

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian mengenai tingkat kualitas pelayanan RS. Asri Medical Center Yogyakarta jika dilihat dari tingkat kepentingan / tingkat harapan pasien dan tingkat kinerja pelayanan yang diberikan. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuisisioner yang telah disebarakan sebelumnya. Hasil jawaban kuisisioner tersebut akan menjadi sumber informasi dalam memecahkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya.

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan, maka teknik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis : Analisis Importance – Performance (IPA), Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Index*) yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen dengan diagram kartesius.

4.1. Identitas responden

Identitas responden digunakan untuk memberikan gambaran pasien dari Rumah Sakit Asri Medical Center Yogyakarta yang menjadi objek penelitian. Apakah dengan identitas yang berbeda – beda memiliki penilaian yang sama atautkah tidak. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai identitas responden, yaitu

: jenis kelamin, usia, tingkat [endidikan, pekerjaan, pendapatan, dan frekuensi kunjungan.

1. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari kepada 50 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden. Adapun deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki – laki	28	56
Perempuan	22	44
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan sejumlah responden Rumah Sakit Asri Medical Center Yogyakarta mayoritas adalah laki – laki yaitu sebanyak 28 responden atau sebesar 56% dan sisanya sebanyak 22 responden atau 44% adalah responden perempuan.

2. Identitas responden berdasarkan usia

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari kepada 50 responden diperoleh data tentang usia responden. Adapun deskripsi responden berdasarkan usia ditunjukkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Identitas responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
Dibawah 20 tahun	2	4
20 – 29 tahun	33	66
30 – 40 tahun	7	14
Diatas 40 tahun	8	16
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer diolah (2014)

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 50 responden mayoritas responden berusia antara 20 – 29 tahun yaitu sebanyak 33 responden atau sebesar 66%. Hal ini menjelaskan banyak pasien di Rumah Sakit Asri Medical Center yang berasal dari golongan usia yang produktif yaitu umur 20 – 29 tahun, hal ini menginformasikan bahwa usia muda juga rentan dengan penyakit, yang menjadikan mereka harus menjalani rawat inap ataupun rawat jalan di rumah sakit.

3. Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari kepada 50 responden diperoleh data tentang tingkat pendidikan responden. Adapun deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan ditunjukkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
Sekolah Menengah Pertama	2	4
Sekolah Menengah Atas	10	20
Diploma (D3)	–	–
Sarjana (S1)	37	74
Lain – Lain	1	2
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer diolah (2014)

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan responden di Rumah Sakit Asri Medical Center mayoritas berpendidikan sarjana (S1) yaitu sejumlah 37 responden atau 74%. Untuk Sekolah Menengah Pertama berjumlah 2 responden atau 4%, Sekolah Menengah Atas berjumlah 10 responden atau 20%, Diploma (D3) tidak ada, dan responden yang menjawab lain – lain hanya berjumlah 1 responden atau 2% dari keseluruhan responden.

4. Identitas responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari kepada 50 responden diperoleh data tentang pekerjaan responden. Adapun deskripsi responden berdasarkan pekerjaan ditunjukkan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Identitas responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Pegawai Negeri	–	–
Wiraswasta	1	2
Pegawai Swasta	6	12
Pelajar / Mahasiswa	35	70
Lain – Lain	8	16
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer diolah (2014)

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan responden di Rumah Sakit Asri Medical Center mayoritas masih pelajar atau mahasiswa berjumlah 35 responden atau 70% dari seluruh responden yang ada. Responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 6 responden atau 12%, wiraswasta hanya 1 responden atau 2%. Sedangkan yang bekerja sebagai pegawai negeri tidak ada yang datang berkunjung dan terdapat 8 responden atau 16% yang menjawab lain – lain. Hal ini menunjukkan bahwa banyak pelajar atau mahasiswa yang lebih memilih rumah sakit tersebut dibanding dengan rumah sakit yang lainnya.

5. Identitas responden berdasarkan tingkat pendapatan

Berdasarkan kuisisioner yang dikumpulkan dari kepada 50 responden diperoleh data tentang tingkat pendapatan responden. Adapun deskripsi responden berdasarkan tingkat pendapatan ditunjukkan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.5. Identitas responden berdasarkan tingkat pendapatan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
< Rp. 1.000.000	9	18
Rp. 1.001.000 – Rp 2.000.000	22	44
Rp. 2.001.000 – Rp 3.000.000	9	18
> Rp. 3.000.000	10	20
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer diolah (2014)

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan responden di Rumah Sakit Asri Medical Center yang memiliki pendapatan kurang dari Rp. 1.000.000 dan antara Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000 hanya 9 responden atau sebesar 18%. Mayoritas responden memiliki pendapatan antara Rp. 1.001.000 – Rp. 2.000.000 yaitu berjumlah 22 responden atau sebesar 44%. Sedangkan responden yang memiliki pendapatan lebih dari Rp. 3.000.000 sebanyak 10 responden atau sebesar 20%. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Asri Medical Center termasuk rumah sakit yang terjangkau oleh masyarakat.

