

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan hasil penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat inap RS. Panti Rapih dan RS. Sardjito terhadap kinerja yang diberikan kedua Rumah Sakit tersebut ditinjau dari jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan adalah:

- a. Untuk Pasien RS.Sardjito, dari 5 dimensi kualitas jasa yang diteliti menunjukkan bahwa:

- 1) Pasien RS. Sardjito merasa tidak puas terhadap faktor-faktor/atribut yang berada di kuadran A, seperti:

- a) Lingkungan RS yang tenang dan damai (= 3, Tangible).
- b) Waktu tunggu untuk tes/periksa kesehatan (= 9, Reliability).
- c) Kinerja pelayanan yang cepat pada saat dibutuhkan (= 12, Reliability).
- d) Kemudahan tempat pelayanan bagi pasien (= 17, Responsiveness).
- e) Kemudahan menghubungi dokter (= 30, Empathy).
- f) Tersedianya informasi tentang prosedur rumah sakit/periode pengobatan (= 31, Empathy).

- g) Ketersediaan informasi tentang pengobatan Anda (= 32, Empathy).
- h) Kemudahan berkomunikasi dengan Dokter Anda (= 35, Empathy).
- i) Biaya yang wajar (= 39, Empathy).

Ini artinya kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan pasien, sehingga Manajemen RS. Sardjito harus meningkatkan kinerjanya agar optimal. Jadi menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen/RS perlu meningkatkan kinerjanya sesuai keinginan pasien.

- 2) Pasien RS. Sardjito merasa sangat puas terhadap faktor-faktor/atribut yang berada di Kuadran B, seperti:
 - a) Peralatan dan teknologi yang terbaru (= 1, Tangible).
 - b) Kebersihan dan higienis ruangan (= 4, Tangible).
 - c) Kebersihan dan higienis toilet (= 5, Tangible).
 - d) Keakuratan laporan medis (= 11, Reliability).
 - e) Kesiapan dokter untuk memberikan layanan (= 15, Responsiveness).
 - f) Pengetahuan yang luas dari para dokter (= 20, Assurance).
 - g) Pengetahuan yang luas dari para perawat (= 21, Assurance).
 - h) Dokter yang berpengalaman (= 22, Assurance).

- i) Perawat yang berpengalaman (= 23, Assurance).
- j) Memberikan tes/pengobatan sesuai kebutuhan (= 27, Assurance).
- k) Perawat memberikan rasa aman dan dapat dipercaya (= 28, Assurance).
- l) Dokter memberikan rasa aman dan dapat dipercaya (= 29, Assurance).
- m) Mengambil/meminta persetujuan dari pasien sebelum tes/pengobatan (= 33, Empathy).
- n) Ketersediaan informasi mengenai kondisi Anda (= 34, Empathy).

Ini artinya kinerja dan keinginan pasien pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga Manajemen RS. Sardjito cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut. Jadi menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan Manajemen RS. Sardjito, untuk wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

- 3) Pasien RS. Sardjito menganggap kurang penting dan kurang memuaskan terhadap faktor-faktor/atribut yang terletak di kuadran C, seperti:
 - a) Tampilan visual RS atau kamar yang menarik (= 2, Tangible).
 - b) Rasa Makanan (= 6, Tangible).
 - c) Ketersediaan tempat parkir (= 8, Tangible).

- d) Kinerja dari layanan yang tepat setiap saat (= 10, Reliability).
- e) Kesiapan perawat/petugas untuk memberikan layanan (= 14, Responsiveness).
- f) Sikap yang baik terhadap pengunjung (= 26, Assurance).
- g) Perhatian pribadi dari perawat kepada pasien (= 36, Empathy).
- h) Peduli terhadap masalah pasien (= 37, Empathy).
- i) Perencanaan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan/ keinginan pasien (= 38, Empathy).

Ini artinya faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran C kurang penting oleh pasien, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan pasien cukup baik, namun pasien mengabaikan faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini.

- 4) Pasien RS. Sardjito merasa kurang penting tetapi sangat puas dengan faktor-faktor/atribut yang terletak pada kuadran D, seperti:
 - a) Penampilan karyawan RS (= 7, Tangible).
 - b) Kemudahan masuk (= 13, Responsiveness).
 - c) Tanggap terhadap kebutuhan keluarga (= 16, Responsiveness).
 - d) Ketersediaan tenaga terampil/berpengalaman pada akhir pekan (= 18, Responsiveness).
 - e) Kemudahan pasien meninggalkan RS (= 19, Responsiveness).
 - f) Menghormati privasi pasien (= 24, Assurance).
 - g) Kesopanan karyawan RS (= 25, Assurance).

Pelaksanaannya berlebihan, ini artinya RS. Sardjito perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya RS. Sardjito.

b. Untuk Pasien RS.Panti Rapih, dari 5 dimensi kualitas jasa yang diteliti menunjukkan bahwa:

- 1) Pasien RS. Panti Rapih merasa tidak puas terhadap faktor-faktor/atribut yang terletak pada kuadran A, seperti:
 - a) Ketersediaan tempat parkir (= 8, Tangible).
 - b) Kinerja dari layanan yang tepat setiap saat (= 10, Reliability).
 - c) Kesiapan dokter untuk memberikan layanan (= Responsiveness).
 - d) Ketersediaan tenaga terampil/berpengalaman pada akhir pekan (= 18, Responsiveness).
 - e) Kemudahan menghubungi dokter (= 30, Empathy).
 - f) Tersedianya informasi tentang prosedur rumah sakit/periode pengobatan (= 31, Empathy).

Ini artinya kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan pasien, sehingga Manajemen RS. Panti Rapih harus meningkatkan kinerjanya agar optimal. Jadi menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen/RS perlu meningkatkan sesuai keinginan pasien.

2) Pasien RS. Panti Rapih merasa sangat puas terhadap faktor-faktor/atribut yang terletak pada kuadran B, seperti:

- a) Peralatan dan teknologi yang terbaru (= 1, Tangible).
- b) Lingkungan RS yang tenang dan damai (= 3, Tangible).
- c) Kebersihan dan higienis ruangan (= 4, Tangible).
- d) Kebersihan dan higienis toilet (= 5, Tangible).
- e) Keakuratan laporan medis (= 11, Reliability).
- f) Kinerja pelayanan yang cepat pada saat dibutuhkan (= 12, Reliability).
- g) Kesiapan perawat/petugas untuk memberikan layanan (= 14, Responsiveness).
- h) Pengetahuan yang luas dari para dokter (= 20, Assurance).
- i) Pengetahuan yang luas dari para perawat (= 21, Assurance).
- j) Dokter yang berpengalaman (= 22, Assurance).
- k) Perawat yang berpengalaman (= 23, Assurance).
- l) Dokter memberikan rasa aman dan dapat dipercaya (= 29, Assurance).
- m) Ketersediaan informasi tentang pengobatan Anda (= 32, Empathy).
- n) Mengambil/meminta persetujuan dari pasien sebelum tes/pengobatan (= 33, Empathy).
- o) Ketersediaan informasi mengenai kondisi Anda (= 34, Empathy).

- p) Kemudahan berkomunikasi dengan dokter Anda (= 35, Empathy).

Ini artinya kinerja dan keinginan pasien pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga Manajemen RS. Panti Rapih cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut. Jadi menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan Manajemen RS. Panti Rapih, untuk wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

- 3) Pasien RS. Panti Rapih menganggap kurang penting dan kurang memuaskan terhadap faktor-faktor/atribut yang terletak pada kuadran C, seperti:
- a) Tampilan visual RS atau kamar yang menarik (= 2, Tangible).
 - b) Rasa Makanan (= 6, Tangible).
 - c) Penampilan karyawan RS (= 7, Tangible).
 - d) Waktu tunggu untuk tes/periksa kesehatan (= 9, Reliability).
 - e) Tanggap terhadap kebutuhan keluarga (= 16, Responsiveness).
 - f) Kesopanan karyawan RS (= 25, Assurance).
 - g) Sikap yang baik terhadap pengunjung (= 26, Assurance).
 - h) Perhatian pribadi dari perawat kepada pasien (= 36, Empathy).
 - i) Peduli terhadap masalah pasien (= 37, Empathy).
 - j) Perencanaan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan/ keinginan pasien (= 38, Empathy).
 - k) Biaya yang wajar (= 39, Empathy).

