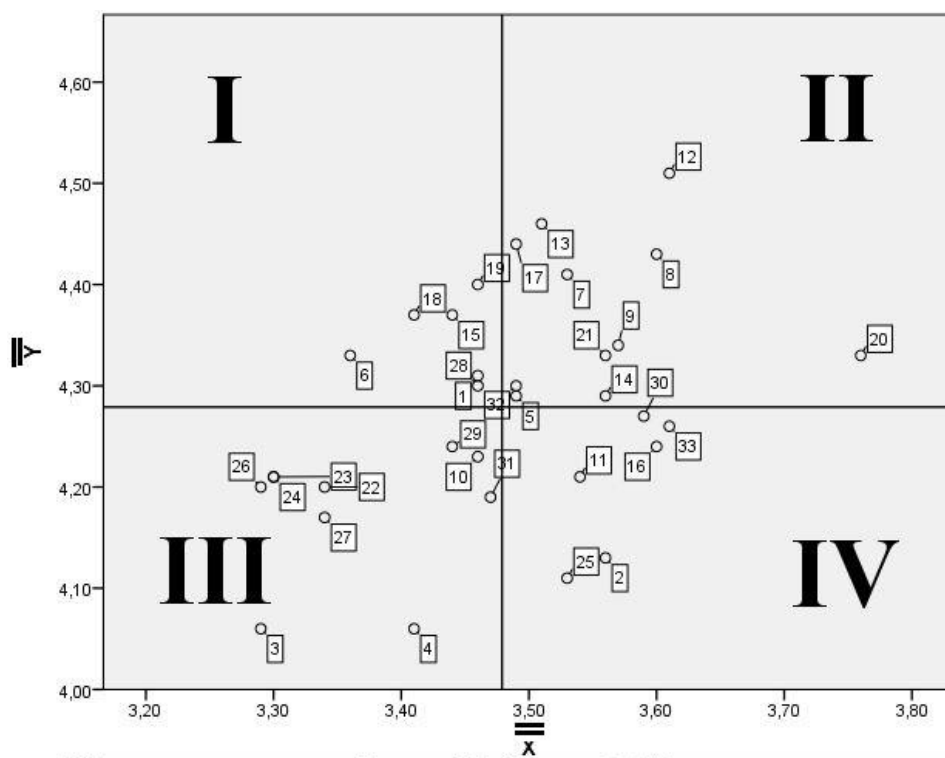
Gambar 4. 2. Diagram Kartesius

BAB V

PEMBAHASAN

5.1. *Important Performance Analysis (IPA)*

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



Gambar 5. 1 Diagram Kartesius

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

5.1.1 Kuadran I

Kuadran I merupakan kuadran yang berisi atribut dengan kepentingan tinggi, namun kepuasan yang didapat oleh pelanggan rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Sehingga pihak rumah sakit harus meningkatkan kinerjanya secara optimal, caranya adalah pihak rumah sakit melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* atribut yang ada dalam kuadran ini meningkat. Adapun atribut yang masuk kedalam kuadran ini yaitu ruang tunggu yang rapih dan bersih (6). Banyaknya keluhan yang didapat dari pelanggan dengan masih adanya ruang tunggu yang belum rapih dan bersih dimana masih adanya sampah-sampah di kursi-kursi ruang tunggu yang tidak cepat dibersihkan membuat sampah kecil menjadi menumpuk dan terkesan kotor maka sebaiknya pihak kebersihan rumah sakit untuk selalu memeriksa kebersihan ruangan agar tetap terjaga kebersihannya. Ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit (18). Keluhan pasien disebabkan oleh dokter yang bertugas dalam memeriksa masih lamban dan masih belum bisa cepat dalam mendiagnosa, rumah sakit diharapkan untuk melakukan evaluasi terhadap dokter-dokter yang bertugas sehingga konsumen merasa puas. Ketersediaan pelayanan penunjang medis yang lengkap (19), konsumen masih merasa kurang dengan pelayanan penunjang medis yang ada di rumah sakit yaitu belum adanya pelayanan *homecare*, *medical check up* dan lain-lain diharapkan pihak rumah sakit untuk melengkapi fasilitas penunjangnya. Ruang periksa yang nyaman (15), konsumen merasa belum puas dengan ruang periksa dikarenakan sempitnya ruangan membuat jadi terlihat penuh sesak. Kebersihan, keindahan, dan kenyamanan rumah sakit (1), kebersihan lantai yang masih kotor, untuk keindahan dan kenyamanan rumah sakit masih kurangnya tanaman yang menghiasi rumah sakit. Karyawan selalu melakukan 3S (salam, senyum, sapa) (28), konsumen merasa tidak puas karena kurangnya keramahan yang diberikan petugas/karyawan rumah sakit kepada konsumen/pasien terkesan seperti membedakan pasien. Diharapkan rumah sakit melakukan evaluasi agar karyawan lebih ramah kepada konsumen/pasien yang datang.

Tabel 5. 1 Atribut-atribut dalam kuadran I

No	Atribut Kuisisioner	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Ruang tunggu yang rapi dan bersih	<i>Tangibles</i>	77,56	A	3,36	4,33
2	Ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	<i>Asurance</i>	78,10	A	3,41	4,37
3	Ketersediaan pelayanan penunjang medis yang lengkap	<i>Asurance</i>	78,57	A	3,46	4,40
4	Ruang pemeriksaan yang nyaman	<i>Tangibles</i>	78,76	A	3,44	4,37
5	Kebersihan, Keindahan dan Kenyamanan Rumah Sakit	<i>Tangibles</i>	80,13	A	3,46	4,31
6	Karyawan selalu melakukan 3S (salam, senyum, sapa)	<i>Empathy</i>	80,40	A	3,46	4,30

5.1.2 Kuadran II

Kuadran II menunjukkan bahwa kinerja atribut yang ada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi diatas rata-rata tingkat kepentingan semua atribut. Selain itu, atribut yang ada di kuadran ini juga memiliki tingkat kinerja yang tinggi dari semua rata-rata atribut. Sehingga pada atribut yang berada di kuadran II ini perlu dipertahankan, akan tetapi bukan berarti pada kuadran ini atribut tidak perlu ditingkatkan *performance*-nya. Atribut-atribut yang perlu dipertahankan yaitu kemampuan dokter dan perawat bisa membuat pasien mempercayakan sepenuhnya perawatan (17), alat pemeriksaan yang lengkap dan canggih (13), toilet yang bersih dan tidak berbau (7), apotek yang lengkap (12), kedisiplinan petugas pelayanan (32), tempat ibadah yang rapi dan bersih (8), area tempat parkir yang luas dan aman (5), keadilan dalam pelayanan (21), laboratorium yang lengkap dan canggih (9), memberikan kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan (14), kerahasiaan data pasien (20).