6. Identitas responden berdasarkan frekuensi kunjungan

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari kepada 50 responden diperoleh data tentang frekuensi kunjungan responden. Adapun deskripsi responden berdasarkan frekuensi kunjungan ditunjukkan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Identitas responden berdasarkan frekuensi kunjungan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
2 kali	20	40
3 – 4 kali	18	36
5 – 6 kali	5	10
> 6 kali	7	14
Jumlah	50	100

Sumber: Data primer diolah (2014)

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan responden di Rumah Sakit Asri Medical Center mayoritas berkunjung minimal 2 kali yaitu sebanyak 20 responden atau 40%. Namun responden yang berkunjung 3 – 4 kali juga tidak sedikit yaitu sebanyak 18 responden atau 36 %. Terdapat pula yang telah berkunjung 5 – 6 kali yaitu sebanyak 5 responden atau 10% dan bahkan yang telah berkunjung lebih dari 6 kali sebanyak 7 responden atau 14%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari Rumah Sakit Asri Medical Center tergolong tinggi.

4.2. Pengujian Instrumen Penelitian

4.2.1. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan berdasarkan analisis item yaitu mengkorelasikan skor setiap pertanyaan dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pertanyaan). Teknik korelasinya memakai

Pearson Correlation, dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai

$$r_{hitung} > r_{tabel}$$

4.7. hasil Uji Validitas Kinerja

	Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kehandalan / Reliability	Item 1	0,444	0,2787	Valid
	Item 2	0,353	0,2787	Valid
	Item 3	0,522	0,2787	Valid
	Item 4	0,531	0,2787	Valid
Daya Tanggap	Item 1	0,474	0,2787	Valid
	Item 2	0,499	0,2787	Valid
	Item 3	0,504	0,2787	Valid
	Item 4	0,418	0,2787	Valid
Jaminan / Assurance	Item 1	0,698	0,2787	Valid
	Item 2	0,591	0,2787	Valid
	Item 3	0,521	0,2787	Valid
	Item 4	0,430	0,2787	Valid
	Item 5	0,434	0,2787	Valid
Perhatian / Empathy	Item 1	0,527	0,2787	Valid
	Item 2	0,541	0,2787	Valid
	Item 3	0,549	0,2787	Valid
	Item 4	0,503	0,2787	Valid
	Item 5	0,520	0,2787	Valid
Bukti Langsung / Tangible	Item 1	0,403	0,2787	Valid
	Item 2	0,532	0,2787	Valid
	Item 3	0,438	0,2787	Valid
	Item 4	0,502	0,2787	Valid

	Item 5	0,404	0,2787	Valid
Jasa Inti Medis	Item 1	0,420	0,2787	Valid
	Item 2	0,286	0,2787	Valid
	Item 3	0,457	0,2787	Valid
Profesionalisme	Item 1	0,436	0,2787	Valid
	Item 2	0,411	0,2787	Valid
	Item 3	0,498	0,2787	Valid
	Item 4	0,293	0,2787	Valid

Sumber : Data primer diolah (2014)

Seperti telah dikemukakan pada Tabel 4.7 diperoleh nilai r_{hitung} tidak seluruhnya item pada validitas kinerja $> r_{tabel}$. Terdapat butir pertanyaan yang tidak valid pada butir pertanyaan 1 dan 4 pada dimensi kehandalan. Maka dari itu saya tidak menggunakan butir pertanyaan 1 dan 4 dalam kuisioner yang telah disebarkan dikarenakan pertanyaan tersebut tidak valid.

4.8. Hasil Uji Validitas Kepentingan

	Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kehandalan / Reliability	Item 1	0,426	0,2787	Valid
	Item 2	0,472	0,2787	Valid
	Item 3	0,571	0,2787	Valid
	Item 4	0,400	0,2787	Valid
Daya Tanggap	Item 1	0,504	0,2787	Valid
	Item 2	0,586	0,2787	Valid
	Item 3	0,518	0,2787	Valid
	Item 4	0,588	0,2787	Valid
Jaminan /	Item 1	0,565	0,2787	Valid

Assurance	Item 2	0,536	0,2787	Valid
	Item 3	0,360	0,2787	Valid
	Item 4	0,456	0,2787	Valid
	Item 5	0,460	0,2787	Valid
Perhatian / Empathy	Item 1	0,511	0,2787	Valid
	Item 2	0,608	0,2787	Valid
	Item 3	0,505	0,2787	Valid
	Item 4	0,547	0,2787	Valid
	Item 5	0,482	0,2787	Valid
Bukti Langsung / Tangible	Item 1	0,457	0,2787	Valid
	Item 2	0,595	0,2787	Valid
	Item 3	0,566	0,2787	Valid
	Item 4	0,661	0,2787	Valid
	Item 5	0,554	0,2787	Valid
Jasa Inti Medis	Item 1	0,559	0,2787	Valid
	Item 2	0,600	0,2787	Valid
	Item 3	0,597	0,2787	Valid
Profesionalisme	Item 1	0,708	0,2787	Valid
	Item 2	0,553	0,2787	Valid
	Item 3	0,498	0,2787	Valid
	Item 4	0,654	0,2787	Valid

Sumber : Data primer diolah (2014)

Seperti telah dikemukakan pada Tabel 4.8 diperoleh nilai r_{hitung} tidak seluruhnya item pada validitas kepentingan $> r_{tabel}$. Terdapat 2 butir pertanyaan yang tidak valid pada dimensi kehandalan yaitu pertanyaan 5 dan 6. Maka dari itu saya tidak menggunakan butir tersebut dalam

kuisisioner yang telah disebarkan dikarenakan pertanyaan tersebut tidak valid.

4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Hasil uji reliabilitas tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha Kinerja	Nilai Kritis	Cronbach's Alpha Kepentingan	Nilai Kritis
Kehandalan	0,797	0,6	0,760	0,6
Daya tanggap	0,878	0,6	0,873	0,6
Jaminan	0,854	0,6	0,817	0,6
Perhatian	0,898	0,6	0,856	0,6
Bukti langsung	0,890	0,6	0,878	0,6
Jasa inti medis	0,852	0,6	0,794	0,6
Profesionalisme	0,826	0,6	0,888	0,6

Sumber : Data primer diolah (2014)

Suatu kuisisioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Dari uji reliabilitas di atas, semua nilai *Cronbach Alpha* data berada > 0,6, sehingga data tersebut reliabel untuk disebarkan.