Ini artinya faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran C kurang penting oleh pasien, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan pasien cukup baik, namun pasien mengabaikan faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini.

- 4) Pasien RS. Panti Rapih merasa kurang penting tetapi sangat puas dengan faktor-faktor/atribut yang terletak pada kuadran D, seperti:
 - a) Kemudahan masuk (= 13, Responsiveness).
 - b) Kemudahan tempat pelayanan bagi pasien (= 17, Responsiveness).
 - c) Kemudahan pasien meninggalkan RS (= 19, Responsiveness).
 - d) Menghormati privasi pasien (= 24, Assurance).
 - e) Memberikan tes/pengobatan sesuai kebutuhan (= 27, Assurance).
 - f) Perawat memberikan rasa aman dan dapat dipercaya (= 28, Assurance).

Pelaksanaannya berlebihan, ini artinya RS. Panti Rapih perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya RS. Panti Rapih.

2. Berdasarkan Analisis Independent T-Test, ternyata terdapat perbedaan kepuasan antara pasien rawat inap di RS. Sardjito dengan pasien rawat inap di RS. Panti Rapih jika ditinjau dari 5 dimensi kualitas pelayanan.

B. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penulis membuat saran bagi pihak manajemen RS. Sardjito dan RS. Panti Rapih sebagai berikut:

1. Untuk pihak manajemen RS. Sardjito, perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan terhadap faktor-faktor/atribut yang terletak pada kuadran A, karena pasien menaruh harapan yang besar terhadap atribut yang berada di kuadran A.
2. Untuk pihak manajemen RS. Panti Rapih, perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan terhadap faktor-faktor/atribut yang terletak pada kuadran A.
3. Kedua RS merupakan: RS Rujukan, RS yang mempunyai fasilitas rawat inap, dan RS yang mempunyai kemampuan pelayanan medik spesialisik dan sub spesialisik, maka seharusnya tidak ada perbedaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap RS. Panti Rapih (sebagai RS. Tipe B) lebih tinggi daripada kepuasan pasien rawat inap RS. Sardjito, padahal RS. Sardjito adalah tipe A Pendidikan, seharusnya sama atau lebih tinggi daripada RS. Panti Rapih. Ini artinya Pihak Manajemen RS. Sardjito perlu belajar dari RS. Panti Rapih dalam hal memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaniotakis, Ioanis. E., 2009, *Service quality effect on satisfaction and word of mouth in the health care industry*, Managing Service Quality, Vol. 19 No. 2, 2009, pp. 229-242.
- Hartono, Bambang, 2010, *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*, Cet. 1, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasan, Ali, 2009, *Marketing*, Edisi Baru, Yogyakarta: MedPress (Anggota IKAPI).
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Jilid 2, Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Martilla, John A., dan John C. James, 1986, *Importance-Performance Analysis*, Journal of Marketing (pre-1986); Jan 1977; 41, 000001; ABI/INFORM Global pg. 77.
- Miranda, Fransisco J., Antonio Chamoro, Luis R. Murillo, Juan Vega, 2010, *An Importance-Performance Analysis of Primary Health Care Services: Managers vs. Patients Perceptions*, J. Service Science & Management, 2010, 3, 227-234.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan 14, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan 18, Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan ketiga, Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, S., dan Ernawaty, 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Taner, Tolga, dan Jiju Antony, 2006, *Comparing Public and Private Hospital Care Service Quality in Turkey*, Leadership in Health Services, Vol. 19 No. 2, 2006, pp. i-x.

Timmreck, Thomas. C., 2005, *Epidemiologi-Suatu Pengantar*, Edisi 2 Bahasa Indonesia, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran-EGC.

Tjiptono, Fandy, 2007, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi Offset.

Yavas, Ugur dan Donald J. Shemwell, 2001, *Modified Importance-Performance Analysis: An Application to Hospitals*, International Journal of Health Care Quality Assurance; 2001; 14; 3; ABI/INFORM Global pg. 104.

Zeithaml, Valarie. A., Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler, 2009, *Service Marketing-Integrating Customer Focus Across the Firm*, Edisi 5, NY: McGraw-Hill.

<http://www.inisiatif.org>, RS dalam Bentuk PT Terus Bertambah, diakses 18 Oktober 2010.

<http://www.pantirapih.or.id>, Ruang Perawatan, diakses 18 Oktober 2010.

<http://www.pdpersi.co.id/kegiatan/hospex07/sardjito/>, diakses 18 Oktober 2010.

<http://usepmulyana.files.wordpress.com/2009/02/pelayanan-prima-sektor-publik.pdf>, Pelayanan Prima Sektor Publik oleh Dr. Jat jat Wirijadinata, Mag.rer.Publ, diakses 18 Oktober 2010.

<http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>, diakses 18 Oktober 2010.

<http://id.wikipedia.org/wiki/Pasien>, diakses 18 Oktober 2010.

<http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>, diakses 18 Oktober 2010.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19449/5/Chapter%20II.pdf>, diakses 18 Oktober 2010.

<http://heryant.web.ugm.ac.id/artikel2.php?id=30>, *Indikator-Indikator Pelayanan Rumah Sakit, (BOR, AVLOS, TOI, BTO, GDR, NDR)*, diakses 16 Desember 2010.

<http://matanews.com/2010/01/14/sektor-jasa-indonesia-tertinggal/>, *Sektor Jasa Indonesia Tertinggal*, diakses 16 Desember 2010.

<http://www.solopos.com/2010/ekonomi-bisnis/bps-pertumbuhan-ekonomi-2009-capai-45-persen-14399>, *BPS: Pertumbuhan ekonomi 2009 capai 4,5 persen*, diakses 16 Desember 2010.

<http://www.bps.go.id/getfile.php?news=808>, Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan III-2010, Berita Resmi BPS No. 71/11/Th.XIII, 5 November 2010. diakses 16 Desember 2010.

<http://sardjitohospital.co.id>, Profile, diakses 2 Januari 2011.

<http://sardjitohospital.co.id>, Layanan_rawat inap, 2 Januari 2011.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 631/MENKES/SK/IV/2005 Tentang Pedoman Peraturan Internal Staf Medis (*Medical Staff Bylaws*) Di Rumah Sakit.





Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/i.....

di - Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rudy Jozef Victor

No. Mahasiswa : 081233/PS/MM

Program Studi : Magister Manajemen - Program Pascasarjana
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Ingin mengadakan penelitian tentang kepuasan pasien Rumah Sakit sebagai tugas akhir untuk memenuhi syarat kelulusan magister manajemen.

Oleh karena itu mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktu guna mengisi daftar kuesioner yang telah tersedia, yang akan dijadikan pedoman dalam penelitian ini.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i.

Terima Kasih

Rudy Jozef Victor

KUESIONER PENELITIAN

Nama Responden	:	
Jenis Kelamin	:	
Usia	:	
Status Perkawinan	:	
Pendidikan Terakhir	:	
Pekerjaan	:	
Penghasilan rata-rata/bulan	:	
Pernah Rawat Inap di	:	RS. Panti Rapih / RS. Sardjito
Lama Rawat Inap	:	
Biaya Rawat Inap ditanggung*	:	a. Sendiri b. Asuransi c. Perusahaan/Institusi
Kamar/Kelas yang digunakan*	:	a. Kelas VVIP. b. Kelas VIP. c. Kelas Utama. d. Kelas 1. e. Kelas 2. f. Kelas 3.

*Berilah tanda silang (X)

Keterangan:

Harapan Pasien Terhadap RS. Panti Rapih/RS. Sardjito:		Kinerja RS. Panti Rapih / RS. Sardjito Yang Dialami Pasien:	
Tidak Penting	= 1	Tidak Puas	= 1
Kurang Penting	= 2	Kurang Puas	= 2
Cukup Penting/Netral	= 3	Cukup Puas/Netral	= 3
Penting	= 4	Puas	= 4
Sangat Penting	= 5	Sangat Puas	= 5

Berilah tanda silang (X) atau tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan yang bapak/ibu/Sdr/i harapkan dan yang dialami bapak/ibu/Sdr/i ketika rawat inap di RS. Panti Rapih / RS. Sardjito.

