ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

(Studi Kasus Pada Bagian Rawat Inap Kelas Ekonomi)

SKRIPSI

Ditulis oleh

Nama	**: Ikhwan Baiquni**
Nomor Mahasiswa	**: 02311407**
Program Studi	**: Manajemen**
Bidang Konsentrasi	**: Operasional**

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2006

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

(Studi Kasus Pada Bagian Rawat Inap Kelas Ekonomi)

SKRIPSI

Ditulis oleh

Nama	**: Ikhwan Baiquni**
Nomor Mahasiswa	**: 02311407**
Program Studi	**: Manajemen**
Bidang Konsentrasi	**: Operasional**

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2006

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

(Studi Kasus Pada Bagian Rawat Inap Kelas Ekonomi)

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh

Nama	: Ikhwan Baiquni
Nomor Mahasiswa	: 02311407
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Yogyakarta, Januari 2006

Penulis

Ikhwan Baiquni

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

(Studi Kasus Pada Bagian Rawat Inap Kelas Ekonomi)

Ditulis oleh

Nama	: Ikhwan Baiquni
Nomor Mahasiswa	: 02311407
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

Yogyakarta, Januari 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Siti Nurul Ngaimi, Dra, HJ, MM.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KESETAHAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA (STUDI KASUS PADA BAGIAN RAWAT INAP KELAS EKONOMI)

Disusun Oleh: IKHWAN BAIQUNI
Nomor mahasiswa: 02311407

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan ***LULUS***
Pada tanggal : 14 Februari 2006

Penguji/Pemb. Skripsi : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM .....

Penguji : Drs. Nursya,bani Purnama, M.Si .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Suwarsono, MA

HALAMAN MOTO

Orang yang pandai adalah orang yang mau menyiasati nafsunya dan beramal untuk bekal kehidupan sesudah mati. Dan orang yang lemah ialah orang yang mengikuti hawa nafsunya dan berangan – angan terhadap Allah (dengan angan – angan kosong)

(H. R. Imam Ahmad)

Allah meningkatkan derajat orang – orang yang beriman dan berilmu pengetahuan beberapa derajat

(Al Mujadillah: 11)

Seorang yang berakal adalah orang yang senantiasa bersabar menghadapi ujian dan cobaan, menghadapinya dengan teguh dan tidak pergi dan lari

Niatkan selalu untuk membahagiakan kedua orang tua kita, Insyaalllah Allah akan memudahkan jalan kita..... Amin!!!

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang menciptakan Alam semesta. Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- *Allah SWT atas karunia dan ridho-Nya*
- *Bapak dan ibu yang selalu menyayangi, membimbing, mengarahkan serta mendoakan Ananda*
- *Kakak – kakakku : Mas Didik, Mas Ipang (Almarhum), dan Mbak Ulfah yang telah memberikan perhatian dan dorongan*

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui seberapa pentingkah tingkat kepentingan atas atribut – atribut pelayanan jasa kesehatan di kelas EKONOMI RS. PKU Muhammadiyah menurut konsumen. (2) Untuk mengetahui Seberapa baikkah tingkat pelaksanaan atau kinerja pelayanan jasa kesehatan di kelas EKONOMI menurut konsumen. (3) Untuk mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan secara keseluruhan di kelas EKONOMI Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan hipotesa: Konsumen merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Metode penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan cara membagikan kuesioner.

Metode analisis yang digunakan adalah diagram kartesius dan analisis tingkat kesesuaian. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Berdasarkan analisis kinerja menunjukkan atribut-atribut pelayanan Jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta dalam kategori yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kinerja pada seluruh atribut berada pada interval 3,41 – 4,20. (2) Berdasarkan analisis kepentingan menunjukkan atribut-atribut pelayanan Jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki tingkat kepentingan konsumen yang sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kinerja pada seluruh atribut berada pada interval 4,21 – 5,00. (3) Hasil tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa kinerja pada dimensi Tangible, Reliability dan assurance sangat sesuai dengan kepentingannya, sedangkan pada dimensi responsiveness dan emphaty berada pada kriteria sesuai. Hal ini berarti konsumen telah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta, namun belum maksimal. Hal ini dapat dibuktikan bahwa seluruh tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dibawah angka 100 %, yang menunjukkan bahwa kinerja pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta belum dicapai secara maksimal. (4) Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa atribut yang perlu diprioritaskan adalah item : (a) Variabel 1 yaitu kenyamanan kamar yang konsumen tempati. (b) Variabel 5 yaitu kecepatan petugas dalam melayani konsumen. (c) Variabel 10 yaitu menangani konsumen dengan cepat. (d) Variabel 11 yaitu respon cepat terhadap permintaan. (e) Variabel 12 yaitu menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang dideritanya. (f) Variabel 20 yaitu Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen. Sedangkan untuk dimensi yang perlu diprioritaskan kinerjanya adalah dimensi responsiveness. karena dimensi ini berada pada kuadra A

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA" (Studi Kasus Pada Bagian Rawat Inap Kelas Ekonomi). Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Islam Indonesia.

Adpun dalam skripsi ini penulis menyadari bahwa apa yang telah disajikan masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu bimbingan, saran serta pengarahan dari semua pihak sangat penulis harapkan demi tercapainya penulisan yang lebih baik.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih ditujukan kepada:

1. Bapak Drs. H. Suwarsono, MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi UII.
2. Ibu Siti Nurul Ngaini, Dra, HJ, MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbngan dan pengarahan selama proses penulisan skripsi.

3. Ibu Dra. Nur Fauziah, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (Special Thank's buat Pak Gum yang banyak memberikan informasi dan pengarahan).
5. Bapak dan ibu tercinta dengan segala kasih dan sayangnya yang tulus mendidik dan selalu memberikan motivasi dan do'a kepada penulis.
6. Mas Didik, Mas Ipang (almarhum), Mbak Ulfah, Mbak eli, Putri, Rara, dan semua keluargaku yang selalu memberikan motivasi dan do'anya dan selalu menemani saat senang dan menghiburku saat sedih.
7. Ibu Irma Risdiana. S.Si, Apt selaku Kepala Bagian Pengembangan SDI, Ibu Sriyati. S. Kep. Ns selaku Kepala Bidang Keperawatan, dan seluruh seluruh suster dan perawat RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah berkenan membantu penulis dalam proses pencarian data.
8. Teman – temanku Kost "Joglo" 16, Wadex, Fajar, Dharma n Hary, Kodok, Ipunk, cemplon, joko terimakasih atas dukungannya, bantuan, dan kebersamaannya.
9. Teman – temanku yang memberi keindahan hidup Billy (thank's buat komputer n printnya), Rudi, Zulfan, Doni, Uhe', Ridho', Rio, Didit dan teman – teman jurusan Manajemen Kelas E '02.
10. Teman – teman kampus jurusan manajemen '02 Universitas Islam Indonesia.
11. Sahabat – sahabatku Nura, Khili, Udin, Ani, Nina, Ali, Puput, Kapit, Ita, Ayik, Zaim, Ika, Novie, Bagus terima kasis atas kebersamaannnya.

12. Teman – teman KKN Unit BTL – 79 Ardi, April, Noenoe, Ester, Ina, Arif, Ari, Isa, Sis n Sherly terima kasih atas kerjasama dan kebersamaannya semoga makin kompak aja.
13. Yas Penyet (BOS) dan Pak Samsudin (Pk kos) dan keluarga terima kasih atas panganan dan perhatian yang diberikan.
14. Teman, saudara dan semua pihak yang tidak dapat yang telah memberikan bantuan dan dorongan selama penulisan skripsi ini.

Semoga dengan amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan rahmat dan karunia yang setimpal dari Allah SWT. Amin.....

Penulis juga menyadari bahwa sebagai manusia banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan oleh karena itu koreksi dan saran demi perbaikan skripsi ini diterima dengan senang hati dan lapang dada. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua dan mampu menjadi sedikit tambahan bagi ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Januari 2006

Penulis

Ikhwan Baiquni

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul i

Halaman Sampul Depan Skripsi ii

Halaman Judul Skripsi iii

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme iv

Halaman Pengesahan Skripsi v

Berita Acara Ujian Skripsi vi

Halaman Motto vii

Halaman Persembahan viii

Abstraksi ix

Kata Pengantar x

Daftar Isi xiii

Daftar Tabel xvi

Daftar Gambar xvii

Daftar Lampiran xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Batasan Masalah 4

1.4 Tujuan Penelitian 5

1.5 Manfaat Penelitian 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu 6

2.2 Landasan Teori 9

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 9

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 11

2.2.3 Model Kualitas Pelayanan 13

2.2.4 Penhgertian Kepuasan Pelanggan atau Konsumen 16

2.3 Kerangka Berpikir 22

2.4 Hipotesis Operasional 23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 24

3.1.1 Objek dan Lokasi Penelitian 24

3.1.2 Ruang Lingkup 24

3.1.3 Metode Pengumpulan Data 25

3.1.4 Populasi dan Sampel 25

3.1.5 Penentuan Jumlah Sampel 26

3.1.6 Metode Pengambilan Sampel 27

3.1.7 Metode Analisis Data 28

3.1.8 Alat Analisis 29

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Diskriptif 32

4.1.1 Jenis Kelamin 33

4.1.2 Umur 34

4.1.3 Jenis Pekerjaan 35

4.2 Analisis Kuantitatif 36

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 36

4.2.2 Analisis Importance Performance 39

4.2.3 Analisis Diagram Kartesius Per Item 50

4.2.4 Analisis Diagram Kartesius Per Dimensi 58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 62

5.2 Saran 63

DAFTAR PUSTAKA 65

LAMPIRAN 66

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 33

4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur 34

4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan 35

4.4 Hasil Uji Validitas 37

4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas 48

4.6 Analisis Tingkat Kepentingan Pasien Pada Jasa Kesehatan di Kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta 40

4.7 Analisis Tingkat Kinerja Pada Jasa kesehatan di Kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta 42

4.8 Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja Terhadap Kepentingan Pasien Pada Jasa Kesehatan di Kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta 45

4.9 Koordinat *Importance – Performance Analisys* 51

4.10 Koordinat *Importance – Performance* Per Dimensi 58

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

2.1 Model Analisis Gap 15

2.2 Diagram Kartesius 20

2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan 22

3.1 Diagram Kartesius 30

4.1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Pada Jasa Kesehatan di Kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta Per Item 53

4.2 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Pada Jasa Kesehatan di Kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta Per Dimensi 59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

I Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan 67

II Data Hasil Penelitian 72

III Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepentingan 76

IV Uji Validitas Dan Reliabilitas Kinerja 77

V Tabel Korelasi Pearson Product Moment 78

VI Surat Ijin Penelitian 79

VII Surat Keterangan Selesai Penelitian 80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi kebutuhan utama. Kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan jasa yang baik telah menjadi kebutuhan pula. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai kesehatan. Hal ini menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan jasa yang bersifat penyembuhan saja, tetapi memberikan kepuasan bagi konsumen rumah sakit serta pendampingnya.

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Rumusan Masalah

Adanya perbedaan antara harapan konsumen dan kualitas jasa yang diterima konsumen sebagai pengguna jasa kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit menyebabkan ketidakpuasan konsumen. Ini berarti ada jurang pemisah antara manajemen rumah sakit dan konsumen rumah sakit tersebut.

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa pentingkah tingkat kepentingan atas atribut – atribut pelayanan jasa kesehatan di kelas EKONOMI RS. PKU Muhammadiyah menurut konsumen?
2. Seberapa baikkah tingkat pelaksanaan atau kinerja pelayanan jasa kesehatan di kelas EKONOMI menurut konsumen?
3. Apakah konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan secara keseluruhan di kelas EKONOMI Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

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

1. Responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga yang menungguinya.
2. Penelitian ini dilakukan pada pasien dan keluarganya yang di rawat di kelas ekonomi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Atribut - atribut yang diteliti berdasarkan 5 dimensi karakteristik kualitas pelayanan jasa, yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empaty.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis mempunyai tujuan antara lain:

1. Untuk mengetahui seberapa pentingkah tingkat kepentingan atas atribut – atribut pelayanan jasa kesehatan di kelas EKONOMI RS. PKU Muhammadiyah menurut konsumen.
2. Untuk mengetahui Seberapa baikkah tingkat pelaksanaan atau kinerja pelayanan jasa kesehatan di kelas EKONOMI menurut konsumen.
3. Untuk mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan secara keseluruhan di kelas EKONOMI Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Sebagai acuan yang dapat digunakan oleh pihak manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah untuk menunjang keputusan manajemen rumah sakit dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jasa kesehatan.
2. Sebagai media informasi ilmiah bagi institusi pendidikan dan aplikasi di lapangan.
3. Pihak lain (pengelola rumah sakit – rumah sakit islam dan swasta) mengenai manajemen rumah sakit dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jasa kesehatan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

2.1.1 Akhmat Furqon (2002)

Judul

"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dan Keinginan Untuk Merekomendasikan Rumah Sakit"

Rumusan masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan keinginan untuk merekomendasi ke orang lain.
2. Apakah responden dengan usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan yang berbeda mempunyai persepsi kualitas pelayanan yang berbeda.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan keinginan merekomendasikan kepada orang lain pada unit rawat inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Kemudian mengukur perbedaan responden dengan usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang berbeda serta menganalisis kebijakan apa yang harus diambil dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Metode Penelitian

Dalam menganalisis data akan digunakan metode kuantitatif berupa analisis regresi. *Instrumen servqual* merupakan alat – alat untuk mengukur kualitas jasa yang berdasarkan pada sepuluh dimensi kualitas (Parasuraman, et al., 1985).