4.3. Hasil Penelitian

4.3.1. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Index*)

Pengukuran terhadap indeks kepuasan konsumen diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran – sasaran di tahun – tahun mendatang.

a. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS)

Nilai rata – rata tingkat kepentingan pasien RS. Asri Medical Center tiap variabel / atribut dapat dihitung dengan menggunakan :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana :

n = jumlah pasien

Y_i = nilai kepentingan atribut Y ke-i

Tabel 4.10. Mean Importance Score

No	Atribut	Tingkat Kepentingan
1	Atribut 1	4,52
2	Atribut 2	4,46
3	Atribut 3	4,36
4	Atribut 4	4,38
5	Atribut 5	4,56
6	Atribut 6	4,46
7	Atribut 7	4,40
8	Atribut 8	4,46

9	Atribut 9	4,22
10	Atribut 10	4,30
11	Atribut 11	4,18
12	Atribut 12	4,38
13	Atribut 13	4,34
14	Atribut 14	4,32
15	Atribut 15	4,34
16	Atribut 16	4,40
17	Atribut 17	4,32
18	Atribut 18	4,28
19	Atribut 19	4,38
20	Atribut 20	4,14
21	Atribut 21	4,14
22	Atribut 22	4,20
23	Atribut 23	4,20
24	Atribut 24	4,42
25	Atribut 25	4,38
26	Atribut 26	4,52
27	Atribut 27	4,42
28	Atribut 28	4,50
29	Atribut 29	4,40
30	Atribut 30	4,50
Total		130,88

Sumber : Data primer diolah (2014)

b. Menghitung Mean Satisfaction Score (MSS)

Nilai rata – rata tingkat kenyataan / kinerja RS Asri Medical Center Yogyakarta yang dirasakan pasien tiap variabel / atribut dapat dihitung dengan menggunakan persamaan :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

n = jumlah pasien

Xi = Nilai kinerja atribut X ke-i

Tabel 4.11. Mean Satisfaction Score

No	Atribut	Tingkat Kinerja
1	Atribut 1	3,84
2	Atribut 2	4,08
3	Atribut 3	3,90
4	Atribut 4	3,72
5	Atribut 5	3,92
6	Atribut 6	4,16
7	Atribut 7	4,00
8	Atribut 8	3,80
9	Atribut 9	4,14
10	Atribut 10	3,96
11	Atribut 11	4,12
12	Atribut 12	4,06
13	Atribut 13	4,16
14	Atribut 14	3,96
15	Atribut 15	4,06
16	Atribut 16	4,16
17	Atribut 17	4,10
18	Atribut 18	4,00
19	Atribut 19	3,92
20	Atribut 20	3,76

21	Atribut 21	3,84
22	Atribut 22	3,78
23	Atribut 23	3,70
24	Atribut 24	4,06
25	Atribut 25	3,98
26	Atribut 26	4,04
27	Atribut 27	4,08
28	Atribut 28	4,18
29	Atribut 29	4,18
30	Atribut 30	4,12
Total		119,78

Sumber : Data primer diolah (2014)

c. Menghitung *Weighting Factors (WF)*

Bobot ini merupakan nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut WF dapat dicari dengan menggunakan persamaan :

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

p = atribut ke – p

Tabel 4.12. *Weighting Factors*

No	Atribut	MIS	WF
1	Atribut 1	4,52	3,45%
2	Atribut 2	4,46	3,41%
3	Atribut 3	4,36	3,33%
4	Atribut 4	4,38	3,35%
5	Atribut 5	4,56	3,48%
6	Atribut 6	4,46	3,41%
7	Atribut 7	4,40	3,36%
8	Atribut 8	4,46	3,41%
9	Atribut 9	4,22	3,22%
10	Atribut 10	4,30	3,29%
11	Atribut 11	4,18	3,19%
12	Atribut 12	4,38	3,35%

13	Atribut 13	4,34	3,32%
14	Atribut 14	4,32	3,30%
15	Atribut 15	4,34	3,32%
16	Atribut 16	4,40	3,36%
17	Atribut 17	4,32	3,30%
18	Atribut 18	4,28	3,27%
19	Atribut 19	4,38	3,35%
20	Atribut 20	4,14	3,16%
21	Atribut 21	4,14	3,16%
22	Atribut 22	4,20	3,21%
23	Atribut 23	4,20	3,21%
24	Atribut 24	4,42	3,38%
25	Atribut 25	4,38	3,35%
26	Atribut 26	4,52	3,45%
27	Atribut 27	4,42	3,38%
28	Atribut 28	4,50	3,44%
29	Atribut 29	4,40	3,36%
30	Atribut 30	4,50	3,44%
		130,88	100,00%

Sumber : Data primer diolah (2014)

d. Menghitung *Weighting Score (WS)*

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kenyataan pelayanan / kinerja yang dirasakan pasien

RS Asri Medical Center Yogyakarta sebagai MSS (Mean Satisfaction Score). Persamaan yang digunakan yaitu :

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Tabel 4.13. *Weighting Score (WS)*

No	Atribut	WF	MSS	WS
1	Atribut 1	3,45%	3,84	0,13
2	Atribut 2	3,41%	4,08	0,14
3	Atribut 3	3,33%	3,90	0,13