[illegible]

Keterangan:

Harapan Pasien Terhadap RS. Panti Rapih/RS. Sardjito:		Kinerja RS. Panti Rapih / RS. Sardjito Yang Dialami Pasien:	
Tidak Penting	= 1	Tidak Puas	= 1
Kurang Penting	= 2	Kurang Puas	= 2
Cukup Penting/Netral	= 3	Cukup Puas/Netral	= 3
Penting	= 4	Puas	= 4
Sangat Penting	= 5	Sangat Puas	= 5

Berilah tanda silang (X) atau tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan yang bapak/ibu/Sdr/i harapkan dan yang dialami bapak/ibu/Sdr/i ketika rawat inap di RS. Panti Rapih / RS. Sardjito.

[illegible]

Keterangan:

Harapan Pasien Terhadap RS. Panti Rapih/RS. Sardjito:		Kinerja RS. Panti Rapih / RS. Sardjito Yang Dialami Pasien:	
Tidak Penting	= 1	Tidak Puas	= 1
Kurang Penting	= 2	Kurang Puas	= 2
Cukup Penting/Netral	= 3	Cukup Puas/Netral	= 3
Penting	= 4	Puas	= 4
Sangat Penting	= 5	Sangat Puas	= 5

Berilah tanda silang (X) atau tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan yang bapak/ibu/Sdr/i harapkan dan yang dialami bapak/ibu/Sdr/i ketika rawat inap di RS. Panti Rapih / RS. Sardjito.

[illegible]

Keterangan:

Harapan Pasien Terhadap RS. Panti Rapih/RS. Sardjito:		Kinerja RS. Panti Rapih / RS. Sardjito Yang Dialami Pasien:	
Tidak Penting	= 1	Tidak Puas	= 1
Kurang Penting	= 2	Kurang Puas	= 2
Cukup Penting/Netral	= 3	Cukup Puas/Netral	= 3
Penting	= 4	Puas	= 4
Sangat Penting	= 5	Sangat Puas	= 5

Berilah tanda silang (X) atau tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan yang bapak/ibu/Sdr/i harapkan dan yang dialami bapak/ibu/Sdr/i ketika rawat inap di RS. Panti Rapih / RS. Sardjito.

[illegible]



Lampiran 2

Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 2a : Uji Validitas dan Reliabilitas Data RS. Sardjito Untuk Tingkat Harapan

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	8

Item-Total Statistics

		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	Harapan - Tangible	31.03	11.868	.325	.845
Y1.2	Harapan - Tangible	31.26	10.396	.569	.817
Y1.3	Harapan - Tangible	30.88	11.319	.612	.816
Y1.4	Harapan - Tangible	31.00	10.646	.768	.799
Y1.5	Harapan - Tangible	31.05	11.523	.368	.842
Y1.6	Harapan - Tangible	31.20	11.475	.430	.833
Y1.7	Harapan - Tangible	31.54	9.140	.661	.807
Y1.8	Harapan - Tangible	31.24	8.851	.903	.765

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.9 Harapan - Reliability	13.81	1.691	.757	.751
Y2.10 Harapan - Reliability	13.92	1.893	.789	.744
Y2.11 Harapan - Reliability	13.71	2.269	.514	.854
Y2.12 Harapan - Reliability	13.82	1.826	.642	.808

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y3.13 Harapan - Responsiveness	26.52	7.989	.822	.799
Y3.14 Harapan - Responsiveness	26.31	8.580	.672	.824
Y3.15 Harapan - Responsiveness	26.08	10.034	.566	.843
Y3.16 Harapan - Responsiveness	26.83	8.708	.555	.845
Y3.17 Harapan - Responsiveness	26.05	9.967	.613	.839
Y3.18 Harapan - Responsiveness	26.32	9.755	.393	.864
Y3.19 Harapan - Responsiveness	26.51	7.747	.793	.803

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	10

Item -Total Statistics

		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y4.20	Harapan - Assurance	41.14	8.182	.478	.735
Y4.21	Harapan - Assurance	41.35	8.028	.327	.755
Y4.22	Harapan - Assurance	41.16	8.540	.318	.752
Y4.23	Harapan - Assurance	41.26	8.013	.482	.732
Y4.24	Harapan - Assurance	41.52	6.818	.583	.713
Y4.25	Harapan - Assurance	41.48	7.646	.513	.726
Y4.26	Harapan - Assurance	41.50	7.909	.330	.756
Y4.27	Harapan - Assurance	41.27	8.118	.322	.755
Y4.28	Harapan - Assurance	41.23	8.219	.412	.741
Y4.29	Harapan - Assurance	41.01	8.212	.648	.725

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y5.30 Harapan - Empathy	40.40	15.596	.691	.757
Y5.31 Harapan - Empathy	40.60	14.263	.626	.748
Y5.32 Harapan - Empathy	40.48	14.939	.801	.744
Y5.33 Harapan - Empathy	40.46	15.645	.439	.772
Y5.34 Harapan - Empathy	40.30	16.737	.590	.775
Y5.35 Harapan - Empathy	40.45	15.179	.632	.755
Y5.36 Harapan - Empathy	41.57	14.470	.360	.791
Y5.37 Harapan - Empathy	41.24	13.316	.393	.799
Y5.38 Harapan - Empathy	40.89	15.452	.443	.772
Y5.39 Harapan - Empathy	40.50	15.364	.338	.786

Lampiran 2b : Uji Validitas dan Reliabilitas Data RS. Sardjito Untuk Tingkat Kinerja

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1 Kinerja - Tangible	21.21	38.976	.372	.911
X1.2 Kinerja - Tangible	21.90	33.949	.654	.891
X1.3 Kinerja - Tangible	22.12	31.783	.848	.873
X1.4 Kinerja - Tangible	21.78	31.911	.840	.874
X1.5 Kinerja - Tangible	21.80	27.778	.848	.875
X1.6 Kinerja - Tangible	22.20	34.667	.758	.884
X1.7 Kinerja - Tangible	21.79	35.359	.664	.891
X1.8 Kinerja - Tangible	22.76	35.215	.567	.899

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.9 Kinerja - Reliability	9.56	5.986	.622	.608
X2.10 Kinerja - Reliability	8.84	6.237	.608	.620
X2.11 Kinerja - Reliability	8.46	5.342	.551	.656
X2.12 Kinerja - Reliability	9.32	7.654	.328	.763

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.13 Kinerja - Responsiveness	19.83	8.668	.778	.781
X3.14 Kinerja - Responsiveness	20.24	9.154	.598	.813
X3.15 Kinerja - Responsiveness	19.58	9.600	.631	.807
X3.16 Kinerja - Responsiveness	19.86	10.465	.553	.821
X3.17 Kinerja - Responsiveness	20.01	9.768	.494	.829
X3.18 Kinerja - Responsiveness	19.57	9.318	.670	.801
X3.19 Kinerja - Responsiveness	19.57	10.046	.430	.839

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.20 Kinerja - Assurance	31.35	34.210	.608	.926
X4.21 Kinerja - Assurance	31.87	33.993	.766	.919
X4.22 Kinerja - Assurance	31.35	33.563	.623	.925
X4.23 Kinerja - Assurance	31.97	34.231	.633	.925
X4.24 Kinerja - Assurance	31.96	30.604	.873	.911
X4.25 Kinerja - Assurance	31.86	29.798	.877	.911
X4.26 Kinerja - Assurance	32.17	32.284	.636	.926
X4.27 Kinerja - Assurance	31.76	31.114	.823	.914
X4.28 Kinerja - Assurance	31.81	33.893	.754	.920
X4.29 Kinerja - Assurance	31.51	33.788	.664	.923

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.30 Kinerja - Empathy	28.17	22.284	.510	.876
X5.31 Kinerja - Empathy	27.90	23.364	.469	.878
X5.32 Kinerja - Empathy	27.69	19.933	.849	.849
X5.33 Kinerja - Empathy	27.21	20.329	.728	.859
X5.34 Kinerja - Empathy	27.26	21.992	.601	.869
X5.35 Kinerja - Empathy	28.05	24.331	.337	.885
X5.36 Kinerja - Empathy	27.69	24.923	.348	.884
X5.37 Kinerja - Empathy	28.13	22.579	.653	.867
X5.38 Kinerja - Empathy	27.72	20.688	.870	.850
X5.39 Kinerja - Empathy	27.74	18.901	.728	.861