Tabel 5. 2 Atribut-atribut dalam kuadran II

No	Atribut Kuisisioner	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Kemampuan dokter dan perawat bisa membuat pasien mempercayakan sepenuhnya perawatan	<i>Empathy</i>	78,46	A	3,49	4,44
2	Alat pemeriksaan yang lengkap dan canggih	<i>Tangibles</i>	78,85	A	3,51	4,46
3	Toilet yang bersih dan tidak berbau	<i>Tangibles</i>	79,94	A	3,53	4,41

No	Atribut Kuisisioner	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
4	Apotek yang lengkap	<i>Tangibles</i>	80,06	A	3,61	4,51
5	Kedisiplinan petugas pelayanan	<i>Empathy</i>	81,06	A	3,49	4,30
6	Tempat ibadah yang rapi dan bersih	<i>Tangibles</i>	81,29	A	3,60	4,43
7	Area tempat parkir yang luas dan aman	<i>Tangibles</i>	81,33	H	3,49	4,29
8	Keadilan dalam pelayanan	<i>Asurance</i>	82,18	H	3,56	4,33
9	Laboratorium yang lengkap dan canggih	<i>Tangibles</i>	82,24	H	3,57	4,34
10	Memberikan kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan	<i>Tangibles</i>	83,00	H	3,56	4,29
11	Kerahasiaan data pasien	<i>Asurance</i>	86,80	H	3,76	4,33

5.1.3 Kuadran III

Kuadran III menunjukkan bahwa atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Selain itu tingkat kinerja yang dirasakan oleh pelanggan pun rendah. Akan tetapi bukan berarti atribut-atribut yang berada pada kuadran ini tidak menjadi hal yang harus diperhatikan, karena di masa yang akan datang atribut tersebut bisa menjadi hal yang penting bagi pelanggan. Maka dari itu atribut-atribut pada kuadran ini bukan prioritas untuk dilakukan perbaikan. Adapun atribut-atribut yang berada di kuadran III yaitu kepekaan karyawan terhadap keluhan pelanggan (26), penerimaan pasien dengan cepat dan mudah (23), pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat (24), kegiatan rumah sakit sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dengan tepat (22), kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan (27), kantin yang lengkap dan higienis (3), kesabaran karyawan dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan (29), loket pendaftaran yang mudah dijangkau (11), permintaan maaf dari dokter, perawat, dan karyawan bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap pasien (31), bank dan ATM yang strategis (4).

Tabel 5. 3 Atribut-atribut dalam kuadran III

No	Atribut Kuisisioner	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Kepekaan karyawan terhadap keluhan pelanggan	<i>Responsiveness</i>	78,23	A	3,29	4,20
2	Penerimaan pasien dengan cepat dan mudah	<i>Reliability</i>	78,31	A	3,30	4,21
3	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat	<i>Reliability</i>	78,31	A	3,30	4,21
4	Kegiatan rumah sakit sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dengan	<i>Reliability</i>	79,59	A	3,34	4,20

No	Atribut Kuisioner	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
	tepat					
5	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	<i>Responsiveness</i>	80,14	A	3,34	4,17
6	Kantin yang lengkap dan higienis	<i>Tangibles</i>	80,99	A	3,29	4,06
7	Kesabaran karyawan dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan	<i>Empathy</i>	81,14	A	3,44	4,24
8	Loket pendaftaran yang mudah dijangkau	<i>Tangibles</i>	81,76	H	3,46	4,23
9	Permintaan maaf dari dokter, perawat, dan karyawan bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap pasien	<i>Empathy</i>	82,94	H	3,43	4,19
10	Bank dan ATM yang strategis	<i>Tangibles</i>	84,15	H	3,41	4,06

5.1.4 Kuadran IV

Kuadran IV menampilkan atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi performansi rumah sakit sangat baik menurut pelanggan. Karena atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan tinggi, maka atribut pada kuadran ini bukan prioritas untuk perbaikan. Atribut yang berada pada kuadran ini yaitu santun dalam menjawab setiap pertanyaan (30), loket pembayaran yang mudah dijangkau (11), kepastian dan kewajaran biaya pelayanan (16), kenyamanan lingkungan (33), kemudahan dalam pembayaran (25), kerapian dan kebersihan penampilan karyawan (2).

Tabel 5. 4 Atribut-atribut dalam kuadran IV

No	Atribut Kuisioner	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Santun dalam menjawab setiap pertanyaan	<i>Empathy</i>	83,95	H	3,59	4,27
2	Loket pembayaran yang mudah dijangkau	<i>Tangibles</i>	84,07	H	3,54	4,21
3	Kepastian dan kewajaran biaya pelayanan	<i>Assurance</i>	84,85	H	3,60	4,24
4	Kenyamanan lingkungan	<i>Empathy</i>	84,90	H	3,61	4,26
5	Kemudahan dalam pembayaran	<i>Reliability</i>	85,76	H	3,53	4,11
6	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	<i>Tangibles</i>	86,16	H	3,56	4,13

5.2. Analisis Potential Gain in Customer Value (PGCV)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui nilai indeks PGCV untuk tiap variabel. Kesimpulan yang didapat bila suatu variabel mendapatkan indeks PGCV terbesar, maka variabel tersebut mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya baru menyusul item kedua dan seterusnya.