4	Atribut 4	3,35%	3,72	0,12
5	Atribut 5	3,48%	3,92	0,14
6	Atribut 6	3,41%	4,16	0,14
7	Atribut 7	3,36%	4,00	0,13
8	Atribut 8	3,41%	3,80	0,13
9	Atribut 9	3,22%	4,14	0,13
10	Atribut 10	3,29%	3,96	0,13
11	Atribut 11	3,19%	4,12	0,13
12	Atribut 12	3,35%	4,06	0,14
13	Atribut 13	3,32%	4,16	0,14
14	Atribut 14	3,30%	3,96	0,13
15	Atribut 15	3,32%	4,06	0,13
16	Atribut 16	3,36%	4,16	0,14
17	Atribut 17	3,30%	4,10	0,14
18	Atribut 18	3,27%	4,00	0,13
19	Atribut 19	3,35%	3,92	0,13
20	Atribut 20	3,16%	3,76	0,12
21	Atribut 21	3,16%	3,84	0,12
22	Atribut 22	3,21%	3,78	0,12
23	Atribut 23	3,21%	3,70	0,12
24	Atribut 24	3,38%	4,06	0,14
25	Atribut 25	3,35%	3,98	0,13
26	Atribut 26	3,45%	4,04	0,14
27	Atribut 27	3,38%	4,08	0,14
28	Atribut 28	3,44%	4,18	0,14
29	Atribut 29	3,36%	4,18	0,14
30	Atribut 30	3,44%	4,12	0,14
	Total	100,00%	119,78	3,99

Sumber : Data primer diolah (2014)

e. Menghitung indeks kepuasan konsumen *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diperoleh besarnya nilai Indeks kepuasan konsumen, yaitu membagi total Weighting Score (WS) dengan Skala maksimum yang

digunakan yaitu 5 kemudian dikalikan dengan 100,0. Hasil perhitungan menunjukkan nilai total Weighting Score (WS) sebesar 3,99 sehingga diperoleh :

$$= (3,99/5) \times 100,0$$

$$= 79,8\%$$

Berdasarkan tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan responden, kriteria ditentukan berdasarkan nilai intervalnya yaitu sebagai berikut :

$$I = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya alternatif jawaban}}$$

$$I = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Setelah mengetahui besarnya jarak interval sebesar 0,80 maka dapat ditentukan kategori kinerja dan harapan. Kategori – kategori tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

No	Nilai Interval	Konversi (%)	Keterangan
1	1,00 – 1,79	20 – 35	Tidak Puas
2	1,80 – 2,59	36 – 51	Kurang Puas
3	2,60 – 3,39	52 – 67	Cukup Puas
4	3,40 – 4,19	68 – 83	Puas
5	4,20 – 5,00	84 – 100	Sangat Puas

Sumber : Data primer diolah (2014)

Setelah mengetahui nilai Indeks Kepuasan Konsumen sebesar 79,8% dan berada pada interval 68 – 83, maka tingkat kepuasan konsumen di RS Asri Medical Center Yogyakarta dapat dikategorikan puas.

4.3.2. Analisis Diagram Kartesius

a. Analisis diagram kartesius per atribut

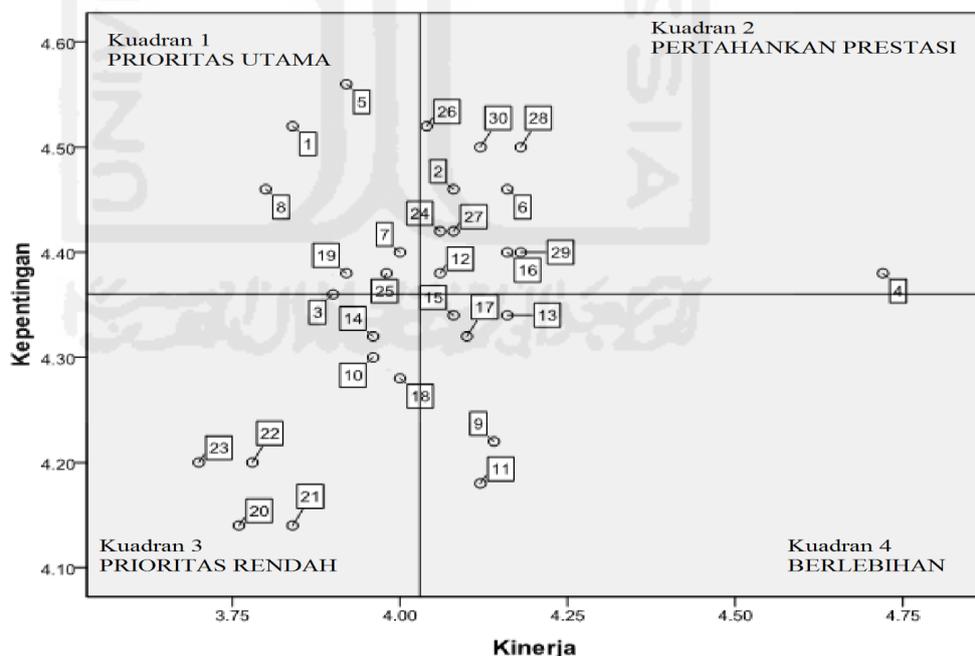
Diagram Kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik – titik \bar{X}_i dan \bar{Y}_i dimana \bar{X}_i merupakan rata – rata dari skor tingkat kinerja seluruh atribut dan \bar{Y}_i merupakan rata – rata dari skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang seluruhnya ada 32 atribut. Hasil analisis tingkat kinerja dan harapan seperti terlihat pada Tabel 5.4 menjadi data masukan bagi analisis atau pembuatan Diagram Kartesius.