Kemudian metode kuantitatif yang lain berupa *one – way* ANOVA test digunakan untuk membandingkan rata – rata data antara ciri – cirri sosiodemografi (usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan) pasien terhadap persepsi kualitas pelayanan (Uzun, 2001).

Hasil Penelitian

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif antara dimensi *reliability* dan *competence* terhadap kepuasan pasien kemudian ada pengaruhyang positif antara dimensi *tangiable* dan *communication* terhadap keinginan untuk merekomendasikan. Sedangkan untuk uji anova diperoleh bahwa responden pria lebih memperhatikan dimensi *tangible, credibility, responsiveness,* dan *communication* dari pada wanita. Sedangkan secara umum bahwa responden yang berpendidikan lebih tinggi akan lebih sulit untuk mempersiapkan baik terhadap kualitas pelayanan dibandingkan responden yang berpendidikan lebih rendah

2.1.2 Lily Harjati (2003)

Judul

"Analisis Kepuasan Dokter Sebagai Customer Rumah Sakit X Di Jakarta Pusat"

Tujuan Penelitian

1. Mempertahankan dokter yang kualified, untuk tetap menjadi customer.
2. Memacu dokter yang belum mencapai kategori kualified untuk mencapai prestasi lebih baik.

Metode Analisis

1. Analisis Importance Performance Matrix
2. Analisis anova

Hasil Penelitian

1. Staf perawat, nilai rata – rata secara keseluruhan = 3,80 (puas). Nilai tertinggi pada "kesopanan terhadap dokter" 3,89 (puas), attribute importance 4,30 (sangat penting). Nilai terendah pada "technical skill" 3,41 (puas), attribute importance 4,59 (sangat penting).
2. Fasilitas pelayanan klinik, nilai rata – rata secara keseluruhan = 4,18 (puas). Nilai tertinggi pada „kamar bersalin" 4,67 (sangat puas), atribute importance 5 (sangat penting). Nilai terendah pada "rawat jalan" 3,58 (puas), attribute importance 4,64 (sangat penting).
3. Fasilitas penunjang medik, nilai rata – rata secara keseluruhan = 4,08 (puas). Nilai tertinggi pada "unit radiology" 4,35 (sangat puas).

attribute importance 4,79 (sangat penting). Nilai terendah pada "unit apotik" 3,81 (puas), attribute importance 4,76 (sangat penting)

4. Lingkungan rumah sakit, nilai rata – rata secara keseluruhan = 3,52 (puas). Nilai tertinggi pada "kebersihan" 3,94 (puas), attribute importance 4,87 (sangat penting). Nilai terendah pada "area parker" 2,55 (tidak puas), attribute importance 4,77 (sangat penting).
5. Administrasi/management, nilai rata – rata secara keseluruhan = 3,72 (setuju memperhatikan kebutuhan dokter). Semua sub variabel, nilai rata – rata jatuh pada 3,61 – 3,97 (setuju), attribute importance > 4,47 (sangat penting).

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

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

1. Dari segi pemakai jasa pelayanan, pengertian mutu terutama berhubungan erat dengan ketanggapan dan kemampuan petugas rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalam sifat ramah dan kesungguhan.
2. Bagi pihak penyelenggara dalam hal ini rumah sakit, termasuk di dalamnya para dokter dan paramedic derajat mutu terkait pada

pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknoologi. Selain itu juga terkait pada otonomi profesi dokter.

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

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

Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas, perusahaan juga harus meningkatkan komitmen, dan kesadaran serta kemampuan para karyawan dan staf, terutama mereka yang berhubungan langsung dengan konsumen. Karena meskipun system dan tehnik kualitas sudah benar, tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat – alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar, maka kualitas baik yang diharapkan tidak akan terwujud.

Gronroos (1983) mengemukakan dua konsep kualitas pada jasa pelayanan, yaitu kualitas tehnik dan kualitas fungsional. Kualitas tehnik

adalah apa yang konsumen dapatkan, sedangkan kualitas fungsional mengacu pada bagaimana mereka menerima jasa pelayanan.

Ovrertveit (1932) telah mendefinisikannkualitas dalam jasa kesehatan dengan membedakan antara kualitas konsumen (apakah jasa yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien). Kualitas professional (apakah jasa menurut kebutuhan pasien seperti yang di diagnosa aleh para professional) dan kualitas manajemen (apakah jasa yang diberikan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga yang rendah, serta memenuhi peraturan peraturan lainnya).

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

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman et al (1985) ada sepuluh dimensi yang dikembangkan ke dalam suatu kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan.

Dimensi – dimensi tersebut adalah:

1. *Tangibles*, meliputi penampilan fisik seperti gedung dan ruangan *front office* kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kesigapan

pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, makanan yang disajikan dan penampilan karyawan.

2. *Accesibility*, meliputi kondisi parker bagi pengunjung, informasi tentang kondisi pasien, kemudahan dalam penggunaan telepon, fasilitas yang diberikan untuk keluarga pasien.
3. *Understanding* adalah meliputi perhatian yang diberikan oleh staf rumah sakit baik kepada pasien maupun kepada keluarga pasien, waktu yang disediakan oleh staf untuk bisa memahami kebutuhan pasien.
4. *Courtesis* adalah keramahan yang ditunjukkan oleh staf, dokter dan perawat rumah sakit.
5. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
6. *Security* adalah adanya rasa aman, terhindar dari gangguan fisik.
7. *Credibility* adalah kemampuan rumah sakit untuk memenuhi janjinya sesuai dengan yang mereka janjikan dan perlakuan rumah sakit sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien.
8. *Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu karyawan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.
9. *Communication* adalah adanya informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien mengenai perawatan setelah selesai

pengobatan, mengenai penyakit yang diderita dan obat yang digunakan, serta bagaimana pembayaran yang benar di rumah sakit tersebut.

10. *Competence* adalah kemampuan yang dimiliki oleh staf, dokter, dan perawat dalam menangani tugas masing – masing.

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

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

2.2.3 Model Kualitas pelayanan

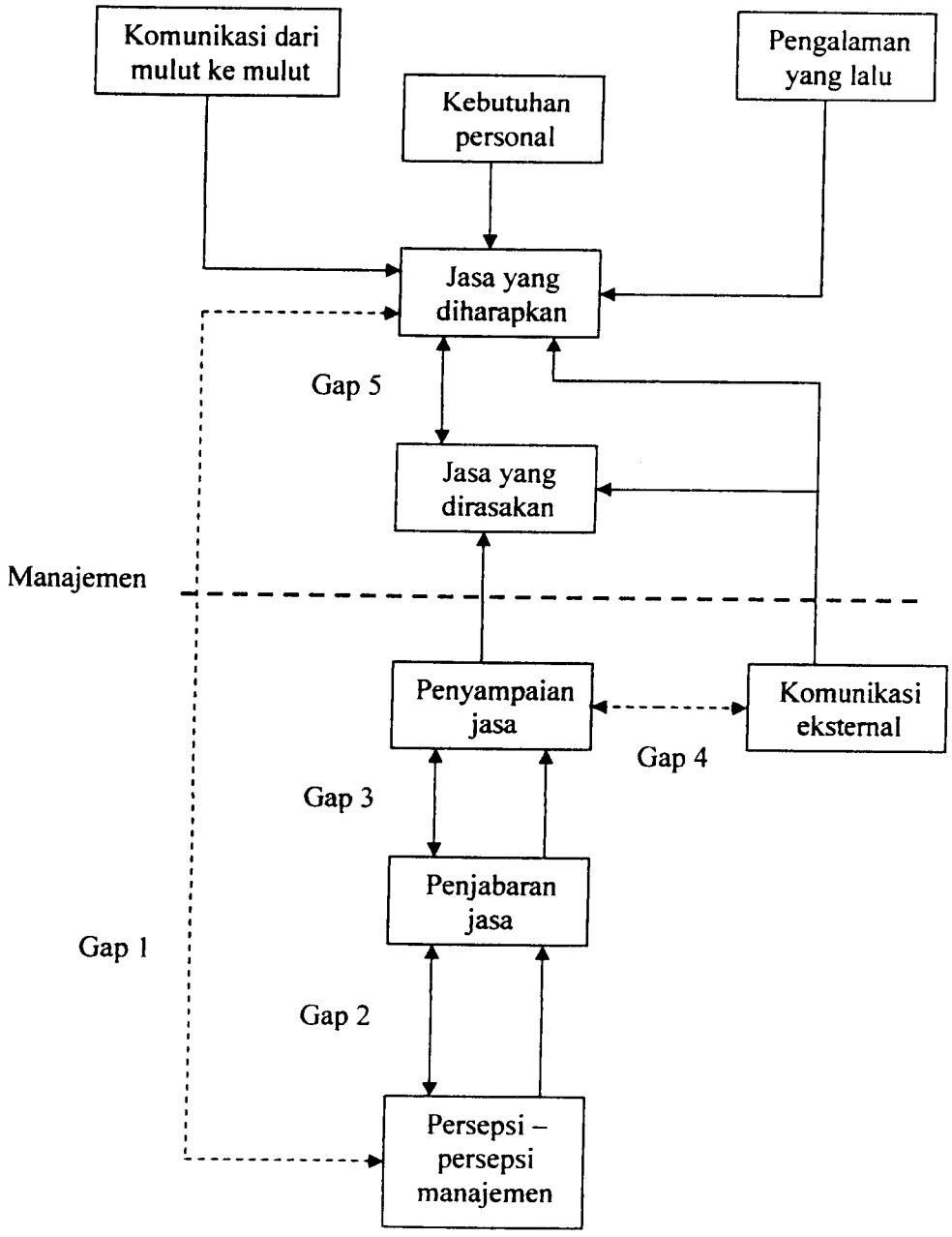
Parasuraman, Zeit dan Berry (1998), mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu jasa pelayanan. Atau pertimbangan konsumen tentang keunggulan secara keseluruhan suatu perusahaan. Definisi ini menunjukkan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

Parasuraman, Zeit dan Berry merumuskan model kualitas pelayanan yang menyoroti persyaratan – persyaratan utama untuk

memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan. Model ini mengidentifikasi 5 gap yang memungkinkan kegagalan penyampaian (*delivery*) jasa, seperti ditunjukkan pada gambar 2.1

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

Model Analisis Gap (Gambar 2.1)



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

2.2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan atau Konsumen

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

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

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1997).

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

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

1. Kepuasan konsumen yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan pemberi yang mencakup: hubungan dokter –

konsumen, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan pengetahuan dan kompetensi tehnis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.

2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan kesehatan yang meliputi ketersediaan pelayanan kesehatan, kewajiban pelayanan kesehatan, kesinambungan pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan.

Jacobalis (1993) mengemukakan kepuasan sebagai rasa lega atau senang karena harapan atau hasrat tentang sesuatu terpenuhi. Kepuasan mempunyai dimensi fisik, mental dan social. Kepuasan konsumen merupakan dimensi persepsi multidimensional yang terkait dengan struktur, proses, dan *out come* layanan, sedangkan ketidakpuasan merupakan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima oleh klien. Ketidakpuasan adalah kekecewaan. Ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan diungkapkan dalam bentuk keluhan, protes, kemarahan, surat terbuka dalam media masa, pengaduan kepada ikatan profesi sampai pengaduan ke pengadilan dengan tuntutan mal praktek. Kepuasan atau ketidakpuasan layanan rumah sakit berhubungan dengan dokter, perawat atau petugas lain rumah sakit, aspek hubungan antar manusia, kebersihan, kenyamanan atau kemudahan fasilitas dan lingkungan, peralatan dan perlengkapan, dan biaya pengobatan. Dalam pengalaman sehari – hari ketidakpuasan konsumen yang paling sering dikemukakan adalah ketidakpuasan terhadap sikap dan perilaku petugas rumah sakit atau

karyawan, keterlambatan layanan oleh dokter atau karyawan, dokter tertentu sukar ditemukan, dokter kurang komunikatif dan informative, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan "hotel" di rumah sakit, kebersihan dan ketertiban lingkungan. Sikap, prilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi dan kemudahan komunikasi tinggi peringkatnya dalam kepuasan oleh konsumen. Tidak jarang kita mengalami, sekalipun keluarganya merasa *out come* tidak sesuai harapannya, namun ia cukup puas dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya. Sebaliknya sering kali ketidakpuasan klien sebenarnya berpangkal dari sikap petugas yang tidak acuh dan tidak ramah. Oleh karena itu ada instrument monitor atau umpan balik dapat berupa *survey* kepuasan klien melalui laporan – laporan, observasi, wawancara, kotak saran, dan kuesioner.