Lampiran 2c : Uji Validitas dan Reliabilitas Data RS. Panti Rapih Untuk Tingkat Harapan

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	8

Item-Total Statistics

		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	Harapan - Tangible	30.91	6.689	.325	.757
Y1.2	Harapan - Tangible	31.57	6.086	.366	.757
Y1.3	Harapan - Tangible	30.75	6.088	.604	.714
Y1.4	Harapan - Tangible	30.61	6.483	.708	.718
Y1.5	Harapan - Tangible	30.73	6.805	.347	.753
Y1.6	Harapan - Tangible	31.44	6.148	.552	.721
Y1.7	Harapan - Tangible	31.49	5.525	.474	.738
Y1.8	Harapan - Tangible	30.93	5.379	.533	.723

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.9 Harapan - Reliability	13.88	2.066	.563	.742
Y2.10 Harapan - Reliability	13.62	2.258	.605	.713
Y2.11 Harapan - Reliability	13.51	2.252	.572	.730
Y2.12 Harapan - Reliability	13.62	2.420	.614	.715

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y3.13 Harapan - Responsiveness	26.80	5.010	.601	.673
Y3.14 Harapan - Responsiveness	26.44	6.451	.414	.720
Y3.15 Harapan - Responsiveness	26.33	6.547	.576	.701
Y3.16 Harapan - Responsiveness	26.96	6.726	.321	.738
Y3.17 Harapan - Responsiveness	26.78	5.426	.722	.647
Y3.18 Harapan - Responsiveness	26.67	6.547	.349	.733
Y3.19 Harapan - Responsiveness	27.04	5.998	.338	.748

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y4.20 Harapan - Assurance	40.60	13.758	.743	.871
Y4.21 Harapan - Assurance	40.75	13.260	.800	.866
Y4.22 Harapan - Assurance	40.72	15.436	.329	.897
Y4.23 Harapan - Assurance	40.74	13.507	.740	.870
Y4.24 Harapan - Assurance	40.91	15.497	.319	.898
Y4.25 Harapan - Assurance	40.92	15.448	.317	.898
Y4.26 Harapan - Assurance	41.04	14.039	.660	.876
Y4.27 Harapan - Assurance	40.89	12.725	.825	.863
Y4.28 Harapan - Assurance	40.89	13.392	.756	.869
Y4.29 Harapan - Assurance	40.69	13.469	.767	.868

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	10

Item-Total Statistics

		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y5.30	Harapan - Empathy	40.25	11.280	.414	.755
Y5.31	Harapan - Empathy	40.35	10.795	.354	.763
Y5.32	Harapan - Empathy	40.12	10.531	.686	.727
Y5.33	Harapan - Empathy	40.09	10.608	.692	.728
Y5.34	Harapan - Empathy	40.24	10.649	.567	.737
Y5.35	Harapan - Empathy	40.26	10.942	.518	.744
Y5.36	Harapan - Empathy	41.13	10.498	.324	.774
Y5.37	Harapan - Empathy	40.66	10.368	.323	.777
Y5.38	Harapan - Empathy	40.58	11.216	.401	.756
Y5.39	Harapan - Empathy	40.42	10.428	.427	.753

Lampiran 2d : Uji Validitas dan Reliabilitas Data RS. Panti Rapih Untuk Tingkat Kinerja

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1 Kinerja - Tangible	26.23	11.068	.481	.757
X1.2 Kinerja - Tangible	26.53	11.545	.588	.746
X1.3 Kinerja - Tangible	25.88	12.026	.406	.769
X1.4 Kinerja - Tangible	25.80	11.515	.562	.748
X1.5 Kinerja - Tangible	26.01	10.656	.566	.742
X1.6 Kinerja - Tangible	27.18	10.472	.472	.763
X1.7 Kinerja - Tangible	26.43	11.318	.697	.734
X1.8 Kinerja - Tangible	26.99	11.162	.318	.797

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	4

Item -Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.9 Kinerja - Reliability	11.39	4.402	.585	.702
X2.10 Kinerja - Reliability	10.91	3.739	.753	.601
X2.11 Kinerja - Reliability	10.79	4.753	.403	.804
X2.12 Kinerja - Reliability	10.80	4.869	.569	.716

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.13 Kinerja - Responsiveness	22.66	8.853	.460	.731
X3.14 Kinerja - Responsiveness	22.51	8.475	.573	.708
X3.15 Kinerja - Responsiveness	22.80	8.404	.613	.700
X3.16 Kinerja - Responsiveness	22.91	9.335	.359	.750
X3.17 Kinerja - Responsiveness	22.71	8.733	.511	.721
X3.18 Kinerja - Responsiveness	22.90	7.444	.537	.717
X3.19 Kinerja - Responsiveness	22.69	9.125	.323	.761

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	10

Item -Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.20 Kinerja - Assurance	35.08	22.034	.317	.860
X4.21 Kinerja - Assurance	35.32	20.179	.587	.839
X4.22 Kinerja - Assurance	35.10	21.202	.458	.849
X4.23 Kinerja - Assurance	35.25	19.523	.714	.829
X4.24 Kinerja - Assurance	35.12	20.288	.518	.845
X4.25 Kinerja - Assurance	35.41	19.618	.640	.834
X4.26 Kinerja - Assurance	35.41	19.113	.667	.831
X4.27 Kinerja - Assurance	35.35	20.573	.450	.851
X4.28 Kinerja - Assurance	35.27	18.926	.807	.820
X4.29 Kinerja - Assurance	35.31	19.630	.487	.850

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.30 Kinerja - Empathy	33.63	24.902	.610	.888
X5.31 Kinerja - Empathy	33.61	21.998	.847	.871
X5.32 Kinerja - Empathy	33.26	24.316	.757	.879
X5.33 Kinerja - Empathy	33.03	23.989	.701	.882
X5.34 Kinerja - Empathy	33.34	24.530	.760	.880
X5.35 Kinerja - Empathy	33.45	25.523	.717	.884
X5.36 Kinerja - Empathy	33.56	25.320	.447	.902
X5.37 Kinerja - Empathy	33.56	25.138	.697	.884
X5.38 Kinerja - Empathy	33.47	26.777	.350	.905
X5.39 Kinerja - Empathy	33.71	24.026	.656	.886



Lampiran 3

Importance-Performance Analysis

**Analisis Tingkat Kepentingan (Harapan) dan
Kinerja (Kenyataan/Kepuasan) Pelanggan**

A. Analisis Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kinerja (Kenyataan/Kepuasan)

Pasien RS. Sardjito dan RS. Panti Rapih

1. Menentukan Skor Masing-Masing Atribut

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner bagian A (kinerja) dan Kuesioner Bagian B (harapan), maka dapat dilihat kinerja dari RS. Sardjito dan RS. Panti Rapih yang diharapkan oleh pasiennya, pada pembahasan setiap atribut berikut ini.

Seratus responden yang diteliti, memberikan penilaiannya terhadap tingkat kinerja (X_i) dari 39 atribut seperti yang tertera pada tabel 3.1 berikut ini.

Contoh untuk atribut 1 (Peralatan dan Teknologi Yang Terbaru) menunjukkan bahwa setelah 100 pasien RS Sardjito menjalani rawat inap, ternyata 20 pasien sangat puas dengan atribut ini, 54 pasien puas, 19 pasien cukup puas, 7 pasien kurang puas, sedangkan pasien yang tidak puas tidak ada.