Sesuai dengan konsep diagram kartesius, yang menjadi fokus perbaikan adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran I, dan urutan prioritas perbaikan dengan PGCV yang terdapat pada tabel 5.5 adalah :

Tabel 5. 5 Atribut-atribut pada kuadran I berdasarkan perhitungan PGCV

No	Atribut Kuisisioner	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV
1	Ruang tunggu yang rapi dan bersih	14,53	21,64	7,11
2	Ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	14,93	21,86	6,93
3	Ruang periksa yang nyaman	15,05	21,86	6,81
4	Ketersediaan pelayanan penunjang medis yang lengkap	15,21	22,00	6,79
5	Kebersihan, Keindahan dan Kenyamanan Rumah Sakit	14,92	21,57	6,66
6	Karyawan selalu melakukan 3S (salam, senyum, sapa)	14,87	21,50	6,63

Indeks *Potential Gain in Customer Value* digunakan untuk menentukan atribut-atribut mana saja yang berpotensi paling besar, dalam memberikan nilai tambah atau keuntungan bagi perusahaan, sehingga dapat dibuat urutan prioritas perbaikan layanannya. Sarana ruang tunggu yang rapi dan bersih menjadi prioritas pertama yang perlu diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yang paling besar 7,11. Selain itu rendahnya nilai ACV (*Achive Customer Value*), yaitu nilai kepuasan pasien yang telah tercapai terhadap kinerja atau kualitas layanan rumah sakit sebesar 14,53. Nilai kepuasan ini cukup rendah dibandingkan dengan nilai UDCV (*Ultimately Desire Customer Value*). UDCV merupakan nilai yang diharapkan pasien dari kinerja rumah sakit yaitu sebesar 21,64.

Atribut kedua yang perlu diperbaiki ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit dengan indeks PGCV sebesar 6,93. Ruang periksa

yang nyaman merupakan prioritas ketiga yang perlu mendapatkan perbaikan, serta memiliki indeks PGCV sebesar 6,81. Ketersediaan pelayanan penunjang medis yang lengkap merupakan prioritas keempat yang perlu diperbaiki dengan indeks 6,79. Yang merupakan prioritas kelima yaitu kebersihan, keindahan dan kenyamanan rumah sakit dengan indeks 6,66. Karyawan selalu melakukan 3S (salam, senyum, sapa) menjadi prioritas keenam dengan indeks 6,63.

Jika diperhatikan, urutan prioritas perbaikan pada PGCV berbeda dengan urutan perbaikan pada tingkat kesesuaian. Walaupun terjadi perbedaan mengenai urutan prioritas, tetapi berdasarkan diagram kartesius, prioritas yang berada pada kuadran I harus segera mendapatkan perbaikan.

Perbedaan urutan prioritas yang harus diperbaiki dengan menggunakan metode PGCV dengan tingkat kesesuaian tidak menjadi masalah, walaupun urutannya berbeda tetapi atribut-atribut itu harus segera mendapatkan perbaikan agar konsumen tetap setia/loyal. Hanya saja dengan tingkat kesesuaian, dapat kita ambil keputusan apakah suatu atribut atau kinerja layanan, perlu dilakukan perbaikan atau tidak. Perhitungan tingkat kesesuaian lebih mudah dan cepat jika dibandingkan dengan *Potential Gain in Customer Value*.

Peneliti menyarankan dalam menentukan urutan prioritas perbaikan dapat digunakan perhitungan tingkat kesesuaian. Selain menghemat waktu karena perhitungannya yang sederhana, tindakan perbaikan (*Action*) atau mempertahankan (*Hold*) suatu kinerja yang dapat diputuskan.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit Jogja, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pasien RSUD Jogja menilai bahwa kepuasan yang mereka peroleh dari kinerja rumah sakit belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan atau harapan mereka. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap ketidakpuasan pasien adalah masih perlu adanya perbaikan pada ruang tunggu yang bersih dan rapi dengan (tingkat kesesuaian 77,56), ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit dengan (tingkat kesesuaian 78,10), ketersediaan pelayanan penunjang medis dengan (tingkat kesesuaian 78,57), ruang pemeriksaan yang nyaman dengan (tingkat kesesuaian 78,76), kebersihan, keindahan dan kenyamanan rumah sakit dengan (tingkat kesesuaian 80,13), karyawan selalu melakukan 3S dengan (tingkat kesesuaian 80,40).
2. Langkah-langkah yang perlu dilakukan guna meningkatkan kepuasan pasien adalah agar pihak rumah sakit selalu menjaga kebersihan, keindahan, kenyamanan yang ada pada rumah sakit dengan adanya pembersihan oleh petugas rumah sakit secara berkala sesuai dengan standar yang sudah ada, pemberian pelatihan pembentukan karakter kepada karyawan rumah sakit agar disiplin dalam menerapkan S.O.P yang sudah ada.

6.2. Saran

Saran yang dapat dikemukakan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan rumah sakit Jogja lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pasien dengan terus melakukan perbaikan layanan atau mempertahankan serta meningkatkan prestasinya

2. Untuk penelitian yang bertujuan menentukan urutan prioritas pada perbaikan, dapat menggunakan konsep tingkat kesesuaian pada *Importance Performance Analysis (IPA)*, karena selain menghemat waktu dalam perhitungannya yang sederhana, tindakan perbaikan atau mempertahankan suatu kinerja juga dapat diputuskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo. (1997). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Arikunto, S. (1997). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V. .* Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Arwanda, N. O., Hartoyo, & Hartoyo, S. (t.thn.). Kepuasan,Citra dan Loyalitas pada Lembaga Pendidikan Tinggi (Kasus Di Akademi XYZ). *Jur.ilm.Kel & Kons*, 123-132.
- Atina. (2010). Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan dalam memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value's. *Jurnal Teknik Industri Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia*, 26.
- Fuady, R. (2012). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Pemilihan Mobile Operating System (OS) pada Smartphone dengan Quality Function Deployment (QFD) untuk menghadapi persaingan*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, S. (1991). *Analisis Butir Instrumen Angket, Tes dan Nilai Skala dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handriati, A. A., Sunaryo, & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan menggunakan Metode Servperf,IPA,CSI. *Teknoin Vol 21 No.4*.
- Kotler, P. (1994). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Keenam*. Jakarta: Erlangga.
- Linus, D., Sinaga, T. S., & Pujangkoro, S. (2013). Perancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Analisis Imporrtnance Performance dan Potention Gain Customer Value. *e-jurnal Teknik Industri FT USU Vol 1, No.2*, 15-20.
- Mariana, K. O., Sulistio, H., & Arifin, M. Z. (2015). Kajian Tingkat Kepuasan Penumpang dan Kinerja PelayananTerminal Penumpang Domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Srabaya. *Jurnal Management*.
- Martilla, & James. (1997). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing* , 41,13-17.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Nusaputra, N., Choiri, M., & Wijaya Nata, L. T. (2014). Analisis peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel Dengan Metode SERVQUAL,IPA,PGCV.
- Parasuraman, A., Zeithaml, & Berry. (1998). Servqual : A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions for Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Pohan, N. I. (2012). *Usulan Perbaikan Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Servqual dan Lean Sigma*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Prasetyo, D. D. (2014). *Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Pada Perusahaan Transportasi Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Puput, Anggraeni, S., & Nuraida. (2013). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dan Menentukan Prioritas Perbaikan Melalui PGCV (samsat kota). *Journal Of Management*.
- Putra, N. A. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen Dengan Metode Importance And Performance Analysis (IPA) dan Metode Potential Gain In Customer Value Index (PGCV)*. Yogyakarta: Univeritas Islam Indonesia.
- Rachman, J. A. (2012). *Pengukuran Kinerja PO Efisiensi Berdasarkan Load Factor, Headway, waktu Sirkulasi dan Evaluasi Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Metode IPA*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Sagarti, A. (2012). *Penerapan Blue Ocean Strategy dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tempat Karaoke Happy Puppy di Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Siregar, S. F. (2006). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Index Potential Gain Customer Value (PGCV) Di PT BANK MUAMALAT INDONESIA Cabang Medan. *Jurnal Sistem Teknik Industri Volume 7, No.4*, 41-47.
- Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Cetakan Pertama UII Press.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suratno, Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2015). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada PT Pelabuhan Indoneisa. *Journal Of Management*.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wicaksono, B., Setyanto, N. W., & Oke. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Kesehatan dengan Menggunakan Metode PGCV dan Entropy (RS Mardi Waluyo).