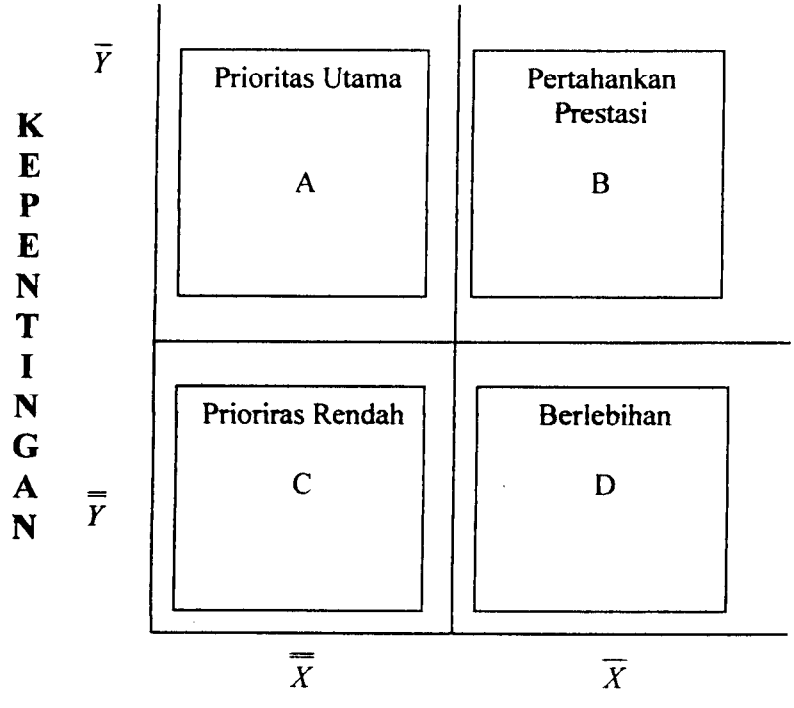
Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat digunakan diagram kartesius (menurut Prof. J. Supranto, MA). Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik – titik $(\overline{\overline{X}},\overline{\overline{Y}})$,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

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1} \bar{X}i}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1} \bar{Y}i}{K}$$

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

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

Diagram Kartesius (Gambar 2.2)



PELAKSANAAN (KINERJA/KEPUASAN)

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

Keterangan:

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

B = Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dan telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu perlu dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C = Menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dinilai masih kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa – biasa saja. Dianggap kurang penting dan dan kurang memuaskan.

D = Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan akan tetapi menjadi lebih mahal. Kurang penting tetapi sangat memuaskan.

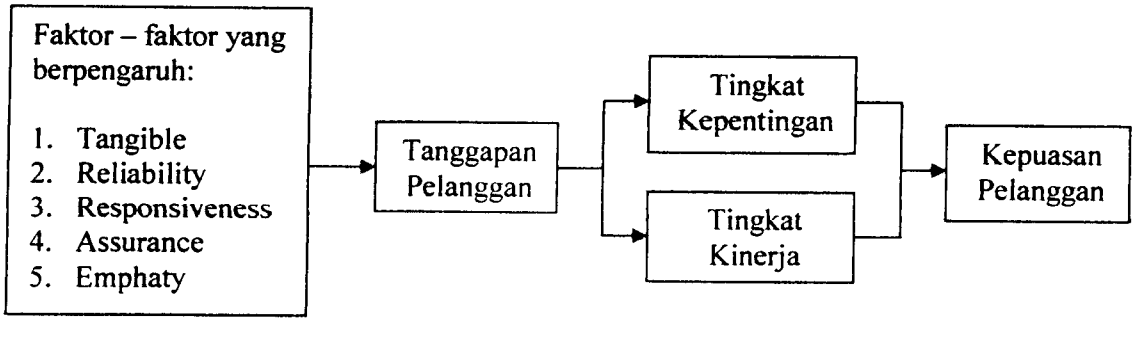
2.3 Kerangka Berpikir

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

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

Gambar 2.3

Konsep Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan



Sumber: Parasuraman, Zeithmal dan Berry, 1990 "Delivery Quality service"

2.4 Hipotesis Operasional

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pernyataan penelitian. Berikut ini diajukan rumusan hipotesis:

1. Konsumen merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, metode yang dilakukan meliputi penelitian lapangan dan studi kepustakaan. Penelitian lapangan dimaksudkan untuk mendapatkan data dengan melalui pengamatan langsung kepada kegiatan operasional Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, baik berupa penyebaran kuesioner maupun wawancara dengan pihak manajemen rumah sakit. Sedang studi kepustakaan, dimaksudkan untuk menggali informasi literature yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian dan juga sebagai landasan teori penelitian ini.

3.1.1 Obyek dan lokasi Penelitian

Obyek penelitian adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, lokasi penelitian adalah Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 20 Yogyakarta 55122.

3.1.2 Ruang Lingkup

Mengingat kondisi, waktu, dan biaya yang terbatas maka penelitian ini hanya diajukan kepada konsumen pengguna jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sedangkan waktu penelitiannya selama bulan november sampai dengan bulan desember 2005.

3.1.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara untuk mengumpulkan data dari populasi yang dituju. Jenis data dalam penelitian ini yaitu:

Data Primer

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

1. Wawancara yang dilakukan terhadap konsumen untuk mendapatkan data mengenai penelitian terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan dan kebutuhan serta keinginan mereka. Wawancara ini digunakan untuk mengetahui sudah berapa lama konsumen dirawat di RS PKU Muhammadiyah, jika pasien telah berada di ruang rawat inap minimal 2 X 24 jam, maka pasien atau keluarga yang menunggui dapat diikutkan dalam pengisian kuesioner.
2. Kuesioner yang dilakukan dengan membagikan daftar pertanyaan kepada responden sebagai konsumen. Data ini dapat memberikan informasi tentang tingkat kepentingan pasien atas pelayanan yang diberikan rumah sakit apakah sudah baik atau tidak.

3.1.4 Populasi dan Sampel

- Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit atau satuan – satuan individu yang hendak diduga. Dalam hal ini populasinya mencakup konsumen yang pernah menggunakan fasilitas jasa kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah kelas EKONOMI (pasien dan keluarga yang menunggui). Dalam hal ini kriteria kelas EKONOMI adalah ruang

perawatan yang mempunyai kapasitas lebih dari 10 pasien, yang mana dalam penelitian ini meliputi ruang – ruang perawatan sebagai berikut: raudoh, multazam, arofah, marwa, ibnu shina, sakinah, dan musdalifah. Karena jumlah anggota populasi sangat banyak (tak terhingga), maka dalam penelitian ini hanya akan dilakukan sampling.

- Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki yaitu pasien yang berada ruang rawat inap kelas EKONOMI minimal 2 X 24 jam baik pasien maupun keluarga yang menunggu pasien.

3.1.5 Penentuan Jumlah Sampel

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

$n = ¼ (Z \alpha / 2 : E)^2$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

$Z \alpha/2$ = Batas luas daerah

E = Standard Deviasi

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

$n = ¼ (Z\ 5\% / 2: 0{,}098)^2$

$n = ¼ (1{,}96: 0{,}098)^2 = 100$

Dari 100 sampel ini di distribusikan sebagai berikut:

1. Ruang Raudoh 15 responden
2. Ruang Multazam 15 responden
3. Ruang Arofah 15 responden
4. Ruang Marwa 15 responden
5. Ruang Ibnu Shina 15 responden
6. Ruang Sakinah 15 responden
7. Ruang Musdalifah 10 responden

Jadi total sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden

3.1.6 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang dilakukan adalah metode non random dengan purposive sampling. Menggunakan metode non random dengan purposive sampling ini digunakan karena sampel yang akan diambil telah diseleksi terlebih dahulu dengan memasukkan kriteria – kriteria yang telah disyaratkan untuk responden. Kriteria yang disyaratkan antara lain pasien dan keluarga yang berada pada rawat inap kelas EKONOMI dan sudah diijinkan untuk pulang dan dalam perawatan minimal 2 x 24 jam.

Pengambilan sampel dilakukan selama kurang lebih 5 minggu dengan sampel sebanyak 100 responden. Sedangkan proses pengambilan sampel dilakukan 2 kali dalam seminggu. Untuk menjaga emosi para pasien kelas EKONOMI Rumah Sakit PKU Muhammadiyah sebelum melakukan pengambilan sampel peneliti melakukan konsultasi dan ijin terlebih dahulu pada suster yang sedang berjaga untuk mengetahui pasien mana saja yang bisa diambil sebagai sampel. Hal ini dilakukan agar dalam menjawab pertanyaan konsumen dapat memberikan jawaban dengan baik sesuai dengan apa yang mereka rasakan.

3.1.7 Metode Analisis Data

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

3.1.8 Metode Analisis

1. Diagram Kartesius

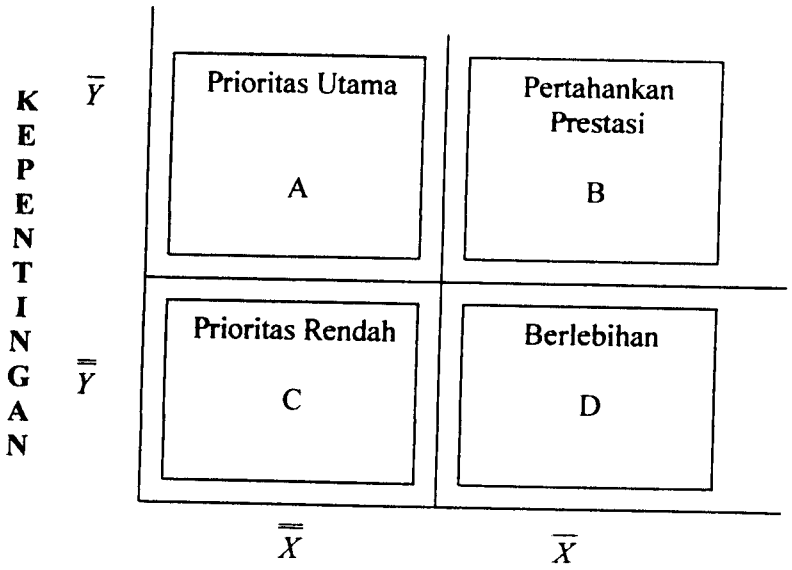
Dalam diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik – titik $(\overline{\overline{X}}, \overline{\overline{Y}})$, dimana $\overline{\overline{X}}$ merupakan rata – rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut, sedangkan $\overline{\overline{Y}}$ adalah rata – rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Seluhnya ada 20 faktor atau atribut yang disimbulkan sebagai K, jadi K = 20. dengan demikian rumus selanjutnya:

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum_{i=1} \overline{Xi}}{K} \qquad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum_{i=1} \overline{Yi}}{K}$$

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

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

Diagram Kartesius (Gambar 3.1)



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

Keterangan:

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

B = Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dan telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu perlu dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C = Menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dinilai masih kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa – biasa saja. Dianggap kurang penting dan dan kurang memuaskan.

D = Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan akan tetapi menjadi lebih mahal. Kurang penting tetapi sangat memuaskan.

2. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian berarti semakin besar kepuasan konsumen.

Untuk mengukur tingkat kesesuaian ini digunakan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} x100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja (performan)

Yi = Skor Kepentingan konsumen

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di perusahaan kualitas pelayanan pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta sehingga dapat diketahui atribut pada dimensi pelayanan yang diprioritaskan pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Subyek penelitian ini adalah konsumen pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu pasien rumah sakit dan keluarga yang berada pada rawat inap kelas EKONOMI dan sudah diijinkan untuk pulang dan dalam perawatan minimal 2 x 24 jam. Sedang obyek penelitiannya adalah kinerja, dan kepentingan konsumen pada pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan cara ini pihak RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat melihat komponen mana saja yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga sesuai dengan harapan konsumen.