Tabel 3.1
Penilaian Pasien RS. Sardjito Terhadap Kinerja 39 Atribut (X_i)

39 Atribut Kinerja RS. Sardjito	Sangat Puas 5	Puas 4	Cukup Puas 3	Kurang Puas 2	Tidak Puas 1	Bobot X_i
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	20	54	19	7	0	387
2	18	7	58	9	8	318
3	1	39	30	15	15	296
4	9	43	25	15	8	330
5	30	19	20	11	20	328
6	1	24	44	24	7	288
7	0	52	33	7	8	329
8	1	18	16	42	23	232
9	10	2	26	52	10	250
10	8	31	44	9	8	322

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
11	30	32	14	16	8	360
12	1	30	13	54	2	274
13	2	40	42	16	0	328
14	3	17	44	36	0	287
15	10	33	57	0	0	353
16	1	27	68	4	0	325
17	1	31	45	23	0	310
18	12	30	58	0	0	354
19	9	43	41	7	0	354
20	25	44	31	0	0	394
21	1	47	45	7	0	342
22	23	55	15	7	0	394
23	1	44	41	14	0	332
24	14	20	51	15	0	333
25	7	50	29	7	7	343
26	5	30	44	14	7	312
27	15	35	38	12	0	353
28	1	54	37	8	0	348
29	19	40	41	0	0	378
30	5	5	42	48	0	267
31	1	15	61	23	0	294
32	3	32	42	23	0	315
33	18	34	41	7	0	363
34	8	49	36	7	0	358
35	1	5	57	37	0	270
36	0	20	69	11	0	309
37	1	5	58	36	0	271
38	0	31	50	19	0	312
39	10	20	51	8	11	310

Contoh Atribut 1: angka $387 = (5 \times 20) + (4 \times 54) + (3 \times 19) + (2 \times 7) + (1 \times 0)$

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

Manakala penulis menanyakan tentang penting/tidak penting dari atribut 1 (Peralatan dan Teknologi Yang Terbaru) ini, ternyata pada tabel 3.2, 63 pasien mengatakan penggunaan peralatan dan teknologi yang terbaru dalam proses rawat inap sangat penting, 31 pasien mengatakan penting, 6 pasien mengatakan

cukup penting, sedangkan pasien yang mengatakan kurang penting dan tidak penting, tidak ada.

Tabel 3.2
Tingkat Harapan Pasien RS. Sardjito Terhadap 39 Atribut (Yi)

39 Atribut Harapan RS. Sardjito	Sangat Penting 5	Penting 4	Cukup Puas 3	Kurang Puas 2	Tidak Puas 1	Bobot Yi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	63	31	6	0	0	457
2	44	51	0	5	0	434
3	74	24	2	0	0	472
4	62	36	2	0	0	460
5	64	27	9	0	0	455
6	44	54	0	2	0	440
7	34	45	17	1	3	406
8	52	34	12	2	0	436
9	65	33	0	2	0	461
10	50	50	0	0	0	450
11	72	27	1	0	0	471
12	64	34	0	2	0	460
13	42	41	17	0	0	425
14	57	34	7	2	0	446
15	69	31	0	0	0	469
16	24	50	22	4	0	394
17	72	28	0	0	0	472
18	56	33	11	0	0	445
19	48	30	22	0	0	426
20	74	26	0	0	0	474
21	62	31	7	0	0	455
22	72	28	0	0	0	472
23	62	38	0	0	0	462
24	51	34	15	0	0	436
25	44	52	4	0	0	440
26	48	42	10	0	0	438
27	67	26	7	0	0	460
28	65	35	0	0	0	465
29	87	13	0	0	0	487

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
30	83	15	2	0	0	481
31	75	11	14	0	0	461
32	75	23	2	0	0	473
33	84	8	7	1	0	475
34	91	9	0	0	0	491
35	80	18	0	2	0	476
36	22	36	26	16	0	364
37	43	29	19	0	9	397
38	43	46	11	0	0	432
39	87	4	2	7	0	471

Keterangan: angka 457=(5x63)+(4x31)+(3x6)+(2x0)+(1x0)

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

Contoh atribut 1 (Peralatan dan Teknologi Yang Terbaru) untuk pasien RS. Panti Rapih, dari 100 pasien yang telah menjalani rawat inap (tabel 3.3), ternyata 18 pasien sangat puas, 65 pasien puas, 8 pasien cukup puas, 9 pasien kurang puas, sedangkan pasien yang tidak puas tidak ada.

Tabel 3.3
Penilaian Pasien RS. Panti Rapih Terhadap Kinerja 39 Atribut (Xi)

39 Atribut Kinerja RS. Panti Rapih	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Bobot
	5	4	3	2	1	Xi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	18	65	8	9	0	392
2	5	52	43	0	0	362
3	35	59	4	2	0	427
4	42	51	7	0	0	435
5	39	36	25	0	0	414
6	6	21	40	30	3	297
7	5	62	33	0	0	372
8	7	36	21	36	0	314
9	8	27	48	15	2	324
10	14	60	13	10	3	372

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
11	25	44	24	4	3	384
12	14	62	17	7	0	383
13	19	49	32	0	0	387
14	24	55	20	1	0	402
15	13	47	40	0	0	373
16	8	49	40	3	0	362
17	15	53	31	1	0	382
18	17	48	16	19	0	363
19	20	47	29	4	0	383
20	26	62	7	5	0	409
21	19	48	33	0	0	386
22	26	56	18	0	0	408
23	20	54	25	1	0	393
24	32	42	26	0	0	406
25	18	42	39	1	0	377
26	16	51	28	4	1	377
27	21	44	32	3	0	383
28	20	52	27	1	0	391
29	24	47	25	0	4	387
30	7	50	34	9	0	355
31	15	41	30	14	0	357
32	21	50	29	0	0	392
33	40	35	25	0	0	415
34	16	52	32	0	0	384
35	7	59	34	0	0	373
36	22	23	50	5	0	362
37	8	47	44	1	0	362
38	14	47	35	4	0	371
39	9	42	36	13	0	347

Contoh Atribut 1: angka $392 = (5 \times 18) + (4 \times 65) + (3 \times 8) + (2 \times 9) + (1 \times 0)$

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

Manakala penulis menanyakan tentang penting/tidak penting dari atribut ini (contoh untuk atribut 1: Peralatan dan Teknologi Yang Terbaru) kepada pasien RS Panti Rapih, ternyata pada tabel 3.4, 60 pasien mengatakan

penggunaan peralatan dan teknologi yang terbaru dalam proses rawat inap sangat penting, 40 pasien mengatakan penting, pasien yang mengatakan cukup penting tidak ada, sedangkan pasien yang mengatakan kurang penting dan tidak penting, tidak ada.

Tabel 3.4
Tingkat Harapan Pasien RS. Panti Rapih Terhadap 39 Atribut (Yi)

39 Atribut Harapan RS. Panti Rapih	Sangat Penting 5	Penting 4	Cukup Puas 3	Kurang Puas 2	Tidak Puas 1	Bobot Yi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	60	40	0	0	0	460
2	15	66	15	4	0	392
3	76	22	2	0	0	474
4	88	12	0	0	0	488
5	76	24	0	0	0	476
6	15	75	10	0	0	405
7	20	66	10	2	2	400
8	68	23	6	3	0	456
9	44	48	5	3	0	433
10	65	29	6	0	0	459
11	77	18	3	2	0	470
12	61	37	2	0	0	459
13	55	32	8	5	0	437
14	77	21	0	2	0	473
15	86	12	2	0	0	484
16	29	63	8	0	0	421
17	47	45	8	0	0	439
18	55	40	5	0	0	450
19	33	51	14	0	2	413
20	79	19	0	2	0	475
21	64	34	0	2	0	460
22	69	25	6	0	0	463
23	65	33	0	2	0	461
24	49	49	2	0	0	447
25	49	48	3	0	0	446

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
26	36	59	5	0	0	431
27	54	40	4	2	0	446
28	50	48	0	2	0	446
29	70	28	0	2	0	466
30	67	32	1	0	0	466
31	67	21	12	0	0	455
32	81	16	3	0	0	478
33	84	13	3	0	0	481
34	69	28	3	0	0	466
35	65	34	1	0	0	464
36	22	34	29	15	0	363
37	52	25	17	6	0	423
38	35	62	3	0	0	432
39	58	35	4	3	0	448

Contoh Atribut 1: angka 460 = $(5 \times 60) + (4 \times 40) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

2. Menentukan Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kinerja dan penilaian tingkat harapan, maka akan dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien RS.

Dalam analisis ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan huruf Y, yang mana X merupakan tingkat kinerja RS yang dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya, sedangkan Y merupakan tingkat harapan pasien RS.

Dengan menggunakan rumus:

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

Di mana:

T_{ki} = Tingkat Kesesuaian pasien yang menjadi responden.