Yunus, A. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Berkala Sepeda Motor dengan menggunakan metode IPA dan PGCV*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Lampiran 1. Rekap Data Tingkat Kepuasan RSUD Jogja

Resp	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	
R1	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	
R2	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R3	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	
R4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	
R5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
R7	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
R8	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
R9	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	
R10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R11	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
R12	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
R13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
R14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R15	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
R16	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3
R17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
R18	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	5	5	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2
R19	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
R20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
R22	4	3	2	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
R23	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	3	4	2	2	1	4	2	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2	2	1

Resp	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	
R24	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R25	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
R27	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R29	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
R31	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5
R32	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
R33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
R34	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
R35	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R37	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R39	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
R40	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	5	5	5
R41	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4
R42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R43	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3
R44	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	5	2	4	4	4	3	2	4	5	5
R45	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
R46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
R47	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R48	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3

Resp	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	
R49	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
R50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R51	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
R52	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R53	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4
R54	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
R55	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
R56	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
R57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R58	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3
R59	2	2	2	2	2	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5
R60	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
R61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R62	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
R63	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3
R64	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
R65	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
R66	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R67	5	5	4	5	3	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	1	4	5	1	5	1	1	1	1	1	3	5	4	2	5	5	5
R68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
R69	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
R70	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	1	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2

Jumlah Responden : 70

Kuisisioner Sah : 70

Kuisisioner Tidak Sah : 0

Lampiran 2. Rekap Data Kepentingan RSUD Jogja

Re sp	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	
R1	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4
R2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	
R4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	
R5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
R7	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
R8	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R9	5	5	4	4	4	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	
R1 0	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R1 1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R1 2	4	4	5	4	5	4	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	
R1 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R1 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
R1 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	
R1 6	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	
R1 7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
R1 8	3	3	2	2	1	3	3	4	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	2	3	3	2	
R1 9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	
R2 0	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
R2 1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Re sp	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	
R6 2	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	
R6 3	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	
R6 4	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	
R6 5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R6 6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
R6 7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
R6 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
R6 9	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	
R7 0	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Jumlah Responden : 70

Kuisisioner Sah : 70

Kuisisioner Tidak Sah : 0

Lampiran 3. Output Uji Validitas dengan SPSS 21.0 for Windows

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	70	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,978	33

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	111,3571	548,349	,754	,978
X2	111,2571	550,368	,775	,977
X3	111,5286	550,050	,747	,978
X4	111,4000	549,519	,730	,978
X5	111,3286	548,050	,773	,977
X6	111,4571	545,208	,850	,977
X7	111,2857	551,019	,717	,978
X8	111,2143	545,156	,769	,977
X9	111,2429	545,839	,827	,977
X10	111,3571	547,392	,763	,978
X11	111,2714	547,708	,796	,977
X12	111,2000	545,786	,832	,977
X13	111,3000	540,909	,869	,977
X14	111,2571	544,455	,831	,977
X15	111,3714	549,976	,770	,977
X16	111,2143	563,185	,516	,978
X17	111,3286	544,948	,832	,977
X18	111,4000	551,867	,726	,978
X19	111,3571	545,682	,790	,977
X20	111,0571	551,591	,720	,978
X21	111,2571	549,527	,673	,978
X22	111,4714	545,209	,774	,977
X23	111,5143	546,804	,757	,978
X24	111,5143	545,297	,790	,977
X25	111,2857	554,352	,650	,978
X26	111,5286	546,195	,773	,977
X27	111,4714	549,847	,695	,978
X28	111,3571	547,798	,742	,978
X29	111,3714	550,266	,749	,978
X30	111,2286	551,889	,740	,978
X31	111,3429	552,895	,672	,978
X32	111,3286	548,630	,723	,978
X33	111,2000	550,626	,653	,978