4.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menjelaskan profil konsumen Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan karakteristik responden. Karakteristik responden yang dianalisis

dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, Umur dan pekerjaan. Karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.1.1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk dan jasa pelayanan rumah sakit, hal ini berkaitan dengan tingkat kepentingan masing-masing jenis kelamin. Dari hasil angket yang telah disebarkan diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	58	58%
Perempuan	42	42%
Jumlah	100	100%

Sumber:Data primer yang diolah, 2005

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa 58 persen responden berjenis kelamin Laki-laki dan 42 persen responden berjenis kelamin Perempuan. Kenyataan ini menunjukkan bahwa konsumen yang menggunakan Jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta mayoritas adalah berjenis kelamin laki-laki, karena kaum laki-laki memiliki resiko kesehatan yang lebih besar dibandingkan dengan kaum wanita. Hal ini disebabkan karena aktivitas kaum laki-laki lebih banyak dibandingkan wanita, sehingga risiko terhadap kesehatannya lebih besar.

4.1.2. Umur

Umur seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan penilaian konsumen karena pengetahuan, pandangan, pengalaman dan keyakinan sehingga akan mempengaruhi kepuasan dalam memilih obyek. Tabel 4.2 menunjukkan usia responden.

Tabel 4.2
Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
< 25 th	39	39%
26 – 35 th	23	23%
36 – 45 th	24	24%
> 45 th	14	14%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Dari data di atas menunjukkan bahwa responden yang menggunakan jasa di Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta mayoritas berusia kurang dari 25 tahun, yaitu sebesar 39 persen (39 orang). Sedangkan distribusi usia yang lain yaitu usia antara 36 - 45 tahun sebesar 24 persen (24 orang), berusia antara 26 – 35 tahun sebesar 23 persen (23 orang) dan terakhir berusia lebih dari 45 tahun sebesar 14 persen atau 14 orang.

Kenyataan menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat inap di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah berusia muda yaitu kurang dari 25 tahun. Hal ini disebabkan sebagian besar penghuni bangsal tersebut adalah kelompok pelajar dan mahasiswa,

dimana sebagian besar mereka hanya menderita penyakit ringan seperti diare, demam, kecelakaan lalu lintas dan lain sebagainya, sehingga mereka lebih memilih pada perawatan kelas ekonomi. Selain itu dalam pemilihan sampel ini tidak hanya pasien saja tetapi keluarga yang kebanyakan diwakili oleh anggota keluarga yang masih berstatus pelajar/mahasiswa sehingga dalam memberikan informasi / data lebih representatif.

4.1.3. Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan merupakan faktor yang dapat menentukan kepuasan konsumen dalam memilih Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini disebabkan karena jenis pekerjaan berhubungan langsung dengan tingkat kepentingan pada jenis pekerjaan yang ditekuninya. Tabel 4.3 menunjukkan pekerjaan responden.

Tabel 4.3
Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Tidak bekerja	16	16%
Pelajar / mahasiswa	33	33%
Wiraswasta	21	21%
Pegawai Negeri / ABRI	17	17%
Pegawai Swasta	13	13%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2005

Dari tabel 4.3 di atas menunjukan bahwa jenis pekerjaan responden mayoritas adalah pelajar / mahasiswa, yaitu sebesar 33 persen

(33 orang). Sedangkan distribusi tingkat pekerjaan yang lain yaitu wiraswasta sebesar 21 persen (21 orang), pegawai negeri / ABRI sebesar 17 persen (17 orang), tidak bekerja sebanyak 16 orang atau 16 persen dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 13 orang atau 13%.

Kenyataan ini berarti jenis pekerjaan konsumen yang menjalani rawat inap di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah pelajar / mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa data yang diberikan responden lebih representatif dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

4.2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yaitu analisis data yang berdasarkan pada masalah yang dapat dinyatakan dalam angka. Analisis data ini meliputi analisis *importance performance analisys*, dan analisis diagram kartesius. Sebelum dilakukan analisis data lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk membuktikan bahwa kuesioner sebagai instrumen pengukur data telah dinyatakan valid dan reliabel.

4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana ketepatan suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Instrumen pengukuran dikatakan memiliki validitas yang tinggi,

apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut. Secara statistik, angka korelasi yang diperleh harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r. Untuk taraf signifikansi 0,05 dengan jumlah respoden sebanyak 100 orang sebagai data penelitian maka angka kritiknya adalah 0,1965

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Kepentingan				Kinerja			
Butir	**r xy**	**r tabel**	**Keterangan**	**Butir**	**r xy**	**r tabel**	**Keterangan**
P1	0,5067	0,1965	Valid	P1	0,3342	0,1965	Valid
P2	0,5311	0,1965	Valid	P2	0,4277	0,1965	Valid
P3	0,4744	0,1965	Valid	P3	0,5203	0,1965	Valid
P4	0,4559	0,1965	Valid	P4	0,4962	0,1965	Valid
P5	0,5536	0,1965	Valid	P5	0,6637	0,1965	Valid
P6	0,5512	0,1965	Valid	P6	0,7784	0,1965	Valid
P7	0,6698	0,1965	Valid	P7	0,6354	0,1965	Valid
P8	0,5921	0,1965	Valid	P8	0,6050	0,1965	Valid
P9	0,4160	0,1965	Valid	P9	0,5012	0,1965	Valid
P10	0,6717	0,1965	Valid	P10	0,7744	0,1965	Valid
P11	0,5736	0,1965	Valid	P11	0,6768	0,1965	Valid
P12	0,5935	0,1965	Valid	P12	0,6781	0,1965	Valid
P13	0,5866	0,1965	Valid	P13	0,7225	0,1965	Valid
P14	0,5131	0,1965	Valid	P14	0,6120	0,1965	Valid
P15	0,5043	0,1965	Valid	P15	0,6786	0,1965	Valid
P16	0,5540	0,1965	Valid	P16	0,7020	0,1965	Valid
P17	0,4358	0,1965	Valid	P17	0,7092	0,1965	Valid
P18	0,4638	0,1965	Valid	P18	0,7301	0,1965	Valid
P19	0,4891	0,1965	Valid	P19	0,6625	0,1965	Valid
P20	0,5956	0,1965	Valid	P20	0,6731	0,1965	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang terdiri dari masing-masing 20 butir pada variabel

kinerja, dan kepentingan dapat dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur data secara tepat

b. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang konsisten bila digunakan untuk mengukur obyek yang sama dengan alat ukur yang sama. Teknik yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *Cronbachis Alpha,* dengan cara menyebarkan angket/kuesioner kepada para pasien atau keluarga rawat inap di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Suatu instrument penelitian dapat dikatakan reliabel (andal), jika alpha lebih dari 0,60 (Arikunto, 1997 : 102)

Hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Reliabilitas

Penilaian	Koef. Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Kepentingan	0,8999	0,6	Handal
Kinerja	0,9367	0,6	Handal

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien Cronbach Alpha baik pertanyaan kinerja maupun harapan seluruh dimensi lebih besar dari 0,5. Dengan mengacu pada pendapat diatas, maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal. Sehingga

butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.2.2. Analisis *Importance Performance*

Dalam penelitian ini meliputi:

1. Analisis Tingkat Kepentingan

   Analisis ini berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan , analisis ini untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan Jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang memiliki penilaian kepentingan tinggi bagi konsumen. Kriteria penentuan berdasarkan nilai rata-rata sebagai berikut :

   Nilai rata-rata terendah = 1

   Nilai rata-rata tertinggi = 5

   Interval = (5 – 1) / 5 = 0,8

   Sehingga diperoleh batasan-batasan sebagai berikut :

Rata-Rata Skor	Kepentingan
1,00 – 1,80	Sangat rendah
1,80 – 2,60	Rendah
2,60 – 3,40	Cukup
3,40 – 4,20	Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat tinggi

butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.2.2. Analisis *Importance Performance*

Dalam penelitian ini meliputi:

1. Analisis Tingkat Kepentingan

   Analisis ini berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan , analisis ini untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan Jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang memiliki penilaian kepentingan tinggi bagi konsumen. Kriteria penentuan berdasarkan nilai rata-rata sebagai berikut :

   Nilai rata-rata terendah = 1

   Nilai rata-rata tertinggi = 5

   Interval = (5 – 1) / 5 = 0,8

   Sehingga diperoleh batasan-batasan sebagai berikut :

Rata-Rata Skor	Kepentingan
1,00 – 1,80	Sangat rendah
1,80 – 2,60	Rendah
2,60 – 3,40	Cukup
3,40 – 4,20	Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat tinggi

Dari data kuesioner diperoleh hasil rata – rata tingkat kepentingan yang dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Analisis Tingkat Kepentingan Pasien Pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta

No	DIMENSI	KEPENTINGAN	Kriteria
A. TANGIBLES			
1	Kenyamanan kamar yang ditempati	4.63	Sangat tinggi
2	Kebersihan lingkungan luar kamar	4.37	Sangat tinggi
3	Fasilitas umum	4.22	Sangat tinggi
4	Peralatan medis yang dimiliki	4.76	Sangat tinggi
		4.50	Sangat tinggi
B. RELIABILITY			
5	Kecepatan petugas dalam melayani konsumen	4.71	Sangat tinggi
6	Keramahan petugas penerima	4.38	Sangat tinggi
7	Penjelasan petugas penerima	4.41	Sangat tinggi
8	Ketepatan informasi yang diberikan	4.71	Sangat tinggi
		4.55	Sangat tinggi
C. RESPONSIVENESS			
9	Prosedur administrasi	4.48	Sangat tinggi
10	Menangani keluhan konsumen dengan cepat	4.73	Sangat tinggi
11	Respon cepat terhadap permintaan	4.63	Sangat tinggi
12	Menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang dideritanya	4.64	Sangat tinggi
		4.62	Sangat tinggi
D. ASSURANCE			
13	Dokter dan perawat mampu merawat konsumen (pasien) dengan ramah dan sopan	4.66	Sangat tinggi
14	Memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen	4.51	Sangat tinggi
15	Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat	4.87	Sangat tinggi
16	Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen (pasien) selama mengalami perawatan	4.77	Sangat tinggi
		4.71	Sangat tinggi
E. EMPHATY			
17	Dokter memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan pasien	4.82	Sangat tinggi
18	Perawat memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen	4.75	Sangat tinggi
19	Dokter bisa memahami kondisi masing-masing konsumen	4.59	Sangat tinggi
20	Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen	4.62	Sangat tinggi
		4.70	Sangat tinggi

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kepentingan konsumen terhadap Jasa Kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada dimensi tangibel termasuk dalam kriteria yang sangat tinggi. hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata sebesar 4,50 yaitu berada pada interval 4,21 – 5,00. Begitu juga dengan dimensi Reliability Responsiveness, assurance, dan emphaty dengan skor rata-rata masing-masing sebesar 4,55; 4,62, 4,71 dan 4,70, dimana seluruh angka ini berada pada interval 4,21 – 5,00 yaitu pada kriteria kepentingan yang sangat tinggi.

Dengan demikian dapat dketahui bahwa konsumen pada Jasa Kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki kepentingan yang sangat tinggi terhadap seluruh dimensi kualitas pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty).

2. Analisis Tingkat Kinerja

Analisis ini berdasarkan hasil penelitian kinerja atau penampilan. Analisis ini untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan Jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang memiliki kinerja sangat baik. Kriteria penentuan berdasarkan nilai rata-rata sebagai berikut :

Nilai rata-rata terendah = 1

Nilai rata-rata tertinggi = 5

Interval = (5 – 1) / 5 = 0,8

Sehingga diperoleh batasan-batasan sebagai berikut :

Rata-Rata Skor	Kinerja
1,00 – 1,80	Sangat tidak baik
1,80 – 2,60	Tidak baik
2,60 – 3,40	Cukup
3,40 – 4,20	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Dari data kuesioner diperoleh hasil rata – rata tingkat kinerja yang dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7
Analisis Tingkat Kinerja Pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta

No	DIMENSI	KINERJA	Kriteria
A. TANGIBLES			
1	Kenyamanan kamar yang ditempati	3.65	Baik
2	Kebersihan lingkungan luar kamar	3.56	Baik
3	Fasilitas umum	3.43	Baik
4	Peralatan medis yang dimiliki	3.75	Baik
		3.60	Baik
B. RELIABILITY			
5	Kecepatan petugas dalam melayani konsumen	3.69	Baik
6	Keramahan petugas penerima	3.73	Baik
7	Penjelasan petugas penerima	3.75	Baik
8	Ketepatan informasi yang diberikan	3.77	Baik
		3.74	Baik
C. RESPONSIVENESS			
9	Prosedur administrasi	3.71	Baik
10	Menangani keluhan konsumen dengan cepat	3.54	Baik
11	Respon cepat terhadap permintaan	3.42	Baik
12	Menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang dideritanya	3.67	Baik
		3.59	Baik
D. ASSURANCE			
13	Dokter dan perawat mampu merawat konsumen (pasien) dengan ramah dan sopan	3.89	Baik

14	Memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen	3.61	Baik
15	Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat	3.91	Baik
16	Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen (pasien) selama mengalami perawatan	3.86	Baik
		3.82	Baik
E. EMPHATY			
17	Dokter memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan pasien	3.83	Baik
18	Perawat memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen	3.79	Baik
19	Dokter bisa memahami kondisi masing-masing konsumen	3.67	Baik
20	Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen	3.55	Baik
		3.71	Baik

Sumber : Data Primer diolah, 2005

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian kinerja pada Jasa Kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada dimensi tangibel termasuk dalam kriteria yang sudah baik hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata sebesar 3,60 yaitu berada pada interval 3,41 – 4,20. Begitu juga dengan dimensi Reliability Responsiveness, assurance, dan emphaty dengan skor rata-rata masing-masing sebesar 3,74; 3,59; 3,82 dan 3,71, dimana seluruh angka ini berada pada interval 3,41 – 4 ,20 yaitu pada kriteria penilaian yang baik.