Tabel 4.15. Tingkat Kepuasan Total

No	Atribut	Rata - Rata	
		\bar{X}_i	\bar{Y}_i
1	Atribut 1	3,84	4,52
2	Atribut 2	4,08	4,46
3	Atribut 3	3,90	4,36
4	Atribut 4	4,72	4,38
5	Atribut 5	3,92	4,56
6	Atribut 6	4,16	4,46
7	Atribut 7	4,00	4,40
8	Atribut 8	3,80	4,46
9	Atribut 9	4,14	4,22
10	Atribut 10	3,96	4,30
11	Atribut 11	4,12	4,18
12	Atribut 12	4,06	4,38
13	Atribut 13	4,16	4,34
14	Atribut 14	3,96	4,32
15	Atribut 15	4,08	4,34
16	Atribut 16	4,16	4,40
17	Atribut 17	4,10	4,32
18	Atribut 18	4,00	4,28
19	Atribut 19	3,92	4,38
20	Atribut 20	3,76	4,14
21	Atribut 21	3,84	4,14
22	Atribut 22	3,78	4,20
23	Atribut 23	3,70	4,20
24	Atribut 24	4,06	4,42
25	Atribut 25	3,98	4,38
26	Atribut 26	4,04	4,52
27	Atribut 27	4,08	4,42
28	Atribut 28	4,18	4,50
29	Atribut 29	4,18	4,40
30	Atribut 30	4,12	4,50
Rata – rata \bar{X}_i dan \bar{Y}_i		4,03	4,36

Sumber : Data primer diolah (2014)

Pembuatan Diagram Kartesius dilakukan dengan cara menentukan nilai kinerja sebagai titik untuk garis X (horizontal) dan skor tingkat harapan sebagai titik untuk garis Y (vertikal). Titik potong antara X dan Y yang membagi diagram menjadi empat kuadran ditentukan berdasarkan nilai rata – rata skor tingkat kinerja dan kepentingan pada masing – masing garis. Total atribut secara keseluruhan adalah 32 atribut. Berikut dijelaskan lebih lanjut posisi tiap atribut kualitas jasa dalam Diagram Kartesius. Berdasarkan tabel 5.4 tingkat kepuasan total didapat dari total skor rata – rata kinerja (4,03) dan skor rata – rata kepentingan (4,36). Jadi titik potong diagram kartesius X dan Y adalah (4,03) dan (4,36).



Gambar 4.1.
Diagram Kartesius

Gambar 4.1 di atas merupakan Diagram Kartesius yang terdiri dari beberapa atribut – atribut pada tujuh dimensi (SERVQUAL) RS. Asri Medical Center Yogyakarta. Berdasarkan Diagram Kartesius di atas terlihat bahwa seluruh atribut tersebar pada empat kuadran. Pada kuadran 1 terdapat enam atribut yaitu atribut 1, atribut 5, atribut 7, atribut 8, atribut 19, dan atribut 25. Pada kuadran 2 terdapat sebelas atribut yaitu atribut 2, atribut 4, atribut 6, atribut 12, atribut 16, atribut 24, atribut 26, atribut 27, atribut 28, atribut 29, dan atribut 30. Pada kuadran 3 terdapat delapan atribut yaitu atribut 3, atribut 10, atribut 14, atribut 18, atribut 20, atribut 21, atribut 22, dan atribut 23. Pada kuadran 4 terdapat lima atribut yaitu atribut 9, atribut 11, atribut 13, atribut 15, dan atribut 17. Berdasarkan atribut – atribut tersebut maka dapat dijelaskan rinciannya sebagai berikut :

1. Kuadran 1 ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tingkat harapannya sangat penting tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen rumah sakit dan tingkat kinerjanya tidak baik, sehingga pelanggan tidak puas. Dalam kuadran ini terdapat enam atribut, atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 4.16. Atribut Kuadran 1

No	Atribut	Keterangan
1	Atribut 1	Keterampilan perawat masih dirasakan kurang dalam melayani pasien yang datang ke rumah sakit.
2	Atribut 5	Menurut para pasien, unit gawat darurat di Rumah Sakit Asri Medical Center kurang tanggap dalam menangani pasien darurat.
3	Atribut 7	Perawat juga tidak siap melayani pasien kapanpun dalam kondisi apapun.
4	Atribut 8	Kurangnya ketepatan dalam melayani pasien.
5	Atribut 19	Kurangnya peralatan pendukung medis yang dibutuhkan pasien.
6	Atribut 25	Dalam memberikan diagnosa juga sebaiknya harus jelas dan dapat membuat pasien yakin dan percaya pada diagnosa tersebut.

Pada kuadran 1 ini pelanggan tidak puas dengan kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen rumah sakit, dengan demikian perlu penanganan yang lebih serius. Strategi yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit adalah meningkatkan pelayanan dengan memberikan informasi – informasi yang akurat tentang diagnosa penyakit, dan kedisiplinan dalam menangani pasien.