X_i = Skor penilaian kinerja Rumah Sakit.

Y_i = Skor penilaian harapan pasien yang menjadi responden.

Maka hasil perhitungan tingkat kesesuaian seperti yang disajikan pada tabel 3.5 dan tabel 3.6 berikut ini.

Tabel 3.5
Perhitungan Tingkat Kesesuaian RS. Sardjito

	Indikator	Skor Kinerja (Xi)	Skor Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki = %)
	(1)	(2)	(3)	(4)
a. Analisis Tangible (berwujud)				
1)	Peralatan dan Teknologi Yang Terbaru	387	457	84.68
2)	Tampilan Visual RS atau Kamar Yang Menarik	318	434	73.27
3)	Lingkungan RS yang tenang dan damai	296	472	62.71
4)	Kebersihan dan higienis ruangan	330	460	71.74
5)	Kebersihan dan higienis toilet	328	455	72.09
6)	Rasa Makanan	288	440	65.45
7)	Penampilan Karyawan RS	329	406	81.03
8)	Ketersediaan tempat parkir	232	436	53.21
b. Reliability:				
9)	Waktu tunggu untuk tes/periksa kesehatan	250	461	54.23
10)	Kinerja dari layanan yang tepat setiap saat	322	450	71.56
11)	Keakuratan laporan medis	360	471	76.43
12)	Kinerja pelayanan yang cepat pada saat dibutuhkan	274	460	59.57
c. Responsiveness:				
13)	Kemudahan masuk	328	425	77.18
14)	Kesiapan perawat/petugas untuk memberikan layanan	287	446	64.35
15)	Kesiapan dokter untuk memberikan layanan	353	469	75.27
16)	Tanggap terhadap kebutuhan keluarga	325	394	82.49

(1)	(2)	(3)	(4)
17) Kemudahan tempat pelayanan bagi pasien	310	472	65.68
18) Ketersediaan tenaga terampil/berpengalaman pada akhir pekan	354	445	79.55
19) Kemudahan pasien meninggalkan RS	354	426	83.10
d. Assurance:			
20) Pengetahuan yang luas dari para dokter	394	474	83.12
21) Pengetahuan yang luas dari para perawat	342	455	75.16
22) Dokter yang berpengalaman	394	472	83.47
23) Perawat yang berpengalaman	332	462	71.86
24) Menghormati privasi pasien	333	436	76.38
25) Kesopanan karyawan RS	343	440	77.95
26) Sikap yang baik terhadap pengunjung	312	438	71.23
27) Memberikan tes/pengobatan sesuai kebutuhan	353	460	76.74
28) Perawat memberikan rasa aman dan dapat dipercaya	348	465	74.84
29) Dokter memberikan rasa aman dan dapat dipercaya	378	487	77.62
e. Empathy:			
30) Kemudahan menghubungi dokter	267	481	55.51
31) Tersedianya informasi tentang prosedur rumah sakit/periode pengobatan	294	461	63.77
32) Ketersediaan informasi tentang pengobatan Anda	315	473	66.60
33) Mengambil/meminta persetujuan dari pasien sebelum tes/ pengobatan	363	475	76.42
34) Ketersediaan informasi mengenai kondisi Anda	358	491	72.91
35) Kemudahan berkomunikasi dengan dokter Anda	270	476	56.72
36) Perhatian pribadi dari perawat kepada pasien	309	364	84.89
37) Peduli terhadap masalah pasien	271	397	68.26
38) Perencanaan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan/ keinginan pasien	312	432	72.22
39) Biaya yang wajar	310	471	65.82

Tabel 3.6
Perhitungan Tingkat Kesesuaian RS. Panti Rapih

Indikator	Skor Kinerja (Xi)	Skor Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki = %)
a. Analisis Tangible (berwujud)			
1) Peralatan dan Teknologi Yang Terbaru	392	460	85.22
2) Tampilan Visual RS atau Kamar Yang Menarik	362	392	92.35
3) Lingkungan RS yang tenang dan damai	427	474	90.08
4) Kebersihan dan higienis ruangan	435	488	89.14
5) Kebersihan dan higienis toilet	414	476	86.97
6) Rasa Makanan	297	405	73.33
7) Penampilan Karyawan RS	372	400	93.00
8) Ketersediaan tempat parkir	314	456	68.86
b. Reliability:			
9) Waktu tunggu untuk tes/periksa kesehatan	324	433	74.83
10) Kinerja dari layanan yang tepat setiap saat	372	459	81.05
11) Keakuratan laporan medis	384	470	81.70
12) Kinerja pelayanan yang cepat pada saat dibutuhkan	383	459	83.44
c. Responsiveness:			
13) Kemudahan masuk	387	437	88.56
14) Kesiapan perawat/petugas untuk memberikan layanan	402	473	84.99
15) Kesiapan dokter untuk memberikan layanan	373	484	77.07
16) Tanggap terhadap kebutuhan keluarga	362	421	85.99
17) Kemudahan tempat pelayanan bagi pasien	382	439	87.02

18) Ketersediaan tenaga terampil/berpengalaman pada akhir pekan	363	450	80.67
19) Kemudahan pasien meninggalkan RS	383	413	92.74
d. Assurance:			
20) Pengetahuan yang luas dari para dokter	409	475	86.11
21) Pengetahuan yang luas dari para perawat	386	460	83.91
22) Dokter yang berpengalaman	408	463	88.12
23) Perawat yang berpengalaman	393	461	85.25
24) Menghormati privasi pasien	406	447	90.83
25) Kesopanan karyawan RS	377	446	84.53
26) Sikap yang baik terhadap pengunjung	377	431	87.47
27) Memberikan tes/pengobatan sesuai kebutuhan	383	446	85.87
28) Perawat memberikan rasa aman dan dapat dipercaya	391	446	87.67
29) Dokter memberikan rasa aman dan dapat dipercaya	387	466	83.05
e. Empathy:			
30) Kemudahan menghubungi dokter	355	466	76.18
31) Tersedianya informasi tentang prosedur rumah sakit/periode pengobatan	357	455	78.46
32) Ketersediaan informasi tentang pengobatan Anda	392	478	82.01
33) Mengambil/meminta persetujuan dari pasien sebelum tes/ pengobatan	415	481	86.28
34) Ketersediaan informasi mengenai kondisi Anda	384	466	82.40
35) Kemudahan berkomunikasi dengan dokter Anda	373	464	80.39
36) Perhatian pribadi dari perawat kepada pasien	362	363	99.72
37) Peduli terhadap masalah pasien	362	423	85.58
38) Perencanaan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan/ keinginan pasien	371	432	85.88
39) Biaya yang wajar	347	448	77.46

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

3. Mencari Skor Rata-Rata dari Masing-Masing Indikator

Untuk kuesioner bagian A (Penilaian responden terhadap kinerja RS), menggunakan rumus:

$$X = \frac{\sum X_i}{n}$$

Di mana:

X = Skor rata-rata tingkat kinerja

X_i = Skor penilaian kinerja

n = Jumlah responden

Untuk kuesioner bagian B (Penilaian terhadap harapan responden), menggunakan rumus:

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Di mana:

X = Skor rata-rata tingkat harapan responden

X_i = Skor penilaian harapan responden

n = Jumlah responden

Dengan mengetahui skor rata-rata dari masing-masing indikator, selanjutnya mencari total rata-rata kinerja (X) dan rata-rata skor harapan (Y).

Adapun rumus yang digunakan untuk tingkat kinerja adalah:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K}$$

Di mana:

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kinerja.

K = Banyaknya faktor/atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Sedangkan untuk tingkat harapan adalah:

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Di mana:

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan pasien.

K = Banyaknya faktor/atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasilnya seperti yang disajikan pada tabel 3.7 dan tabel 3.8 berikut ini.