Lampiran 4. Tabel skor atribut dan skor faktor untuk uji validitas

Re s	Atribut Pertanyaan X																	
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	...	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	Totl Y
1	5	3	4	4	5	4	4	5	...	3	3	4	3	4	5	3	4	128
2	4	4	3	2	3	3	3	2	...	4	4	4	4	4	4	4	4	120
3	5	4	4	5	5	5	3	5	...	4	5	4	5	4	3	4	5	145
4	3	4	3	3	3	3	4	4	...	4	4	4	2	5	4	4	5	124
5	4	5	3	3	4	4	4	4	...	3	3	3	3	4	4	3	3	122
6	5	5	5	5	5	5	5	5	...	2	1	1	2	2	2	2	1	126
7	5	5	5	5	4	4	5	5	...	5	5	5	4	4	4	5	5	155
8	4	3	3	4	3	3	3	4	...	4	4	3	3	4	4	4	3	115
9	4	4	3	3	4	4	5	5	...	4	4	5	4	4	5	4	5	134
10	4	4	4	4	4	4	4	4	...	4	4	4	4	4	4	4	4	132
11	3	3	3	2	3	3	3	3	...	3	3	2	2	3	3	3	3	99
12	4	4	3	3	3	3	3	4	...	2	3	2	3	3	3	3	3	99
13	4	4	4	4	4	4	4	4	...	3	3	4	4	4	4	4	4	130
14	2	2	2	2	2	2	2	2	...	2	2	2	2	2	2	2	2	66
15	3	3	3	3	4	3	3	4	...	4	4	4	4	3	3	3	3	118
16	3	4	4	4	3	4	4	4	...	4	4	3	4	5	4	4	3	127
17	4	4	4	4	4	4	4	3	...	4	3	3	3	3	3	3	3	112
18	2	3	2	2	2	3	3	4	...	3	1	3	3	3	3	3	2	91
19	4	4	4	4	4	4	4	4	...	5	4	4	4	4	4	4	4	139
20	3	3	3	3	3	3	3	3	...	3	3	3	3	3	3	3	3	111
21	4	4	5	4	4	4	4	4	...	4	4	3	3	3	4	3	4	132
22	4	3	2	3	5	4	4	4	...	3	3	3	3	4	3	2	3	118
23	2	2	1	2	1	2	1	2	...	1	3	1	2	3	1	2	1	62
24	3	4	3	4	4	4	4	5	...	4	4	4	4	4	4	4	4	132
25	3	3	2	4	4	3	3	4	...	3	3	3	3	3	3	3	3	106
26	4	4	4	4	4	4	4	4	...	4	5	4	4	4	4	5	4	142
27	4	4	4	5	5	3	5	5	...	4	3	4	4	4	5	5	5	134
28	4	4	4	4	4	4	4	4	...	5	5	5	5	5	5	5	5	145
29	4	4	3	4	4	4	3	3	...	3	3	3	3	3	3	3	3	116
30	5	5	5	5	5	5	4	5	...	5	4	5	5	5	5	5	5	159
31	3	4	3	3	4	4	5	5	...	4	3	5	4	5	4	4	5	122
32	4	4	4	3	4	4	5	4	...	4	4	5	5	5	4	5	5	150
33	4	4	4	4	4	4	4	4	...	3	4	4	4	4	3	3	3	126
34	3	4	2	4	4	3	3	4	...	4	4	4	4	4	4	4	3	120
35	5	5	4	5	5	5	5	5	...	5	5	5	5	5	5	5	5	160
36	3	3	3	3	3	3	3	3	...	3	3	3	3	3	3	3	3	99
37	3	3	3	3	3	3	3	4	...	4	4	4	4	4	4	4	4	122

Re s	Atribut Pertanyaan X																	
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	...	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	Totl Y
38	4	4	4	4	4	4	4	4	...	4	4	4	4	4	4	4	4	133
39	5	5	5	5	5	5	5	5	...	5	5	5	5	5	5	5	5	165
40	2	2	2	2	3	2	1	1	...	3	1	3	1	3	5	5	5	83
41	4	4	2	4	2	2	4	2	...	2	2	2	2	4	2	2	4	88
42	3	3	3	3	3	3	3	3	...	3	3	3	3	3	3	3	3	99
43	3	3	3	3	3	3	4	3	...	2	2	3	3	4	3	3	3	98
44	2	4	4	3	3	4	4	4	...	2	4	4	4	3	2	4	5	119
45	3	3	3	3	4	3	3	4	...	3	3	3	3	3	4	4	3	109
46	4	4	4	4	4	4	4	4	...	5	5	5	5	4	4	4	4	146
47	3	4	3	3	3	3	3	3	...	3	3	3	3	3	3	3	3	100
48	3	3	2	3	3	3	3	4	...	3	3	3	3	4	4	3	3	99
49	4	3	3	3	2	2	2	3	...	4	3	4	3	3	3	3	3	101
50	3	3	3	3	3	3	3	3	...	4	4	4	4	4	4	4	4	108
51	3	3	4	3	3	3	3	3	...	3	3	4	4	4	4	4	4	106
52	3	4	3	3	3	4	4	3	...	3	4	4	4	4	4	4	4	117
53	5	5	5	5	5	4	3	4	...	3	4	4	4	5	3	5	4	135
54	5	5	4	5	5	4	5	4	...	4	4	5	4	5	5	4	4	147
55	3	3	3	3	3	3	3	4	...	3	4	3	4	3	3	3	4	114
56	3	3	2	2	3	2	3	2	...	2	3	2	3	2	3	2	3	84
57	4	4	4	4	4	4	4	3	...	4	4	4	4	4	4	4	5	122
58	3	2	3	2	2	2	3	3	...	2	3	1	2	2	3	2	3	81
59	2	2	2	2	2	4	5	5	...	3	3	4	4	4	4	5	5	117
60	2	3	3	3	3	2	2	2	...	3	3	2	3	3	3	2	3	87
61	5	5	5	5	5	5	5	5	...	4	4	4	4	4	4	4	5	151
62	2	3	3	3	3	2	3	2	...	2	3	3	3	3	2	3	3	84
63	2	3	3	3	3	2	3	3	...	2	3	3	2	2	2	2	3	85
64	2	3	3	2	3	2	3	3	...	2	2	3	3	3	3	2	2	83
65	2	2	2	3	2	2	3	1	...	2	2	3	3	2	2	2	3	72
66	3	3	3	2	2	2	2	4	...	3	3	3	3	3	3	3	3	95
67	5	5	4	5	3	5	4	4	...	1	1	3	5	4	2	5	5	111
68	3	3	3	3	3	3	3	3	...	4	4	3	3	3	3	3	3	107
69	3	2	3	3	3	2	3	2	...	2	2	3	3	2	3	2	2	87
70	2	2	2	2	3	2	3	2	...	2	2	3	2	2	2	2	2	66
Totl	242	249	230	239	244	235	247	252	...	230	234	242	241	251	243	244	253	8037

Contoh perhitungan uji validitas untuk butir pertanyaan 1 (variabel x_1)

Diketahui : N : Jumlah Subjek (responden) = 70
 $\sum X$: Jumlah X (skor butir) = 242
 $\sum X^2$: jumlah skor butir kuadrat = 900
 $\sum Y$: Jumlah Y (skor faktor) = 8037
 $\sum Y^2$: Jumlah skor faktor kuadrat = 645933369
 $\sum XY$: Jumlah perkalian x & y = 1944954

Lampiran 5. Tabel Kolerasi momen tangkar antara skor atribut 1 (X1) dengan skor faktor