2. Kuadran 2 ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang di anggap oleh pelanggan sangat penting dan pihak

menejemen melaksanakan dengan baik sehingga pelanggan sangat puas. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 4.17. Atribut Kuadran 2

No	Atribut	Keterangan
1	Atribut 2	Prosedur pelaksanaan administrasi tidak berbelit – belit. Sehingga pasien tidak merasa kebingungan dalam melakukan pendaftaran dan administrasi lainnya.
2	Atribut 4	Perawat juga telah memperhatikan keluhan para pasiennya.
3	Atribut 6	Dokter telah siap melayani pasien kapanpun dan dalam keadaan apapun.
4	Atribut 12	Pasien juga merasa aman untuk berobat di Rumah Sakit Asri Medical Center.
5	Atribut 16	Dokter telah memiliki kemampuan dalam melayani pasien yang datang ke Rumah Sakit Asri Medical Center.
6	Atribut 24	Tingkat kesembuhan pasien Rumah Sakit Asri Medical Center juga sudah cukup baik.
7	Atribut 26	Dalam memberikan diagnosa, dokter telah memberikan yang terbaik.
8	Atribut 27	Dokter dan perawat di Rumah Sakit Asri Medical Center telah berpengalaman dalam melayani pasien.
9	Atribut 28	Dokter telah sangat teliti dalam memeriksa pasiennya.
10	Atribut 29	Ketelitian perawat juga sudah cukup baik.
11	Atribut 30	Dokter – dokter di Rumah Sakit Asri Medical Center juga telah ahli dalam bidangnya masing –

		masing.
--	--	---------

Pada kuadran 2 ini pelanggan merasa terpuaskan dengan kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen rumah sakit, dengan demikian prestasi ini harus tetap dipertahankan dan sebisa mungkin ditingkatkan lagi. Jangan sampai menurun karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Strategi yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit adalah terus mempertahankan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik, memberikan rasa percaya kepada pasien dengan menyediakan tenaga yang telah ahli dan berpengalaman di bidangnya sehingga membuat pelanggan merasa tenang pada saat berobat ke Rumah Sakit Medical Center serta tetap menjaga reputasi baik rumah sakit di mata para pelanggan.

3. Kuadran 3 ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan kinerja rumah sakit juga tidak terlalu maksimal. Sehingga dianggap kurang penting bagi pelanggan. Dengan demikian akan berdampak pada pemborosan rumah sakit karena yang telah dilakukan oleh pihak rumah sakit tidak penting bagi pelanggan. Atribut yang masuk kuadran ini adalah :

4.

Tabel 4.18. Atribut Kuadran 3

No	Atribut	Keterangan
1	Atribut 3	Perawat tidak terlalu memperhatikan dalam pemberian informasi perkembangan pasien kepada dokter.
2	Atribut 10	Informasi tentang penyakit pasien juga tidak begitu jelas dan kurang mendapatkan perhatian.
3	Atribut 14	Pelayanan yang diberikan tidak maksimal karena para karyawan Rumah Sakit Asri Medical Center tidak melayani dengan sepenuh hati.
4	Atribut 18	Dokter jarang memberikan dorongan atau semangat kepada pasiennya.
5	Atribut 20	Kondisi ruang tunggu juga tidak begitu nyaman untuk para pasien yang berkunjung.
6	Atribut 21	Penampilan karyawan Rumah Sakit Asri Medical Center belum cukup menarik.
7	Atribut 22	Penataan ruangnya tidak terlalu baik.
8	Atribut 23	Belum tersedianya tempat parkir yang layak untuk pengunjung Rumah Sakit Asri Medical Center.

Atribut – atribut yang ada pada kuadran 3 dianggap kurang begitu penting oleh pelanggan dan kinerja rumah sakit juga biasa – biasa saja. Strategi yang perlu dilakukan rumah sakit yaitu tetap meningkatkan kinerja karena kemungkinan suatu harapan pelanggan berubah.

5. Kuadran 4 ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tidak begitu penting bagi pelanggan akan tetapi kinerja

rumah sakit terlalu berlebihan, dianggap kurang penting namun sangat memuaskan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah :

Tabel 4.19. Atribut Kuadran 4

No	Atribut	Keterangan
1	Atribut 9	Keramahan para karyawan rumah sakit dalam melayani pasien terbilang sangat baik.
2	Atribut 11	Kenyamanan pasien juga sangat diperhatikan oleh pihak manajemen rumah sakit walaupun bagi pasien itu tidak terlalu penting.
3	Atribut 13	Informasi tentang penyakit pasien sangat dijaga kerahasiaannya dari publik.
4	Atribut 15	Kemampuan dalam berkomunikasi sangat diperhatikan oleh pihak rumah sakit.
5	Atribut 17	Karyawan rumah sakit Asri Medical Center tidak melihat status pasien dalam melayani pasiennya.

Atribut – atribut yang ada pada kuadran 4 ini dianggap pelanggan tidak terlalu penting dan cenderung tidak membutuhkannya namun pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang berlebihan terutama pada lima atribut yang ada pada kuadran ini. Sebaiknya rumah sakit memprioritaskan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan pada atribut yang lebih dibutuhkan oleh pelanggan.