Dengan demikian dapat dketahui bahwa konsumen pada Jasa Kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah memberikan penilaian yang baik pada seluruh dimensi kualitas pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty).

3. Analisis Tingkat Kesesuaian

Selanjutnya dari hasil perbandingan antara kinerja dan kepentingan dapat diketahui besarnya tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian berarti semakin besar kepuasan konsumen.

Sedangkan tingkat kesesuaian diukur dengan skala sebagai berikut :

Skor < 20%	= Sangat tidak sesuai
Skor 20% s/d 40%	= Tidak sesuai
Skor 41% s/d 60%	= Cukup sesuai
Skor 61% s/d 80%	= Sesuai
Skor 81% s/d 100%	= Sangat sesuai

Untuk mengukur tingkat kesesuaian ini digunakan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} x100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja (performan)

Yi = Skor Kepentingan konsumen

Sebagai contoh pada item pertanyaan kenyamanan kamar yang ditempati dengan skor kinerja (Xi) = 3,65 dan skor kepentingan (Yi) sebesar 4,63 maka besarnya tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,65}{4,63} \times 100\ \% = 78,8\%$$

Begitu juga perhitungan untuk item-item yang lain dapat dilakukan dengan cara yang sama. Hasil selengkapnya tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8

Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja terhadap Kepentingan Pasien Pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta

No	DIMENSI	TK. KESESUAIAN	Kriteria
A. TANGIBLES			
1	Kenyamanan kamar yang ditempati	78.8%	Sesuai
2	Kebersihan lingkungan luar kamar	81.6%	Sangat Sesuai
3	Fasilitas umum	81.2%	Sangat Sesuai
4	Peralatan medis yang dimiliki	78.8%	Sesuai
		80.1%	Sangat Sesuai
B. RELIABILITY			
5	Kecepatan petugas dalam melayani konsumen	78.4%	Sesuai
6	Keramahan petugas penerima	85.3%	Sangat Sesuai
7	Penjelasan petugas penerima	85.2%	Sangat Sesuai
8	Ketepatan informasi yang diberikan	80.0%	Sesuai
		82.2%	Sangat Sesuai
C. RESPONSIVENESS			
9	Prosedur administrasi	83.0%	Sangat Sesuai
10	Menangani keluhan konsumen dengan cepat	74.9%	Sesuai
11	Respon cepat terhadap permintaan	73.7%	Sesuai
12	Menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang dideritanya	79.1%	Sesuai
		77.7%	Sesuai
D. ASSURANCE			
13	Dokter dan perawat mampu merawat konsumen (pasien) dengan ramah dan sopan	83.4%	Sangat Sesuai
14	Memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen	80.0%	Sesuai
15	Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat	80.3%	Sangat Sesuai
16	Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen (pasien) selama mengalami perawatan	80.9%	Sangat Sesuai
		81.1%	Sangat Sesuai

E. EMPHATY			
17	Dokter memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan pasien	79.5%	Sesuai
18	Perawat memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen	79.8%	Sesuai
19	Dokter bisa memahami kondisi masing-masing konsumen	80.0%	Sesuai
20	Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen	76.9%	Sesuai
		79.0%	Sesuai

Dari hasil ketiga analisis diatas dapat di jelaskan sebagai berikut:

a. Dimensi Tangible

Dimensi *tangible* merupakan penampilan fisik seperti gedung dan ruangan *front office* kebersihan, fasilitas umum, peralatan medis, kerapian dan kenyamanan ruangan, kesigapan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, makanan yang disajikan dan penampilan karyawan. Penilaian konsumen terhadap kinerja dimensi Tangible termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata (3,6), dan kepentingan konsumen akan dimensi ini sangat tinggi yaitu sebesar (4,5). Dengan demikian Rumah Sakit PKU. Muhammadiyah Yogyakarta dalam dimensi ini telah mampu memenuhi kepentingan bagi konsumennya, dengan rata-rata kesesuaian sebesar 80,1% yang termasuk dalam kriteria sangat sesuai, sedangkan sisanya sebesar 19,9% tingkat kepentingan konsumen pada dimensi tangible yang belum terpenuhi (tidak terpuaskan). Hal ini artinya kepuasan konsumen pada dimensi tangible sudah terpenuhi tetapi belum dicapai secara maksimal karena tingkat kesesuaiannya masih dibawah 100%.

b. Dimensi Reliability

Dimensi *Reliability* menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian konsumen terhadap kinerja dimensi Reliability termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata (3,74), dan kepentingan konsumen akan dimensi ini sangat tinggi yaitu sebesar (4,55). Dengan demikian Kinerja Rumah Sakit PKU. Muhammadiyah Yogyakarta dalam dimensi ini telah mampu memenuhi kepentingan bagi konsumennya, dengan rata-rata kesesuaian sebesar 82,2% yang termasuk dalam kriteria sangat sesuai, sedangkan sisanya sebesar 17,8% tingkat kepentingan konsumen pada dimensi reliability belum terpenuhi (tidak terpuaskan). Hal ini artinya kepuasan konsumen terhadap dimensi reliability sudah terpenuhi tetapi belum dicapai secara maksimal karena tingkat kesesuaiannya masih dibawah 100%.

c. Dimensi Responsiveness

Dimensi *responsiveness* menunjukkan, respon atau kesigapan karyawan dalam membantu karyawan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien. Penilaian konsumen terhadap kinerja dimensi Responsiveness termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata (3,59), dan kepentingan konsumen akan dimensi ini sangat tinggi yaitu sebesar (4,62). Dengan demikian Rumah Sakit PKU. Muhammadiyah Yogyakarta dalam dimensi ini telah mampu memenuhi kepentingan bagi

konsumennya, dengan rata-rata kesesuaian sebesar 77,7% yang termasuk dalam kriteria sesuai, sedangkan sisanya sebesar 22,3% tingkat kepentingan konsumen pada dimensi responsiveness belum terpenuhi (tidak terpuaskan). Hal ini artinya kepuasan konsumen terhadap dimensi responsiveness sudah terpenuhi tetapi belum dicapai secara maksimal karena tingkat kesesuaian masih dibawah 100%.

d. Assurance

Dimensi *Assurance* menunjukkan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan seperti memiliki dokter yang handal, laboratorium yang canggih, serta jaminan keamanan pelayanan. Penilaian konsumen terhadap kinerja dimensi Assurance termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata (3,82), dan kepentingan konsumen akan dimensi ini sangat tinggi yaitu sebesar (4,71). Dengan demikian Rumah Sakit PKU. Muhammadiyah Yogyakarta dalam dimensi ini telah mampu memenuhi kepentingan bagi konsumennya, dengan rata-rata kesesuaian sebesar 81,1% yang termasuk dalam kriteria sangat sesuai, sedangkan sisanya sebesar 18,9% tingkat kepentingan konsumen pada dimensi assurance belum terpenuhi (tidak terpuaskan). Hal ini artinya kepuasan konsumen terhadap dimensi Assurance sudah tercapai, tetapi belum maksimal karena tingkat kesesuaian masih dibawah 100%

e. Dimensi Emphaty

Dimensi *emphaty* menunjukkan, kepedulian, memberi perhatian pribadi bagi konsumen yang ditunjukkan dengan pelayanan dokter dan perawat dalam memahami pasien tanpa melihat status sosial. Penilaian konsumen terhadap kinerja Emphaty termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata (3,71), kepentingan konsumen akan dimensi ini sangat tinggi yaitu sebesar (4,70). Dengan demikian Rumah Sakit PKU. Muhammadiyah Yogyakarta dalam dimensi ini telah mampu memenuhi kepentingan bagi konsumennya, dengan rata-rata kesesuaian sebesar 79% yang berada pada kriteria sesuai, sedangkan sisanya sebesar 21% tingkat kepentingan konsumen pada dimensi emphaty belum terpenuhi (tidak terpuaskan). Hal ini artinya kepuasan konsumen terhadap dimensi Emphaty sudah terpenuhi tetapi belum dicapai secara maksimal karena tingkat kesesuaian masih dibawah 100%.

Berdasarkan analisis penilaian kinerja dan kepentingan diatas dapat diketahui bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan pada Rumah Sakit PKU. Muhammadiyah Yogyakarta telah dinilai baik oleh konsumen. Namun demikian kepentingan konsumen terhadap seluruh dimensi kualitas pelayanan ini sangat tinggi, sehingga pelayanan yang diberikan selama ini walaupun telah memberikan kepuasan bagi konsumen tetapi belum dapat dicapai secara maksimal.

4.2.3. Analisis Diagram Kartesius Per Item

Analisis Diagram Kartesius bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Langkah ini adalah menjabarkan variabel ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian performance (kinerja) perusahaan dan penilaian Kepentingan. Sebagai sumbu X adalah Performance (Kinerja) perusahaan dan sumbu Y adalah Kepentingan konsumen.

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

$\overline{\overline{X}}$ = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja Jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta

$\overline{\overline{Y}}$ = Skor rata-rata dari seluruh faktor kepentingan konsumen

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum \overline{Xi}}{K} \qquad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum \overline{Yi}}{K}$$

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

$$\overline{\overline{X}} = \frac{3{,}65+3{,}56+3{,}43+ \ldots . + 3{,}55}{20} = 3{,}69$$

$$\overline{\overline{Y}} = \frac{4{,}63+4{,}37+4{,}22+ \ldots . + 4{,}62}{20} = 4{,}61$$

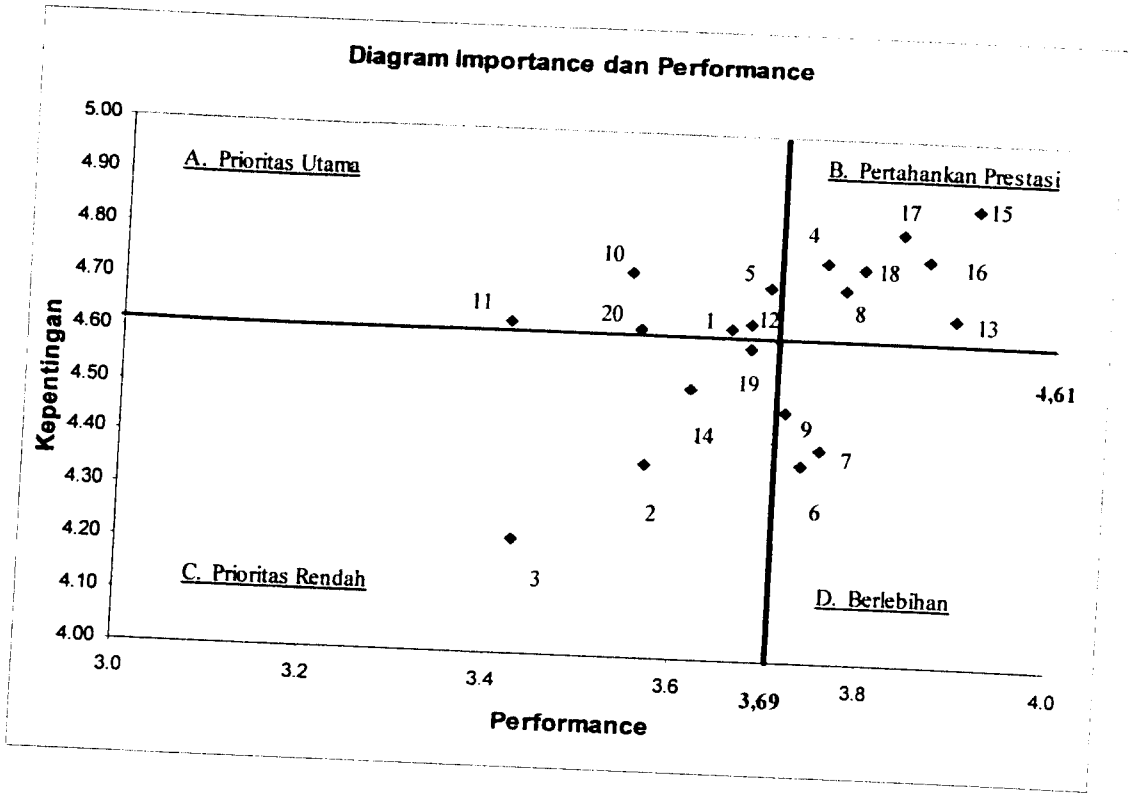
Hasil perhitungan Analysis Diagram Kartesius pada Jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat ditunjukkan pada sebagai berikut:

Tabel 4.9
Koordinat *Importance – Performance Analisys*

No	DIMENSI	KINERJA	KEPENTINGAN
A. TANGIBLES			
1	Kenyamanan kamar yang ditempati	3,65	4,63
2	Kebersihan lingkungan luar kamar	3,56	4,37
3	Fasilitas umum	3,43	4,22
4	Peralatan medis yang dimiliki	3,75	4,76
B. RELIABILITY			
5	Kecepatan petugas dalam melayani konsumen	3,69	4,71
6	Keramahan petugas penerima	3,73	4,38
7	Penjelasan petugas penerima	3,75	4,41
8	Ketepatan informasi yang diberikan	3,77	4,71
C. RESPONSIVENESS			
9	Prosedur administrasi	3,71	4,48
10	Menangani keluhan konsumen dengan cepat	3,54	4,73
11	Respon cepat terhadap permintaan	3,42	4,63
12	Menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang dideritanya	3,67	4,64
D. ASSURANCE			
13	Dokter dan perawat mampu merawat konsumen (pasien) dengan ramah dan sopan	3,89	4,66
14	Memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen	3,61	4,51
15	Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat	3,91	4,87
16	Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen (pasien) selama mengalami perawatan	3,86	4,77
E. EMPHATY			
17	Dokter memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan pasien	3,83	4,82
18	Perawat memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen	3,79	4,75
19	Dokter bisa memahami kondisi masing-masing konsumen	3,67	4,59
20	Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen	3,55	4,62
Rata-Rata		**3,69**	**4,61**

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 3,69 dan rata-rata nilai kepentingan adalah sebesar 4.61. Selanjutnya angka rata-rata kinerja dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata kepentingan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. Dalam menggambarkan diagram kartesius akan terbagi kedalam 4 kuadran. Kuadran A yaitu untuk item yang nilai kinerja kurang dari 3,69 dan nilai kepentingannya diatas 4,61. Untuk Kuadran B. yaitu item-item yang memiliki nilai kinerja diatas 3,69 dan nilai kepentingannya diatas 4,61. Untuk kuadran C yaitu item yang memiliki nilai kinerja kurang dari 3,69 dan nilai kepentingannya kurang dari 4,61. Sedangkan pada kuadran D berisi item-item yang memiliki nilai kinerja lebih dari 3,69 tetapi nilai kepentingannya kurang dari 4,61. Selanjutnya dari data yang diperoleh pada tabel 4.8 diatas dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 4.1
Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Pada Jasa Kesehatan di Kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta Per Item

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

1. **Kuadran A**

Variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingan konsumen cukup tinggi. Varibel-variabel ini penanganannya perlu diprioritasnya oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen, sedangkan kinerjanya masih belum memuaskan.

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

a) Variabel 1 yaitu kenyamanan kamar yang konsumen tempati
b) Variabel 5 yaitu kecepatan petugas dalam melayani konsumen
c) Variabel 10 yaitu menangani konsumen dengan cepat
d) Variabel 11 yaitu respon cepat terhadap permintaan
e) Variabel 12 yaitu menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang dideritanya.
f) Variabel 20 yaitu Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen

Dengan demikian pihak pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta harus memprioritaskan pada peningkatan kinerja atau performance pada keenam variabel ini yaitu dengan cara meningkatkan kondisi fisik ruangan kamar pasien, dibuat sedemikian rupa sehingga kenyamanan pasien tetap terjaga. Hal ini disebabkan karena rungan kelas ekonomi ditempati oleh beberapa pasien, sehingga jika penataannya kurang bagus dapat mengganggu pasien yang lain. Hendaknya pihak rumah sakit menyediakan sekat ruang yang berkualitas sehingga pasien satu dengan pasien lainnya telah dibatasi dengan baik. Selain itu kecepatan petugas dalam melayani pasien harus secepatnya mendapatkan tindakan sehingga keluhan keluhan konsumen mampu ditangani dengan baik, sehingga pasien tidak dibiarkan menunggu lama untuk mendapatkan perawatan. Untuk itu pihak rumah sakit harus menanamkan pada perawat bahwa dalam memberikan pelayanan dan

tindakan haruslah sama antara kelas ekonomi, maupun VIP. Begitu juga dengan keterbukaan rumah sakit dalam memberikan informasi mengenai penyakit yang diderita pasien. Hal ini terkadang dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk tidak memberitahukan dulu tentang penyakit yang dideritanya, agar proses pengobatan lebih lancar misalnya dengan alasan belum mendapat hasil test dari laborat.

2. **Kuadran B**

Variabel yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan perusahaan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan performance yang tinggi pula. Variabel-variabel yang ada dalam kuadran B ini adalah :

a) Variabel 4 yaitu peralatan medis yang dimiliki

b) Variabel 8 yaitu ketepatan informasi yang diberikan

c) Variabel 13 yaitu Dokter dan perawat mampu merawat konsumen dengan ramah dan sopan

d) Variabel 15 yaitu memiliki peralatan laborat yang memberikan hasil secara tepat dan akurat

e) Variabel 16 yaitu memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen (pasien) selama perawatan

f) Variabel 17 yaitu Dokter memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial.

g) Variabel 18 yaitu Perawat memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial

Dengan demikian perusahaan harus dapat mempertahankan ketujuh variabel diatas yang telah dinilai oleh konsumen sebagai pelayanan yang memuaskan. Hal ini memang telah dilakukan oleh pihak Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta dimana perusahaan mengedepankan sistem kecanggihan rumah sakit misalnya peralatan medis, dan laboratorium yang dimiliki. Begitu juga dengan pengetahuan, ketrampilan dan kecakapan Dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan kemampuan tenaga dokter dan perawat, pihak rumah sakit telah merekrut dokter-dokter yang sudah berpengalaman dan dokter-dokter senior sehingga dalam memberikan pelayanan kepada pasien mampu mendiagnosa penyakit dan mengambil langkah-langkah yang tepat. Dokter ini akan memantau perkembangan pasien setiap harinya dibantu dengan beberapa perawat yang ada, dan selalu berkomunikasi dengan pasien tanpa memandang status sosial, sehingga pasien mengetahui perkembangan penyakit yang dideritanya.

3. **Kuadran C**

Variabel yang berada pada kuadran C adalah variabel yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja relatif rendah. Walaupun tingkat kepentingan konsumen rendah namun kinerja yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi konsumen ketika menggunakan kualitas pelayanan pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Variabel yang ada pada kuadran ini adalah :

a) Variabel 2 yaitu Kebersihan lingkungan luar kamar

b) Variabel 3 yaitu Fasilitas umum

c) Variabel 14 yaitu jaminan keamanan pelayanan

d) Variabel 19 yaitu Dokter mampu memahami kondisi masing-masing pasien.

Dengan demikian perusahaan harus memberikan perhatian dan pengelolaan yang serius pada keempat variabel diatas, karena ketidakpuasan konsumen pada umumnya berawal dari variabel-variabel ini. Walaupu fasilitas umum seperti WC, Kamar mandi, Tempat ibadah dan lain sebagainya telah tersedia, namun keberadaan fasilitas umum ini letaknya kurang strategis, dan tidak sebanding dengan jumlah pasien yang ada sehingga kadang-kadang pasien harus antri. Selain itu minimnya fasilitas kursi di luar ruangan bagi keluarga pasien, sehingga lingkungan luar terkesan tidak bersih atau kurang teratur.

4. Kuadran D

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

a) Variabel 6 yaitu keramaham petugas penerima

b) Variabel 7 yaitu penjelasan petugas penerima

c) Variabel 9 yaitu Prosedur administrasi

Dengan demikian pihak perusahaan harus mempertimbangkan kembali ketiga variabel diatas karena dirasakan terlalu berlebihan. Sebaiknya kinerja yang ada pada ketiga variabel diatas tidak perlu terlalu tinggi, hal ini disebabkan karena konsumen tidak begitu mementingkan pelayanan pada variabel tersebut. Memang petugas yang bekerja pada ruang informasi ini sangat profesional, dimana pasien datang langsung mendapat sistem pendaftaran yang sangat mudah, cepat dan informasi yang diberikan sangat jelas. Usaha peningkatan kualitas pelayanan dialihkan pada beberapa variabel yang dirasa sangat dipentingkan oleh konsumen tetapi kinerjanya masih terasa kurang yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran A.

4.3.4. Analisis Diagram Kartesius Per Dimensi

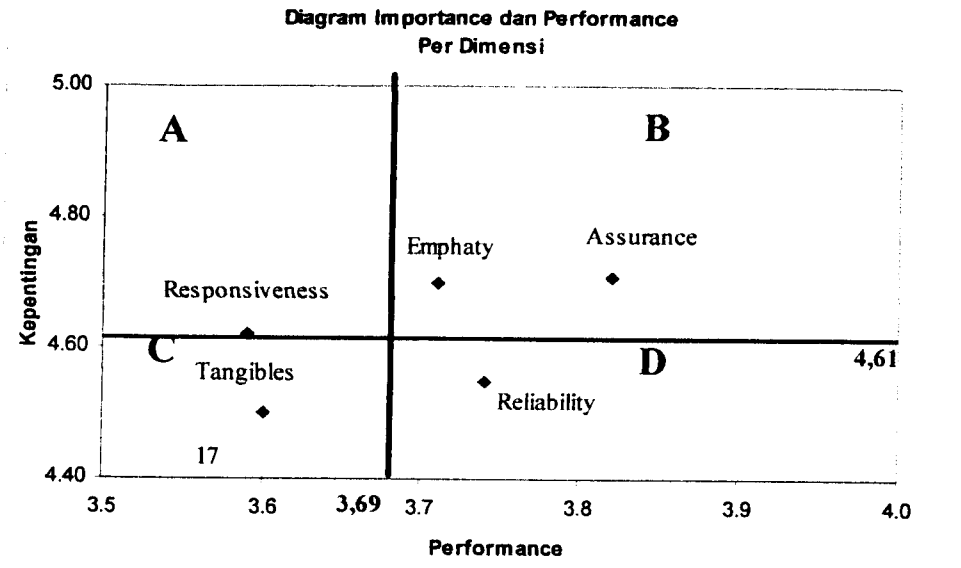
Analisis *Importance – Performance Matrix* didasarkan pada koordinat kartesius antara kinerja Jasa Kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta terhadap kepentingan pada keseluruhan dimensi yang ada. Hasil indeks kinerja dan indek kepentingan konsumen dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10
Koordinat *Importance – Performance Analisys* Per Dimensi

Dimensi	Indek Kinerja	Indeks Kepentingan
Tangible	3.60	4.50
Reliability	3.74	4.55
Responsiveness	3.59	4.62
Assurance	3.82	4.71
Emphaty	3.71	4.70
Rata-rata	**3.69**	**4.61**

Sumber : Data primer diolah, 2004

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 3,69 dan rata-rata nilai kepentingan adalah sebesar 4,61. Selanjutnya dari data yang diperoleh pada tabel 4.10 di atas dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 4.2
Diagram Kartesius kualitas pelayanan pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta Per Dimensi

Berdasarkan gambar 4.2 di atas menunjukkan beberapa dimensi berada pada kuadran yang berbeda-beda. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Kuadran A (Prioritas Utama)**

   Variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Varibel-variabel ini penanganannya perlu diprioritasnya oleh perusahaan,

karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen, sedangkan performancenya masih belum memuaskan.

Untuk kasus di atas tidak ada dimensi responsiveness yang berada pada kuadran A, sehingga pihak manajemen rumah sakit harus memprioritaskan peningkatan kinerja pada dimensi ini karena kepentingan konsumen yang sangat tinggi belum mampu dipenuhi dengan kinerja yang selama ini telah dilakukan

2. **Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**

Variabel yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan perusahaan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan performance yang tinggi pula. Dimensi kualitas pelayanan yang berada pada kuadran B adalah dimensi *Emphaty dan Assurance*. Untuk itu perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanan pada kedua dimensi ini karena telah dinilai baik oleh konsumen sesuai dengan kepentingannya.