N	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	5	128	640	25	16384
2	4	120	480	16	14400
3	5	145	725	25	21025
4	3	124	372	9	15376
5	4	122	488	16	14884
6	5	126	630	25	15876
7	5	155	775	25	24025
8	4	115	460	16	13225
9	4	134	536	16	17956
10	4	132	528	16	17424
11	3	99	297	9	9801
12	4	99	396	16	9801
13	4	130	520	16	16900
14	2	66	132	4	4356
15	3	118	354	9	13924
16	3	127	381	9	16129
17	4	112	448	16	12544
18	2	91	182	4	8281
19	4	139	556	16	19321
20	3	111	333	9	12321
21	4	132	528	16	17424
22	4	118	472	16	13924
23	2	62	124	4	3844
24	3	132	396	9	17424
25	3	106	318	9	11236
26	4	142	568	16	20164
27	4	134	536	16	17956
28	4	145	580	16	21025
29	4	116	464	16	13456
30	5	159	795	25	25281
31	3	122	366	9	14884
32	4	150	600	16	22500
33	4	126	504	16	15876
34	3	120	360	9	14400
35	5	160	800	25	25600
36	3	99	297	9	9801
37	3	122	366	9	14884
38	4	133	532	16	17689
39	5	165	825	25	27225

N	X	Y	XY	X ²	Y ²
40	2	83	166	4	6889
41	4	88	352	16	7744
42	3	99	297	9	9801
43	3	98	294	9	9604
44	2	119	238	4	14161
45	3	109	327	9	11881
46	4	146	584	16	21316
47	3	100	300	9	10000
48	3	99	297	9	9801
49	4	101	404	16	10201
50	3	108	324	9	11664
51	3	106	318	9	11236
52	3	117	351	9	13689
53	5	135	675	25	18225
54	5	147	735	25	21609
55	3	114	342	9	12996
56	3	84	252	9	7056
57	4	122	488	16	14884
58	3	81	243	9	6561
59	2	117	234	4	13689
60	2	87	174	4	7569
61	5	151	755	25	22801
62	2	84	168	4	7056
63	2	85	170	4	7225
64	2	83	166	4	6889
65	2	72	144	4	5184
66	3	95	285	9	9025
67	5	111	555	25	12321
68	3	107	321	9	11449
69	3	87	261	9	7569
70	2	66	132	4	4356
Total	242	8037	1944954	58564	64593369

Lampiran 6. Total skor seluruh atribut untuk uji reliabilitas

Res	X1	X1 ²	X2	X2 ²	X3	X3 ²	X4	X4 ²	.	X29	X29 ²	X30	X30 ²	X31	X31 ²	X32	X32 ²	X33	X33 ²
1	5	25	3	9	4	16	4	16	.	3	9	4	16	5	25	3	9	4	16
2	4	16	4	9	3	9	2	4	.	4	16	4	16	4	16	4	16	4	16
3	5	25	4	9	4	16	5	25	.	5	25	4	16	3	9	4	16	5	25
4	3	9	4	9	3	9	3	9	.	2	4	5	25	4	16	4	16	5	25
5	4	16	5	9	3	9	3	9	.	3	9	4	16	4	16	3	9	3	9
6	5	25	5	9	5	25	5	25	.	2	4	2	4	2	4	2	4	1	1
7	5	25	5	9	5	25	5	25	.	4	16	4	16	4	16	5	25	5	25
8	4	16	3	9	3	9	4	16	.	3	9	4	16	4	16	4	16	3	9
9	4	16	4	9	3	9	3	9	.	4	16	4	16	5	25	4	16	5	25
10	4	16	4	9	4	16	4	16	.	4	16	4	16	4	16	4	16	4	16
11	3	9	3	9	3	9	2	4	.	2	4	3	9	3	9	3	9	3	9
12	4	16	4	9	3	9	3	9	.	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9
13	4	16	4	9	4	16	4	16	.	4	16	4	16	4	16	4	16	4	16
14	2	4	2	9	2	4	2	4	.	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4

Res	X1	X1 ²	X2	X2 ²	X3	X3 ²	X4	X4 ²	.	X29	X29 ²	X30	X30 ²	X31	X31 ²	X32	X32 ²	X33	X33 ²
									.										
15	3	9	3	9	3	9	3	9	.	4	16	3	9	3	9	3	9	3	9
16	3	9	4	9	4	16	4	16	.	4	16	5	25	4	16	4	16	3	9
17	4	16	4	9	4	16	4	16	.	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9
18	2	4	3	9	2	4	2	4	.	3	9	3	9	3	9	3	9	2	4
19	4	16	4	9	4	16	4	16	.	4	16	4	16	4	16	4	16	4	16
20	3	9	3	9	3	9	3	9	.	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9
21	4	16	4	9	5	25	4	16	.	3	9	3	9	4	16	3	9	4	16
22	4	16	3	9	2	4	3	9	.	3	9	4	16	3	9	2	4	3	9
23	2	4	2	9	1	1	2	4	.	2	4	3	9	1	1	2	4	1	1
24	3	9	4	9	3	9	4	16	.	4	16	4	16	4	16	4	16	4	16
25	3	9	3	9	2	4	4	16	.	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9
26	4	16	4	9	4	16	4	16	.	4	16	4	16	4	16	5	25	4	16
27	4	16	4	9	4	16	5	25	.	4	16	4	16	5	25	5	25	5	25
28	4	16	4	9	4	16	4	16	.	5	25	5	25	5	25	5	25	5	25

Res	X1	X1 ²	X2	X2 ²	X3	X3 ²	X4	X4 ²	.	X29	X29 ²	X30	X30 ²	X31	X31 ²	X32	X32 ²	X33	X33 ²
29	4	16	4	9	3	9	4	16	.	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9
30	5	25	5	9	5	25	5	25	.	5	25	5	25	5	25	5	25	5	25
31	3	9	4	9	3	9	3	9	.	4	16	5	25	4	16	4	16	5	25
32	4	16	4	9	4	16	3	9	.	5	25	5	25	4	16	5	25	5	25
33	4	16	4	9	4	16	4	16	.	4	16	4	16	3	9	3	9	3	9
34	3	9	4	9	2	4	4	16	.	4	16	4	16	4	16	4	16	3	9
35	5	25	5	9	4	16	5	25	.	5	25	5	25	5	25	5	25	5	25
36	3	9	3	9	3	9	3	9	.	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9
37	3	9	3	9	3	9	3	9	.	4	16	4	16	4	16	4	16	4	16
38	4	16	4	9	4	16	4	16	.	4	16	4	16	4	16	4	16	4	16
39	5	25	5	9	5	25	5	25	.	5	25	5	25	5	25	5	25	5	25
40	2	4	2	9	2	4	2	4	.	1	1	3	9	5	25	5	25	5	25
41	4	16	4	9	2	4	4	16	.	2	4	4	16	2	4	2	4	4	16
42	3	9	3	9	3	9	3	9	.	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9
43	3	9	3	9	3	9	3	9	.	3	9	4	16	3	9	3	9	3	9