Tabel 3.7
Skor Rata-Rata Dari Masing-Masing Atribut Untuk RS Sardjito

No.	Faktor/Atribut	Skor Kinerja	Skor Harapan	X	Y
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Peralatan dan Teknologi Yang Terbaru	387	457	3.87	4.57
2	Tampilan Visual RS atau Kamar Yang Menarik	318	434	3.18	4.34
3	Lingkungan RS yang tenang dan damai	296	472	2.96	4.72
4	Kebersihan dan higienis ruangan	330	460	3.30	4.60
5	Kebersihan dan higienis toilet	328	455	3.28	4.55
6	Rasa Makanan	288	440	2.88	4.40
7	Penampilan Karyawan RS	329	406	3.29	4.06
8	Ketersediaan tempat parkir	232	436	2.32	4.36
9	Waktu tunggu untuk tes/periksa kesehatan	250	461	2.50	4.61
10	Kinerja dari layanan yang tepat setiap saat	322	450	3.22	4.50
11	Keakuratan laporan medis	360	471	3.60	4.71
12	Kinerja pelayanan yang cepat pada saat dibutuhkan	274	460	2.74	4.60
13	Kemudahan masuk	328	425	3.28	4.25
14	Kesiapan perawat/petugas untuk memberikan layanan	287	446	2.87	4.46
15	Kesiapan dokter untuk memberikan layanan	353	469	3.53	4.69
16	Tanggap terhadap kebutuhan keluarga	325	394	3.25	3.94

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
17	Kemudahan tempat pelayanan bagi pasien	310	472	3.10	4.72
18	Ketersediaan tenaga terampil/berpengalaman pada akhir pekan	354	445	3.54	4.45
19	Kemudahan pasien meninggalkan RS	354	426	3.54	4.26
20	Pengetahuan yang luas dari para dokter	394	474	3.94	4.74
21	Pengetahuan yang luas dari para perawat	342	455	3.42	4.55
22	Dokter yang berpengalaman	394	472	3.94	4.72
23	Perawat yang berpengalaman	332	462	3.32	4.62
24	Menghormati privasi pasien	333	436	3.33	4.36
25	Kesopanan karyawan RS	343	440	3.43	4.40
26	Sikap yang baik terhadap pengunjung	312	438	3.12	4.38
27	Memberikan tes/pengobatan sesuai kebutuhan	353	460	3.53	4.60
28	Perawat memberikan rasa aman dan dapat dipercaya	348	465	3.48	4.65
29	Dokter memberikan rasa aman dan dapat dipercaya	378	487	3.78	4.87
30	Kemudahan menghubungi dokter	267	481	2.67	4.81
31	Tersedianya informasi tentang prosedur rumah sakit/periode pengobatan	294	461	2.94	4.61
32	Ketersediaan informasi tentang pengobatan Anda	315	473	3.15	4.73
33	Mengambil/meminta persetujuan dari pasien sebelum tes/ pengobatan	363	475	3.63	4.75
34	Ketersediaan informasi mengenai kondisi Anda	358	491	3.58	4.91
35	Kemudahan berkomunikasi dengan dokter Anda	270	476	2.70	4.76
36	Perhatian pribadi dari perawat kepada pasien	309	364	3.09	3.64
37	Peduli terhadap masalah pasien	271	397	2.71	3.97
38	Perencanaan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan/ keinginan pasien	312	432	3.12	4.32
39	Biaya yang wajar	310	471	3.10	4.71
	Rata-rata (X dan Y)			3.24	4.51

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

Tabel 3.8
Skor Rata-Rata Dari Masing-Masing Atribut Untuk RS. Panti Rapih

No	Faktor/Atribut	Skor Kinerja	Skor Harapan	X	Y
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Peralatan dan Teknologi Yang Terbaru	392	460	3.92	4.60
2	Tampilan Visual RS atau Kamar Yang Menarik	362	392	3.62	3.92
3	Lingkungan RS yang tenang dan damai	427	474	4.27	4.74
4	Kebersihan dan higienis ruangan	435	488	4.35	4.88
5	Kebersihan dan higienis toilet	414	476	4.14	4.76
6	Rasa Makanan	297	405	2.97	4.05
7	Penampilan Karyawan RS	372	400	3.72	4.00
8	Ketersediaan tempat parkir	314	456	3.14	4.56
9	Waktu tunggu untuk tes/periksa kesehatan	324	433	3.24	4.33
10	Kinerja dari layanan yang tepat setiap saat	372	459	3.72	4.59
11	Keakuratan laporan medis	384	470	3.84	4.70
12	Kinerja pelayanan yang cepat pada saat dibutuhkan	383	459	3.83	4.59
13	Kemudahan masuk	387	437	3.87	4.37
14	Kesiapan perawat/petugas untuk memberikan layanan	402	473	4.02	4.73
15	Kesiapan dokter untuk memberikan layanan	373	484	3.73	4.84
16	Tanggap terhadap kebutuhan keluarga	362	421	3.62	4.21
17	Kemudahan tempat pelayanan bagi pasien	382	439	3.82	4.39
18	Ketersediaan tenaga terampil/berpengalaman pada akhir pekan	363	450	3.63	4.50
19	Kemudahan pasien meninggalkan RS	383	413	3.83	4.13
20	Pengetahuan yang luas dari para dokter	409	475	4.09	4.75
21	Pengetahuan yang luas dari para perawat	386	460	3.86	4.60
22	Dokter yang berpengalaman	408	463	4.08	4.63
23	Perawat yang berpengalaman	393	461	3.93	4.61
24	Menghormati privasi pasien	406	447	4.06	4.47
25	Kesopanan karyawan RS	377	446	3.77	4.46
26	Sikap yang baik terhadap pengunjung	377	431	3.77	4.31
27	Memberikan tes/pengobatan sesuai kebutuhan	383	446	3.83	4.46

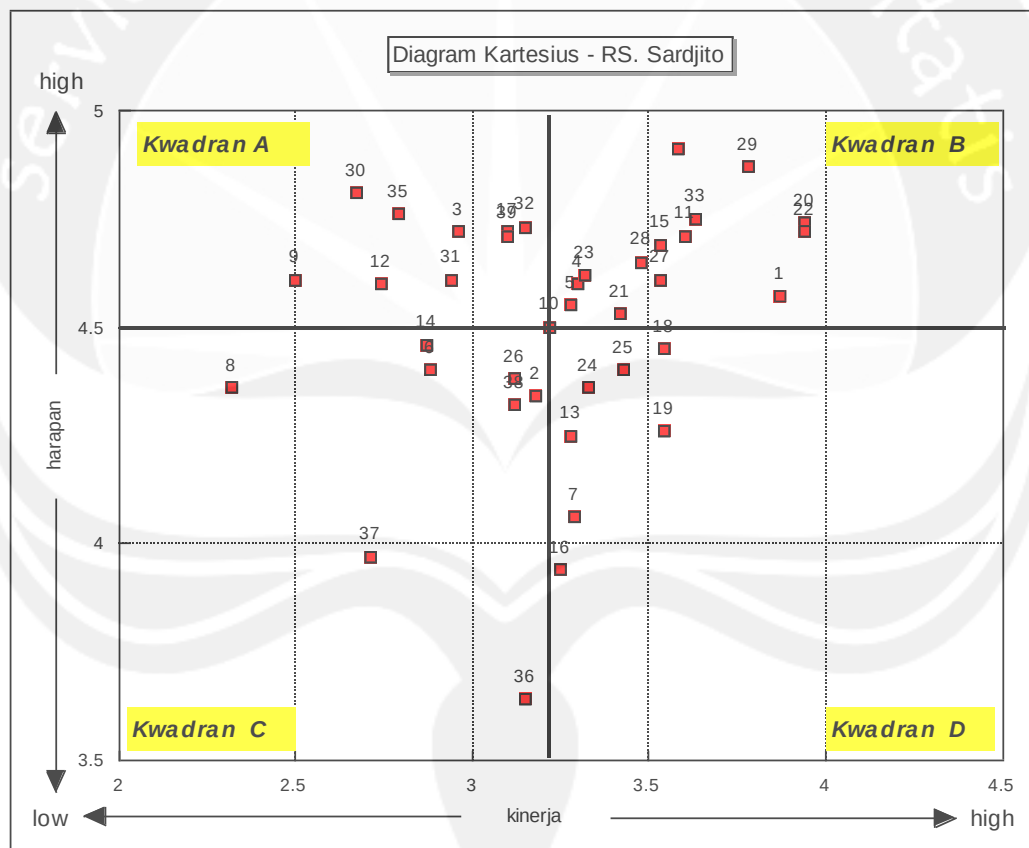
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
28	Perawat memberikan rasa aman dan dapat dipercaya	391	446	3.91	4.46
29	Dokter memberikan rasa aman dan dapat dipercaya	387	466	3.87	4.66
30	Kemudahan menghubungi dokter	355	466	3.55	4.66
31	Tersedianya informasi tentang prosedur rumah sakit/periode pengobatan	357	455	3.57	4.55
32	Ketersediaan informasi tentang pengobatan Anda	392	478	3.92	4.78
33	Mengambil/meminta persetujuan dari pasien sebelum tes/ pengobatan	415	481	4.15	4.81
34	Ketersediaan informasi mengenai kondisi Anda	384	466	3.84	4.66
35	Kemudahan berkomunikasi dengan dokter Anda	373	464	3.73	4.64
36	Perhatian pribadi dari perawat kepada pasien	362	363	3.62	3.63
37	Peduli terhadap masalah pasien	362	423	3.62	4.23
38	Perencanaan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan/ keinginan pasien	371	432	3.71	4.32
39	Biaya yang wajar	347	448	3.47	4.48
	Rata-rata (X dan Y)			3.79	4.49