3. **Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Variabel yang berada pada kuadran C adalah variabel yang memiliki tingkat performance dan importance relatif rendah. Walaupun tingkat kepentingan konsumen rendah namun performance yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi konsumen ketika menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan oleh Bazar Swalayan Condong Catur. Dimensi yang berada pada kuadran ini adalah dimensi Tangible. Untuk itu sebaiknya perusahaan harus memperhatikan dimensi ini, walaupun tidak

dipentingkan oleh konsumen, tetapi karena kinerjanya masih dibawah rata-rata dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen.

4. **Kuadran D (Terlalu Berlebihan)**

Variabel yang berada pada kuadran D adalah variabel yang memiliki performance yang menurut konsumen sangat baik, tetapi variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu penting. Dimensi yang berada pada kuadran ini adalah dimensi Reliability. Untuk itu pihak perusahaan harus mempertimbangkan kembali pada pelayanan Reliability karena dimensi ini terlalu berlebihan, dimana dimensi ini kurang dipentingkan oleh konsumen tetapi kinerjanya diatas nilai rata-rata. Hal ini disebabkan karena konsumen adalah kelas ekonomi pada Jasa Kesehatan RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta, sehingga konsumen telah merasa puas dengan kecepatan petugas, keramahan petugas, kejelasan petugas dan ketepatan informasi yang diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Berdasarkan analisis kinerja menunjukkan atribut-atribut pelayanan Jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta dalam kategori yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kinerja pada seluruh atribut berada pada interval 3,41 – 4,20.
2. Berdasarkan analisis kepentingan menunjukkan atribut-atribut pelayanan Jasa kesehatan di kelas EKONOMI Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki tingkat kepentingan konsumen yang sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kinerja pada seluruh atribut berada pada interval 4,21 – 5,00
3. Hasil tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa kinerja pada dimensi Tangible, Reliability dan assurance sangat sesuai dengan kepentingannya, sedangkan pada dimensi responsiveness dan emphaty berada pada kriteria sesuai. Hal ini berarti konsumen telah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta, namun belum maksimal. Hal ini dapat dibuktikan bahwa seluruh tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dibawah angka 100 %, yang

menunjukkan bahwa kinerja pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta belum dicapai secara maksimal.

4. Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa atribut yang perlu diprioritaskan adalah item :
   a) Variabel 1 yaitu kenyamanan kamar yang konsumen tempati
   b) Variabel 5 yaitu kecepatan petugas dalam melayani konsumen
   c) Variabel 10 yaitu menangani konsumen dengan cepat
   d) Variabel 11 yaitu respon cepat terhadap permintaan
   e) Variabel 12 yaitu menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang dideritanya.
   f) Variabel 20 yaitu Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen

Sedangkan untuk dimensi yang perlu diprioritaskan kinerjanya adalah dimensi responsiveness, karena dimensi ini berada pada kuadra A.

5.2. Saran

1. Walapun kinerja atribut telah baik, namun tingkat kepentingan konsumen yang sangat tinggi menuntut pihak manajemen Rumah Sakit PKU. Muhammadiyah Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada kelima dimensi yang meliputi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphati. Peningkatan hendaknya dimulai dari kondisi fisik agar diperoleh kenyamanan bagi pengunjung dan pasien, kemampuan baik tenaga medis maupun paramedis dalam memberikan pelayanan, agar sigap dan tanggap akan kebutuhan pasien,

menunjukkan bahwa kinerja pada Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta belum dicapai secara maksimal.

4. Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa atribut yang perlu diprioritaskan adalah item :
   a) Variabel 1 yaitu kenyamanan kamar yang konsumen tempati
   b) Variabel 5 yaitu kecepatan petugas dalam melayani konsumen
   c) Variabel 10 yaitu menangani konsumen dengan cepat
   d) Variabel 11 yaitu respon cepat terhadap permintaan
   e) Variabel 12 yaitu menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang dideritanya.
   f) Variabel 20 yaitu Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen

   Sedangkan untuk dimensi yang perlu diprioritaskan kinerjanya adalah dimensi responsiveness, karena dimensi ini berada pada kuadra A.

5.2. Saran

1. Walapun kinerja atribut telah baik, namun tingkat kepentingan konsumen yang sangat tinggi menuntut pihak manajemen Rumah Sakit PKU. Muhammadiyah Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada kelima dimensi yang meliputi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphati. Peningkatan hendaknya dimulai dari kondisi fisik agar diperoleh kenyamanan bagi pengunjung dan pasien, kemampuan baik tenaga medis maupun paramedis dalam memberikan pelayanan, agar sigap dan tanggap akan kebutuhan pasien,

serta dapat dipercaya akan kemampuannya dalam menangani setiap pasien. Selain itu pihak Rumah Sakit PKU. Muhammadiyah Yogyakarta harus selalu memberikan perhatian pribadi kepada setiap pasien agar pasien merasa dihormati , walaupun hanya berobat dikelas ekonomi.

2. Pihak manajemen Jasa kesehatan di kelas Ekonomi RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta harus dapat memprioritaskan peningkatan kinerja atribut terutama yang berada pada kuadra A yaitu dengan cara meningkatkan kondisi fisik ruangan kamar pasien, dibuat sedemikian rupa sehingga kenyamanan pasien tetap terjaga. Hal ini disebabkan karena rungan kelas ekonomi ditempati oleh beberapa pasien, sehingga jika penataannya kurang bagus dapat mengganggu pasien yang lain. Selain itu kecepatan petugas dalam melayani pasien harus secepatnya mendapatkan tindakan sehingga keluhan keluhan konsumen mampu ditangani dengan baik, dan pasien tidak dibiarkan menunggu lama untuk mendapatkan perawatan. Untuk itu pihak rumah sakit harus menanamkan pada perawat bahwa dalam memberikan pelayanan dan tindakan haruslah sama antara kelas ekonomi, maupun VIP. Begitu juga dengan keterbukaan rumah sakit dalam memberikan informasi mengenai penyakit yang diderita pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Fandy, Tjiptono. (1997). *Prinsip – prinsip Total Quality Service*. Edisi Pertama. Penerbit Audi, Yogyakarta.

Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Prentice Hall, Inc.

Gitosudarmo, Indriyo. (2002). *Manajemen Operasi*. Edisi Kedua. Penerbit Bpfe, Yogyakarta.

Furqon, Akhmat. (2002). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dan Keinginan Untuk Merekomendasikan rumah Sakit.* Tesis Magister Manajemen (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta: Program Pasca Sarjana UGM.

Lily Harjati (2003). "Analisis Kepuasan Dokter Sebagai Customer Rumah Sakit X Di Jakarta Pusat."*Jurnal Ekonomi Perusahaan,*Vol 10, No. 2,Juni 2003, 128 – 147.

Supranto, J. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar. Edisi Kedua. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Questionnaire
Program S-1 Manajemen
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Konsumen
RS. PKU Muhammadiyah
Di Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang saya lakukan dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta" (Studi Kasus Pada Bagian Rawat Inap Kelas Ekonomi) saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner berikut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan Rumah Sakit dengan cara membandingkan kualitas pelayanan yang diterima konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen, guna memperbaiki kualitas pelayanan Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Kuesioner ini tidak terdapat jawaban yang benar atau salah. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi pertanyaan sesuai pendapat Bapak/Ibu sekalian. Sebagai penelitian ilmiah maka kerahasiaan responden akan tetap terjaga.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu sekalian saya ucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya.

Hormat saya,

Ikhwan Baiquni

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang anda anggap paling benar (satu jawaban saja)

- Nama jika berkenan :
- Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
- Umur : a. < 25 tahun c. 36 – 45
  b. 26 – 35 d. > 45 tahun
- Pekerjaan : a. Tidak bekerja d. Pegawai negeri/ABRI
  b. Pelajar / mahasiswa e. Pegawai swasta
  c. Wiraswasta

Penilaian Derajat Kepentingan

Disini, anda diminta menilai keadaan rumah sakit Dr. Sardjito berdasarkan skala kepentingan.

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang anda anggap paling benar (satu jawaban saja)

Untuk isian dibawah ini:

SP : Sangat Penting
P : Penting
CP : Cukup Penting
TP : Tidak Penting
STP : Sangat Tidak Pnting

No	*Tangiable*	SP	P	CP	TP	STP
1.	Kenyamanan kamar yang saudara tempati					
2.	Kebersihan lingkungan luar kamar					
3.	Fasilitas umum					
4.	Peralatan medis yang dimiliki					
	Reliability					
5.	Kecepatan petugas dalam melayani saudara					
6.	Keramahan petugas penerima					
7.	Penjelasan petugas penerima					
8.	Ketepatan informasi yang diberikan					
	Responsiveness					
9.	Prosedur administrasi yang cepat					

10.	Menangani keluhan konsumen dengan cepat					
11.	Respon cepat terhadap permintaan					
12.	Menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang dideritanya					
	Assurance					
13.	Dokter dan perawat mampu merawat konsumen (pasien) dengan ramah dan sopan					
14.	Memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen					
15.	Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat					
16.	Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen (pasien) selama mengalami perawatan					
	Emphaty					
17.	Dokter memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen					
18.	Perawat memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen					
19.	Dokter bisa memahami kondisi masing – masing konsumen					
20.	Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang di perlukan konsumen					

Penilaian Derajat Kinerja/Pelaksanaan

Disini, anda diminyta menilai keadaan Rumah Sakit Dr. Sardjito berdasar skala kinerja/pelaksanaan.

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang anda anggap paling benar (satu jawaban saja)

Untuk isian dibawah ini:

SB : Sangat Baik
B : Baik
CB : Cukup Baik
TB : Tidak Baik
STB : Sangat Tidak Baik

No	*Tangiable*	SB	B	CB	TB	STB
1.	Kenyamanan kamar yang saudara tempati					
2.	Kebersihan lingkungan luar kamar					
3.	Fasilitas umum					
4.	Peralatan medis yang dimiliki					
	Reliability					
5.	Kecepatan petugas dalam melayani saudara					
6.	Keramahan petugas penerima					
7.	Penjelasan petugas penerima					
8.	Ketepatan informasi yang diberikan					
	Responsiveness					
9.	Prosedur administrasi					
10.	Menangani keluhan konsumen dengan cepat					
11.	Respon cepat terhadap permintaan					
12.	Menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang dideritanya					
	Assurance					
13.	Dokter dan perawat mampu merawat konsumen (pasien) dengan ramah dan sopan					

14.	Memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen					
15.	Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat					
16.	Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen (pasien) selama mengalami perawatan					
	Emphaty					
17.	Dokter memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen					
18.	Perawat memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen					
19.	Dokter bisa memahami kondisi masing – masing konsumen					
20.	Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang di perlukan konsumen					

Terima kasih atas kerjasama dan partisipasi anda

Penilaian Derajat Kepentingan

Responden	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4
2	3	4	5	5	4	4	4	4	2	4	3	2	4	5	5	5	3	3	3	4
3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	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	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
10	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	3	5	2	2	4	4	2	2	5	3
13	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
18	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
19	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
20	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
21	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5
22	5	4	4	5	5	5	4	5	2	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5
23	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
24	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5
30	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
31	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5
33	4	4	3	1	5	5	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5
34	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
35	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	2	2	4	5
38	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4
39	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
41	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	5	4	4	4	3	2
43	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
46	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
47	4	3	3	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
48	4	3	3	5	3	3	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4
49	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
50	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4
51	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

53	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3
54	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	5	5	5	5	3	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
56	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
61	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4
64	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
65	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
67	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
68	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
70	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4
72	4	3	3	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
74	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	3
75	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
76	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
79	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
80	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
85	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
90	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
91	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4
92	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
93	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
94	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3
98	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	2	3
99	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Rata-Rata	4.63	4.37	4.22	4.76	4.71	4.38	4.41	4.71	4.48	4.73	4.63	4.64	4.66	4.51	4.87	4.77	4.82	4.75	4.59	4.62

Penilaian Derajat Kinerja / Pelaksanaan

Responden	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4
2	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
5	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3
6	4	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	4	3	5	4	3	3	3	2	3
7	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2	4	3	3	1
8	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
9	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3
10	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3
13	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
14	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3
15	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5
16	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4
18	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3
19	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
20	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
21	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2
22	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
23	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4
24	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3
25	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3
26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4
28	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
29	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
30	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4
31	3	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	3	5
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2
33	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
34	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5
37	3	4	3	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3
38	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
41	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	1	2	3	3	2	1	1	4	3
42	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
46	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
50	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
51	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3
52	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	
54	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
58	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	5	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
60	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
64	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	
65	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	
67	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	
69	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
70	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	3	3	3	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
73	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
74	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	1	1	
75	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	
76	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
78	4	4	3	4	3	3	2	2	4	2	1	4	3	3	4	4	3	3	4	2	
79	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	1	3	3	4	4	5	2	2	2	2	
80	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	
81	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	
82	5	3	3	4	4	3	4	5	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
83	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
84	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
85	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	
86	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	
87	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	3	1	1	1	1	
88	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
89	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
90	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	
91	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
92	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1	1	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
94	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
95	4	3	3	3	4	3	4	5	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	
96	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	3	4	
97	4	3	2	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
98	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
99	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
Rata-Rata	3.65	3.56	3.43	3.75	3.69	3.73	3.75	3.77	3.71	3.54	3.42	3.67	3.89	3.61	3.91	3.86	3.83	3.79	3.67	3.55	