Res	X1	X1 ²	X2	X2 ²	X3	X3 ²	X4	X4 ²	.	X29	X29 ²	X30	X30 ²	X31	X31 ²	X32	X32 ²	X33	X33 ²
44	2	4	4	9	4	16	3	9	.	4	16	3	9	2	4	4	16	5	25
45	3	9	3	9	3	9	3	9	.	3	9	3	9	4	16	4	16	3	9
46	4	16	4	9	4	16	4	16	.	5	25	4	16	4	16	4	16	4	16
47	3	9	4	9	3	9	3	9	.	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9
48	3	9	3	9	2	4	3	9	.	3	9	4	16	4	16	3	9	3	9
49	4	16	3	9	3	9	3	9	.	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9
50	3	9	3	9	3	9	3	9	.	4	16	4	16	4	16	4	16	4	16
51	3	9	3	9	4	16	3	9	.	4	16	4	16	4	16	4	16	4	16
52	3	9	4	9	3	9	3	9	.	4	16	4	16	4	16	4	16	4	16
53	5	25	5	9	5	25	5	25	.	4	16	5	25	3	9	5	25	4	16
54	5	25	5	9	4	16	5	25	.	4	16	5	25	5	25	4	16	4	16
55	3	9	3	9	3	9	3	9	.	4	16	3	9	3	9	3	9	4	16
56	3	9	3	9	2	4	2	4	.	3	9	2	4	3	9	2	4	3	9
57	4	16	4	9	4	16	4	16	.	4	16	4	16	4	16	4	16	5	25
58	3	9	2	9	3	9	2	4	.	2	4	2	4	3	9	2	4	3	9

Res	X1	X1 ²	X2	X2 ²	X3	X3 ²	X4	X4 ²	.	X29	X29 ²	X30	X30 ²	X31	X31 ²	X32	X32 ²	X33	X33 ²
59	2	4	2	9	2	4	2	4	.	4	16	4	16	4	16	5	25	5	25
60	2	4	3	9	3	9	3	9	.	3	9	3	9	3	9	2	4	3	9
61	5	25	5	9	5	25	5	25	.	4	16	4	16	4	16	4	16	5	25
62	2	4	3	9	3	9	3	9	.	3	9	3	9	2	4	3	9	3	9
63	2	4	3	9	3	9	3	9	.	2	4	2	4	2	4	2	4	3	9
64	2	4	3	9	3	9	2	4	.	3	9	3	9	3	9	2	4	2	4
65	2	4	2	9	2	4	3	9	.	3	9	2	4	2	4	2	4	3	9
66	3	9	3	9	3	9	2	4	.	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9
67	5	25	5	9	4	16	5	25	.	5	25	4	16	2	4	5	25	5	25
68	3	9	3	9	3	9	3	9	.	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9
69	3	9	2	9	3	9	3	9	.	3	9	2	4	3	9	2	4	2	4
70	2	4	2	9	2	4	2	4	.	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
Σ	242	900	249	630	230	814	239	879	.	241	887	251	953	243	903	244	918	253	987
j _{kx}	63,4		255,7		58,3		63,0		.	57,3		45,8		59,4		67,5		72,6	

Lampiran 7. Perhitungan skor, rata-rata dan tingkat kesesuaian atribut

Pertanyaan	Kepuasan		Kepentingan		Tingkat Kesesuaian (%)
	Skor Total (X)	$\bar{X}$	Skor Total (Y)	$\bar{Y}$	
1	242	3,46	302	4,31	80,13
2	249	3,56	289	4,13	86,16
3	230	3,29	284	4,06	80,99
4	239	3,41	284	4,06	84,15
5	244	3,49	300	4,29	81,33
6	235	3,36	303	4,33	77,56
7	247	3,53	309	4,41	79,94
8	252	3,60	310	4,43	81,29
9	250	3,57	304	4,34	82,24
10	242	3,46	296	4,23	81,76
11	248	3,54	295	4,21	84,07
12	253	3,61	316	4,51	80,06
13	246	3,51	312	4,46	78,85
14	249	3,56	300	4,29	83,00
15	241	3,44	306	4,37	78,76
16	252	3,60	297	4,24	84,85
17	244	3,49	311	4,44	78,46
18	239	3,41	306	4,37	78,10
19	242	3,46	308	4,40	78,57
20	263	3,76	303	4,33	86,80
21	249	3,56	303	4,33	82,18
22	234	3,34	294	4,20	79,59
23	231	3,30	295	4,21	78,31
24	231	3,30	295	4,21	78,31
25	247	3,53	288	4,11	85,76
26	230	3,29	294	4,20	78,23
27	234	3,34	292	4,17	80,14
28	242	3,46	301	4,30	80,40
29	241	3,44	297	4,24	81,14
30	251	3,59	299	4,27	83,95
31	243	3,47	293	4,19	82,94
32	244	3,49	301	4,30	81,06
33	253	3,61	298	4,26	84,90
Σ	243,55	3,479	299,55	4,279	81,33