b. Diagram kartesius per dimensi

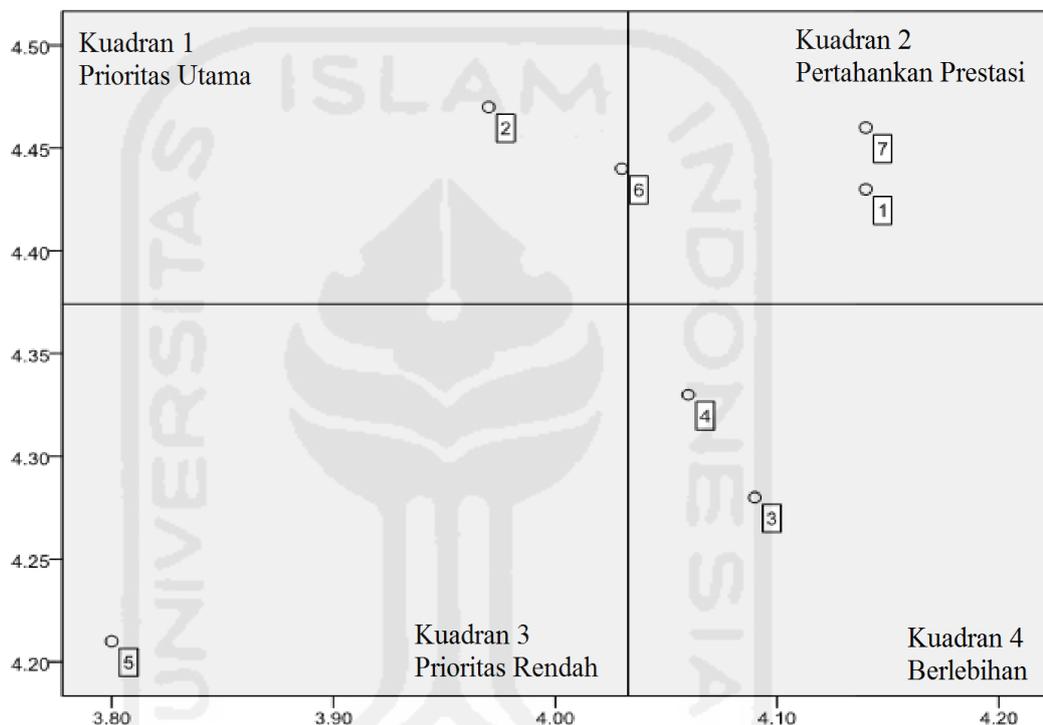
Selain berdasarkan total atribut di atas, maka dapat digambarkan diagram kartesius berdasarkan perbedaan nilai rata – rata dari ketujuh dimensi tersebut. Diagram Kartesius menggambarkan posisi faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan responden. Perhitungan awal dilakukan untuk menempatkan faktor – faktor yang dianggap penting oleh responden serta tingkat kepuasan responden adalah pengukuran nilai rata – rata dari rata – rata seperti terlihat dalam tabel 4.20.

Tabel 4.20. Perhitungan Rata – rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan pada Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.

No	Dimensi	\bar{X}_i	\bar{Y}_i
1	Kehandalan	4,14	4,43
2	Daya tanggap	3,97	4,47
3	Jaminan	4,09	4,28
4	Perhatian	4,06	4,33
5	Bukti langsung	3,80	4,21
6	Jasa inti medis	4,03	4,44
7	Profesionalisme	4,14	4,46
Rata - rata		4,03	4,37

Pembuatan Diagram Kartesius dilakukan dengan cara menentukan nilai kinerja sebagai titik untuk garis X (horizontal) dan skor tingkat kepentingan sebagai titik untuk garis Y (vertikal). Titik potong antara X dan Y yang membagi diagram menjadi empat kuadran ditentukan berdasarkan nilai rata – rata

skor tingkat kinerja dan kepentingan. Berikut dijelaskan lebih lanjut posisi tiap dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti langsung, jasa inti medis, dan profesionalisme dalam Diagram Kartesius.



Gambar 4.2. Diagram Kartesius

Gambar 4.2 di atas merupakan Diagram Kartesius yang terdiri dari beberapa dimensi (SERVQUAL) yang tersebar pada empat kuadran.

- a. Pada kuadran 1 terdapat dua dimensi yaitu dimensi daya tanggap dan jasa inti medis. Pada kuadran ini menunjukkan elemen yang tingkat kepentingannya sangat penting akan

tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen Rumah Sakit Asri Medical Center Yogyakarta dan tingkat kinerja tidak memuaskan. Pada kuadran ini, konsumen mengharapkan kinerja yang lebih baik dari pihak manajemen Rumah Sakit Asri Medical Center Yogyakarta. Dengan demikian, pihak Rumah Sakit Asri Medical Center Yogyakarta dapat memprioritaskan serta melakukan perbaikan – perbaikan atribut – atribut pada kuadran 1 tersebut.

- b. Kuadran 2 ini terdapat dua dimensi yaitu dimensi kehandalan dan profesionalisme. Pada kuadran 2 ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang dianggap oleh konsumen sangat penting dan pihak manajemen melaksanakannya dengan baik sehingga konsumen merasa puas. Pada kuadran ini konsumen merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen Rumah Sakit Asri Medical Center Yogyakarta, dengan demikian prestasi ini harus dipertahankan dan sebisa mungkin ditingkatkan. Karena jika menurun akan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Strategi yang dapat dilakukan oleh pihak rumah sakit adalah terus memperhatikan kebutuhan konsumen.

c. Kuadran 3 ini terdapat satu dimensi yaitu dimensi bukti langsung. Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan kinerja rumah sakit juga tidak maksimal. Strategi yang perlu dilakukan rumah sakit yaitu tetap meningkatkan kinerja, karena kemungkinan suatu saat harapan konsumen dapat berubah.

d. Dalam kuadran 4 ini terdapat satu dimensi yaitu dimensi jaminan dan perhatian. Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tidak begitu penting bagi konsumen, akan tetapi kinerja rumah sakit cenderung berlebihan. Akan lebih baik jika pihak manajemen rumah sakit dapat lebih memprioritaskan atribut – atribut lainnya yang lebih penting.

c. Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Harapan dan Kinerja

Hasil analisis tingkat harapan dan kinerja seperti terlihat pada Tabel 4.20 menjadi data masukan bagi analisis atau pembuatan Diagram Kartesius.