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPENTINGAN

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KEPENT1	86.4400	60.6933	.5067	.8959
KEPENT2	86.7200	58.9309	.5311	.8951
KEPENT3	86.8800	58.9754	.4744	.8970
KEPENT4	86.3400	60.5903	.4559	.8970
KEPENT5	86.4000	59.7778	.5536	.8947
KEPENT6	86.7500	59.0379	.5512	.8945
KEPENT7	86.7300	57.6536	.6698	.8911
KEPENT8	86.4300	59.5001	.5921	.8938
KEPENT9	86.6800	58.7855	.4160	.8999
KEPENT10	86.4300	59.1769	.6717	.8922
KEPENT11	86.5400	59.6044	.5736	.8942
KEPENT12	86.5400	57.5640	.5935	.8933
KEPENT13	86.5300	59.1809	.5866	.8937
KEPENT14	86.6900	58.8423	.5131	.8957
KEPENT15	86.3400	61.0752	.5043	.8962
KEPENT16	86.4500	59.7854	.5540	.8947
KEPENT17	86.4100	59.8807	.4358	.8979
KEPENT18	86.4900	58.9999	.4638	.8974
KEPENT19	86.6600	59.4388	.4891	.8963
KEPENT20	86.6400	58.3135	.5956	.8932

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 20

Alpha = .8999

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KINERJA

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KINERJ1	68.7900	115.8443	.3342	.9381
KINERJ2	68.8900	114.5231	.4277	.9368
KINERJ3	69.0400	113.0691	.5203	.9354
KINERJ4	68.7200	113.9208	.4962	.9358
KINERJ5	68.7900	107.1171	.6637	.9331
KINERJ6	68.7600	106.6489	.7784	.9308
KINERJ7	68.7500	110.1288	.6354	.9336
KINERJ8	68.7400	110.8206	.6050	.9341
KINERJ9	68.8100	111.3070	.5012	.9360
KINERJ10	68.9900	106.8787	.7744	.9309
KINERJ11	69.1300	106.9829	.6768	.9328
KINERJ12	68.8800	108.8945	.6781	.9328
KINERJ13	68.6700	107.2536	.7225	.9319
KINERJ14	68.9500	111.3611	.6120	.9340
KINERJ15	68.6700	111.1930	.6786	.9332
KINERJ16	68.7300	109.4112	.7020	.9325
KINERJ17	68.7700	105.8557	.7092	.9321
KINERJ18	68.8200	105.3208	.7301	.9317
KINERJ19	68.9500	106.7348	.6625	.9331
KINERJ20	69.0800	106.9430	.6731	.9329

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 20

Alpha = .9367

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KINERJA

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KINERJ1	68.7900	115.8443	.3342	.9381
KINERJ2	68.8900	114.5231	.4277	.9368
KINERJ3	69.0400	113.0691	.5203	.9354
KINERJ4	68.7200	113.9208	.4962	.9358
KINERJ5	68.7900	107.1171	.6637	.9331
KINERJ6	68.7600	106.6489	.7784	.9308
KINERJ7	68.7500	110.1288	.6354	.9336
KINERJ8	68.7400	110.8206	.6050	.9341
KINERJ9	68.8100	111.3070	.5012	.9360
KINERJ10	68.9900	106.8787	.7744	.9309
KINERJ11	69.1300	106.9829	.6768	.9328
KINERJ12	68.8800	108.8945	.6781	.9328
KINERJ13	68.6700	107.2536	.7225	.9319
KINERJ14	68.9500	111.3611	.6120	.9340
KINERJ15	68.6700	111.1930	.6786	.9332
KINERJ16	68.7300	109.4112	.7020	.9325
KINERJ17	68.7700	105.8557	.7092	.9321
KINERJ18	68.8200	105.3208	.7301	.9317
KINERJ19	68.9500	106.7348	.6625	.9331
KINERJ20	69.0800	106.9430	.6731	.9329

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 20

Alpha = .9367

TABEL KORELASI PEARSON PRODUCT MOMENT
PADA α 5 %

N	2-tailed	1-tailed	N	2-tailed	1-tailed	N	2-tailed	1-tailed
3	0.9969	0.9877	53	0.2704	0.2282	103	0.1936	0.1629
4	0.9500	0.9000	54	0.2679	0.2261	104	0.1927	0.1622
5	0.8783	0.8054	55	0.2654	0.2240	105	0.1917	0.1614
6	0.8114	0.7293	56	0.2630	0.2219	106	0.1908	0.1606
7	0.7545	0.6694	57	0.2607	0.2199	107	0.1899	0.1598
8	0.7067	0.6215	58	0.2584	0.2180	108	0.1891	0.1591
9	0.6664	0.5822	59	0.2562	0.2161	109	0.1882	0.1584
10	0.6319	0.5494	60	0.2540	0.2143	110	0.1873	0.1576
11	0.6021	0.5214	61	0.2519	0.2125	111	0.1865	0.1569
12	0.5760	0.4973	62	0.2499	0.2107	112	0.1856	0.1562
13	0.5529	0.4762	63	0.2479	0.2090	113	0.1848	0.1555
14	0.5324	0.4575	64	0.2459	0.2074	114	0.1840	0.1548
15	0.5140	0.4409	65	0.2440	0.2057	115	0.1832	0.1541
16	0.4973	0.4259	66	0.2421	0.2041	116	0.1824	0.1535
17	0.4821	0.4124	67	0.2403	0.2026	117	0.1816	0.1528
18	0.4683	0.4000	68	0.2385	0.2011	118	0.1808	0.1521
19	0.4555	0.3887	69	0.2368	0.1996	119	0.1801	0.1515
20	0.4438	0.3783	70	0.2351	0.1981	120	0.1793	0.1509
21	0.4329	0.3687	71	0.2334	0.1967	121	0.1786	0.1502
22	0.4227	0.3598	72	0.2318	0.1953	122	0.1778	0.1496
23	0.4132	0.3515	73	0.2302	0.1940	123	0.1771	0.1490
24	0.4044	0.3438	74	0.2286	0.1926	124	0.1764	0.1484
25	0.3961	0.3365	75	0.2271	0.1913	125	0.1757	0.1478
26	0.3882	0.3297	76	0.2256	0.1900	126	0.1750	0.1472
27	0.3809	0.3233	77	0.2241	0.1888	127	0.1743	0.1466
28	0.3739	0.3172	78	0.2226	0.1876	128	0.1736	0.1460
29	0.3673	0.3115	79	0.2212	0.1864	129	0.1729	0.1454
30	0.3610	0.3061	80	0.2198	0.1852	130	0.1723	0.1449
31	0.3550	0.3009	81	0.2185	0.1840	131	0.1716	0.1443
32	0.3494	0.2960	82	0.2171	0.1829	132	0.1709	0.1438
33	0.3440	0.2913	83	0.2158	0.1817	133	0.1703	0.1432
34	0.3388	0.2869	84	0.2145	0.1806	134	0.1697	0.1427
35	0.3338	0.2826	85	0.2132	0.1796	135	0.1690	0.1422
36	0.3291	0.2785	86	0.2120	0.1785	136	0.1684	0.1416
37	0.3246	0.2746	87	0.2107	0.1775	137	0.1678	0.1411
38	0.3202	0.2709	88	0.2095	0.1764	138	0.1672	0.1406
39	0.3160	0.2673	89	0.2084	0.1754	139	0.1666	0.1401
40	0.3120	0.2638	90	0.2072	0.1744	140	0.1660	0.1396
41	0.3081	0.2605	91	0.2060	0.1735	141	0.1654	0.1391
42	0.3044	0.2573	92	0.2049	0.1725	142	0.1648	0.1386
43	0.3008	0.2542	93	0.2038	0.1716	143	0.1642	0.1381
44	0.2973	0.2512	94	0.2027	0.1707	144	0.1636	0.1376
45	0.2940	0.2483	95	0.2016	0.1697	145	0.1631	0.1371
46	0.2907	0.2455	96	0.2006	0.1688	146	0.1625	0.1367
47	0.2876	0.2429	97	0.1995	0.1680	147	0.1620	0.1362
48	0.2845	0.2403	98	0.1985	0.1671	148	0.1614	0.1357
49	0.2816	0.2377	99	0.1975	0.1662	149	0.1609	0.1353
50	0.2787	0.2353	100	0.1965	0.1654	150	0.1603	0.1348
51	0.2759	0.2329	101	0.1955	0.1646	151	0.1598	0.1344
52	0.2732	0.2306	102	0.1946	0.1638	152	0.1593	0.1339

Sumber : Database Microsoft Excel

RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH

Jl. KH. Ahmad Dahlan 20 Yogyakarta 55122

Telepon : (0274) 512653 (Hunting)
IGD : (0274) 370262
Faximile : (0274) 566129
E-Mail : rs@pkujogja.com
Website : www.pkujogja.com.

Rekening Bank
Bank Mandiri Cabang Yogyakarta
RS PKU Muhammadiyah
Yogyakarta
AC.009.2043.435

بسم الله الرحمن الرحيم

20 Ramadhan 1426 H/ 24 Oktober 2005

Nomor : 2908 /E-IV/PI.24.2/X/05
Lamp. : -
H a l : Ijin Penelitian

Kepada Yth. :
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok
Sleman. Yogyakarta.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Memperhatikan surat Saudara Nomor : 006/DEK/10/Bag.Um/X/2005 tanggal 20 Oktober 2005 tentang permohonan Ijin penelitian bagi mahasiswa,

Nama : **Ikhwan Baiquni**
NIM : **02311407**
Judul Penelitian : **" Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di RS PKU Muhammaiyah Yogyakarta "**

Bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat mengabulkan permohonan tersebut, dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan penelitian kepada yang bersangkutan diminta untuk menghadap Ka.Bag pengembangan SDI (Irma Risdiana, S.Si, Apt).
2. Bersedia memberikan biaya administrasi sebesar Rp.150.000 (Seratus Lima Puluh Ribu Rupiah) dan diselesaikan sebelum pelaksanaan.
3. Bersedia mentaati peraturan yang berlaku di RS PKU Muh. Yogyakarta.
4. Bersedia mengganti barang/alat yang dirusakkan selama menjalankan penelitian.
5. Menyerahkan pasfoto 3x4 sebanyak 2 lembar untuk tanda pengenal.
6. Setelah pengambilan data dan sebelum ujian pendadaran peneliti/mahasiswa wajib membuat surat keterangan penelitian ke Seksi Pendidikan dan Pelatihan.
7. Setelah selesai wajib untuk menyerahkan naskah hasil penelitian kepada RS PKU Muh Yk.

Jika persyaratan point 6 dan 7 tidak dapat dipenuhi oleh peneliti maka kami dengan terpaksa akan meninjau ulang kerjasama penelitian dengan institusi bersangkutan untuk waktu-waktu selanjutnya.

Demikian untuk menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Direktur

dr. H. Muhammad Iqbal, Sp.PD.M.Kes
NBM. 753 483

Tembusan kepada :

1. Wa.Dir Umum & Keuangan RS PKU Muh. Yk.
2. Ka.Bag pengembangan SDI RS PKU Muh Yk
3. Ka.Sie Perbendaharaan RS PKU Muh Yk.
4. Sriyati.S.Kep,.Ns
5. Peneliti yang bersangkutan.(Ikhwan Baiquni)
6. Arsip.

RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH

Jl. KH. Ahmad Dahlan 20 Yogyakarta 55122

Telepon : (0274) 512653 (Hunting)
IGD : (0274) 370262
Faximile : (0274) 566129
E-Mail : rs@pkujogja.com
Website : www.pkujogja.com.

Rekening Bank
Bank Mandiri Cabang Yogyakarta
RS PKU Muhammadiyah
Yogyakarta
AC.009.2043.435

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN
NO : 206 /E-IV/PI.24.6/I/2006

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Direktur RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memberikan keterangan bahwa :

Nama : Ikhwan Baiquni
NIM : 02311407
Asal Institusi : Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

Telah selesai melaksanakan penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul :

" Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta "
(Studi Kasus Pada Bagian Rawat Inap Kelas Ekonomi)

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 Januari 2006

Direktur,

dr. H. Muhammad Iqbal, Sp.PD.M.Kes
NBM. 753.483