Lampiran 8. Perhitungan Indeks *Potential Gain In Customer Value (PGCV)*

Pertanyaan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \times \bar{Y}$)	Nilai UDCV $X_{maks} \times \bar{Y}$	Indeks PGCV	Urutan ke
Berwujud/Bukti Langsung (Tangibles)						
Kebersihan, Keindahan dan Kenyamanan Rumah Sakit	3,46	4,31	14,92	21,57	6,66	12
Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	3,56	4,13	14,69	20,64	5,96	30
Kantin yang lengkap dan higienis	3,29	4,06	13,33	20,29	6,96	5
Bank dan ATM yang strategis	3,41	4,06	13,85	20,29	6,43	20
Area tempat parkir yang luas dan aman	3,49	4,29	14,94	21,43	6,49	19
Ruang tunggu yang rapi dan bersih	3,36	4,33	14,53	21,64	7,11	4
Toilet yang bersih dan tidak berbau	3,53	4,41	15,58	22,07	6,50	18
Tempat ibadah yang rapi dan bersih	3,60	4,43	15,94	22,14	6,20	24
Laboratorium yang lengkap dan canggih	3,57	4,34	15,51	21,71	6,20	25
Loket pendaftaran yang mudah dijangkau	3,46	4,23	14,62	21,14	6,52	16
Loket pembayaran yang mudah dijangkau	3,54	4,21	14,93	21,07	6,14	27
Apotek yang lengkap	3,61	4,51	16,32	22,57	6,26	22
Alat pemeriksaan yang lengkap dan canggih	3,51	4,46	15,66	22,29	6,62	14
Memberikan kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan	3,56	4,29	15,24	21,43	6,18	26
Ruang pemeriksaan yang nyaman	3,44	4,37	15,05	21,86	6,81	9
Jaminan (Assurance)						
Kepastian dan kewajaran biaya pelayanan	3,60	4,24	15,27	21,21	5,94	31
Kemampuan dokter dan perawat bisa membuat pasien mempercayakan sepenuhnya perawatan	3,49	4,44	15,49	22,21	6,73	11
Ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	3,41	4,37	14,93	21,86	6,93	7

Pertanyaan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \times \bar{Y}$)	Nilai UDCV $X_{maks} \times \bar{Y}$	Indeks PGCV	Urutan ke
Ketersediaan pelayanan penunjang medis yang lengkap	3,46	4,40	15,21	22,00	6,79	10
Kerahasiaan data pasien	3,76	4,33	16,26	21,64	5,38	33
Keadilan dalam pelayanan	3,56	4,33	15,40	21,64	6,25	23
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
Kegiatan rumah sakit sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dengan tepat	3,34	4,20	14,04	21,00	6,96	6
Penerimaan pasien dengan cepat dan mudah	3,30	4,21	13,91	21,07	7,16	2
Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat	3,30	4,21	13,91	21,07	7,16	3
Kemudahan dalam pembayaran	3,53	4,11	14,52	20,57	6,05	28
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
Kepekaan karyawan terhadap keluhan pelanggan	3,29	4,20	13,80	21,00	7,20	1
Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	3,34	4,17	13,94	20,86	6,91	8
Empati (<i>Empathy</i>)						
Karyawan selalu melakukan 3S (salam, senyum, sapa)	3,46	4,30	14,87	21,50	6,63	13
Kesabaran karyawan dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan	3,44	4,24	14,61	21,21	6,61	15
Santun dalam menjawab setiap pertanyaan	3,59	4,27	15,32	21,36	6,04	29
Permintaan maaf dari dokter, perawat, dan karyawan bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap pasien	3,47	4,19	14,53	20,93	6,40	21
Kedisiplinan petugas pelayanan	3,49	4,30	14,99	21,50	6,51	17
Kenyamanan lingkungan	3,61	4,26	15,39	21,29	5,90	32

Contoh perhitungan untuk metode PGCV

Untuk Atribut 1

- | | | |
|--------------------|----------------------|-----------|
| 1. Menghitung ACV | $= 3,46 \times 4,31$ | $= 14,92$ |
| 2. Menghitung UDCV | $= 5 \times 4,31$ | $= 21,57$ |
| 3. Menghitung PGCV | $= 21,57 - 14,92$ | $= 6,66$ |

Untuk urutan prioritas perbaikan, diurutkan mulai nilai indeks PGCV yang terbesar

Lampiran 9. Tabel R

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

KUESIONER

Sehubungan dengan tugas akhir yang saya jalani, Saya yang merupakan mahasiswa Teknik Industri UII memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisioner yang saya ajukan ini untuk kemudian dijadikan data sebagai bahan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) (Studi Kasus Rumah Sakit Jogja).

Tujuan dari penelitian yang saya lakukan adalah untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang diinginkan responden guna meningkatkan kepuasan pasien dirumah sakit jogja.

Data yang saudara/iberikan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Identitas, data diri dan informasi sensitif saudara/i dijamin kerahasiaannya. Atas kerjasama yang baik dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Nama Responden :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pertanyaan : Menurut anda bentuk pelayanan seperti apa yang anda inginkan dari Rumah Sakit Jogja agar pasien merasa puas?

Jawaban

1.

2.

3.

4.

5.

No	Atribut Layanan	Rumah Sakit Jogja					Rumah Sakit Jogja				
		Tingkat Kepentingan					Skala Kinerja				
Berwujud/Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)											
1	Kebersihan, Keindahan dan Kenyamanan Rumah Sakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Kantin yang lengkap dan higienis	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Bank dan ATM yang strategis	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Area tempat parkir yang luas dan aman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Ruang tunggu yang rapi dan bersih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Toilet yang bersih dan tidak berbau	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Tempat ibadah yang rapi dan bersih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Laboratorium yang lengkap dan canggih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Loket pendaftaran yang mudah dijangkau	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Loket pembayaran yang mudah dijangkau	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Apotek yang lengkap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Alat pemeriksaan yang lengkap dan canggih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No	Atribut Layanan	Rumah Sakit Jogja					Rumah Sakit Jogja				
		Tingkat Kepentingan					Skala Kinerja				
14	Memberikan kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Ruang pemeriksaan yang nyaman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Jaminan (Assurance)											
16	Kepastian dan kewajaran biaya pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Kemampuan dokter dan perawat bisa membuat pasien mempercayakan sepenuhnya perawatan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Ketepatan dan kecepatan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Ketersediaan pelayanan penunjang medis yang lengkap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Kerahasiaan data pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Keadilan dalam pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Kehandalan (<i>Reliability</i>)											
22	Kegiatan rumah sakit sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dengan tepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	Penerimaan pasien dengan cepat dan mudah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	Kemudahan dalam pembayaran	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)											
26	Kepekaan karyawan terhadap keluhan pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Empati (<i>Empathy</i>)											
28	Karyawan selalu melakukan 3S (salam, senyum, sapa)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29	Kesabaran karyawan dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30	Santun dalam menjawab setiap pertanyaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31	Permintaan maaf dari dokter, perawat, dan karyawan bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

32	Kedisiplinan petugas pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33	Kenyamanan lingkungan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