Tabel 4.21. Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No	Dimensi	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat kesesuaian (%)	Keterangan
1	Kehandalan	4,14	4,43	93%	Sangat Puas
2	Daya tanggap	3,97	4,47	89%	Sangat Puas
3	Jaminan	4,09	4,28	96%	Sangat Puas
4	Perhatian	4,06	4,33	94%	Sangat Puas
5	Bukti langsung	3,80	4,21	90%	Sangat Puas
6	Jasa inti medis	4,03	4,44	91%	Sangat Puas
7	Profesionalisme	4,14	4,46	93%	Sangat Puas
	Rata - rata	4,03	4,37	92%	Sangat Puas

Tabel 4.24 menunjukkan tingkat kesesuaian antara kepentingan atau harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dari Rumah Sakit Asri Medical Center Yogyakarta. Berdasarkan ketujuh dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti langsung, jasa inti medis, profesionalisme dan secara keseluruhan memiliki tingkat kesesuaian yang berada pada interval 84,00 – 100,00. Dengan demikian dapat dikatakan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan tergolong dalam kategori sangat puas. Dengan demikian, tingkat kinerja dengan kepentingan sudah sesuai dan harapan konsumen terhadap kinerja pihak manajemen Rumah Sakit Asri Medical Center sudah terpenuhi.

5.4. Pembahasan

Hasil pengolahan data dengan Diagram Kartesius diperlukan untuk melihat kedudukan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti langsung, jasa inti medis, profesionalisme. Berdasarkan Diagram Kartesius, seluruh dimensi tersebar pada empat kuadran.

Pada kuadran 1 menunjukkan atribut yang seharusnya mendapatkan prioritas utama namun kinerja rumah sakit tidak maksimal. Pada atribut ini meliputi dimensi daya tanggap dan jasa inti medis. Dimensi daya tanggap dan jasa inti medis meliputi beberapa atribut seperti : unit gawat darurat yang kurang tanggap, perawat yang kurang tanggap dalam melayani pasien dalam kondisi apapun, kurang ketepatan dalam melayani pasien,

Pada kuadran 2 menunjukkan atribut yang harus dipertahankan karena kinerja pihak rumah sakit telah baik. Terdapat dua dimensi yaitu dimensi kehandalan dan profesionalisme. Atribut kehandalan dan profesionalisme yang termasuk dalam kuadran ini adalah : prosedur administrasi yang tidak berbelit – belit, perawat yang memperhatikan keluhan pasiennya, kemampuan dokter dalam melayani pasien, dokter dan pasien yang telah berpengalaman, dokter dan perawat yang teliti, dan dokter – dokternya yang telah berpengalaman.

Pada kuadran 3 menunjukkan atribut yang kinerja pihak rumah sakit yang tidak maksimal dan juga tidak terlalu dianggap penting bagi pasien. Terdapat satu dimensi yaitu dimensi bukti langsung. Beberapa atribut dimensi bukti langsung yang termasuk dalam kuadran ini adalah : kondisi ruang tunggu yang tidak begitu

nyaman, penampilan karyawan rumah sakit yang kurang menarik, penataan ruang yang belum cukup baik, dan belum tersedianya tempat parkir yang layak untuk para pasien.

Pada kuadran 4 menunjukkan adanya pemborosan yang dilakukan pihak rumah sakit dengan memaksimalkan beberapa atribut yang dirasa tidak terlalu bagi pasien. Terdapat dua dimensi yaitu dimensi jaminan dan perhatian. Atribut – atribut jaminan dan perhatian yang termasuk dalam kuadran ini adalah : keramahan karyawan, kenyamanan pasien, informasi tentang penyakit pasien, kemampuan dalam berkomunikasi, dan karyawan rumah sakit yang tidak melihat status pasien dalam melayani pasiennya.

Diagram Kartesius menggambarkan tingkatan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Dengan mengetahui letak kuadran dimensi – dimensi tersebut, maka pihak rumah sakit dapat mengaitkan pentingnya atribut – atribut tersebut dengan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen dan pihak Rumah Sakit Asri Medical Center Yogyakarta dapat melakukan perbaikan – perbaikan pada atribut – atribut yang dirasa memiliki kinerja yang kurang namun penting bagi konsumen.

Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh nilai indeks kepuasan konsumen sebesar 79,8% dan nilai ini berada pada range 68 – 83 berdasarkan range indeks kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen berada pada kriteria puas. Secara keseluruhan konsumen dapat dikatakan puas terhadap kinerja atribut – atribut yang diberikan oleh Rumah Sakit Asri

Medical Center Yogyakarta. Namun pihak manajemen rumah sakit akan terus meningkatkan kinerjanya hingga konsumen merasa lebih puas dan indeks kepuasan konsumen hampir mendekati 100 persen.

Dengan adanya pengaruh yang besar dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, maka kemampuan rumah sakit dalam memberikan kepuasan konsumen harus selalu dipantau dan ditingkatkan, untuk mengatasi kondisi konsumen yang senantiasa berubah secara dinamis. Pelayanan yang mampu memberikan kepuasan belum tentu dimasa yang akan datang masih tetap memberikan kepuasan. Jadi rumah sakit harus mampu melakukan peningkatan kemampuannya dalam memberikan kepuasan secara sinambung dalam menanggapi dinamika perubahan yang terjadi.

Jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Asri Medical Center Yogyakarta, maka konsumen tersebut akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain. Strategi promisi dengan cara seperti ini sangat efektif dan efisien.