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

4. Diagram Kartesius

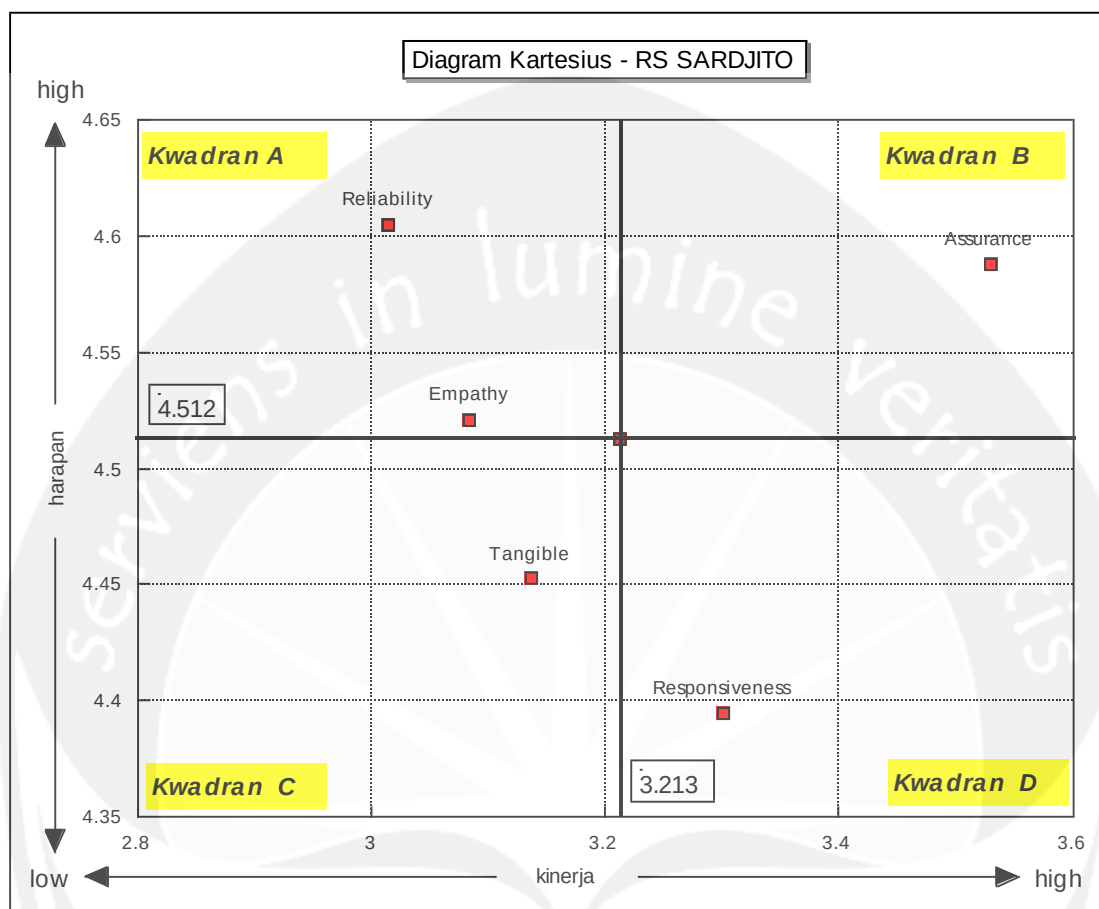
Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis, maka dapat dibagi menjadi empat bagian ke dalam Diagram Kartesius. Di dalam Diagram Kartesius akan terlihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien RS, dengan meletakkan titik-titik hasil analisa data yang ada pada tabel 3.7 dan tabel 3.8.

Gambar 3.1
Diagram Kartesius dari 39 Atribut Yang Mempengaruhi
Kepuasan Pasien RS. Sardjito



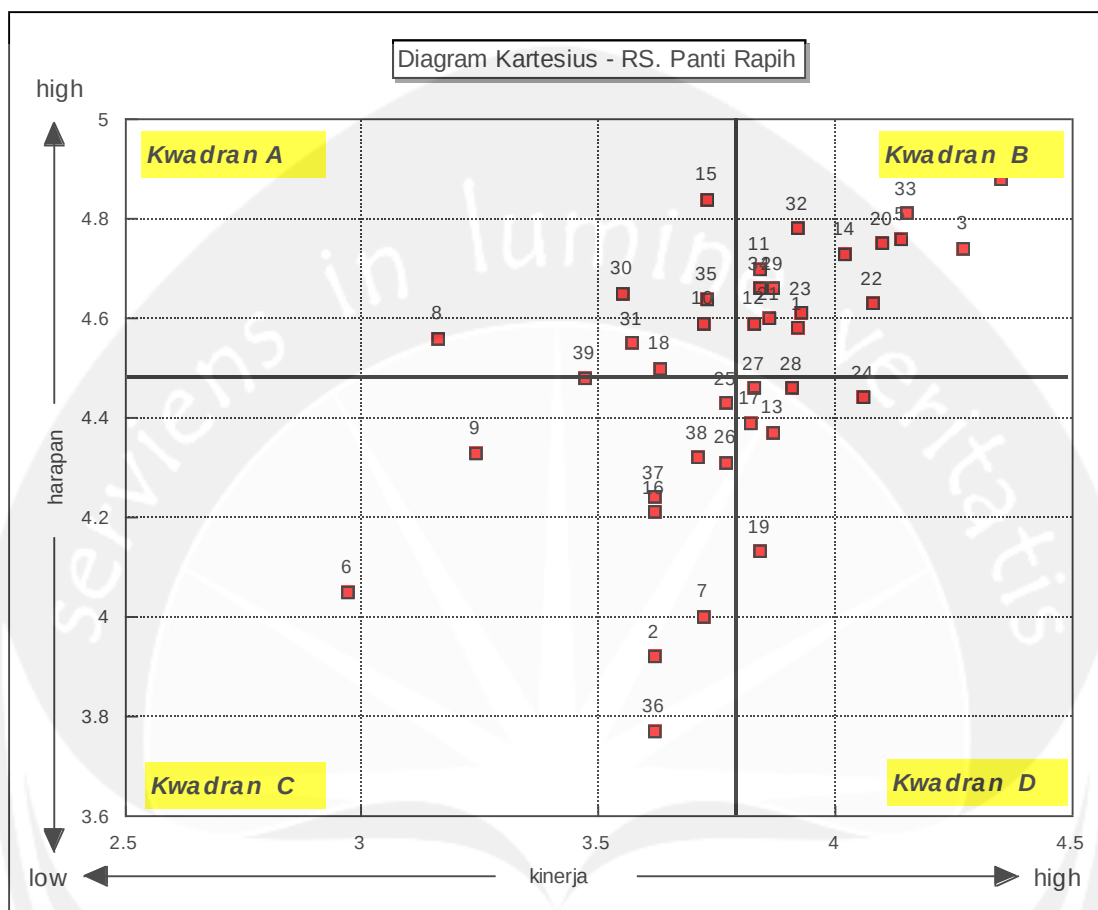
Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

Gambar 3.2
Diagram Kartesius dari 5 Dimensi Yang Mempengaruhi
Kepuasan Pasien RS. Sardjito



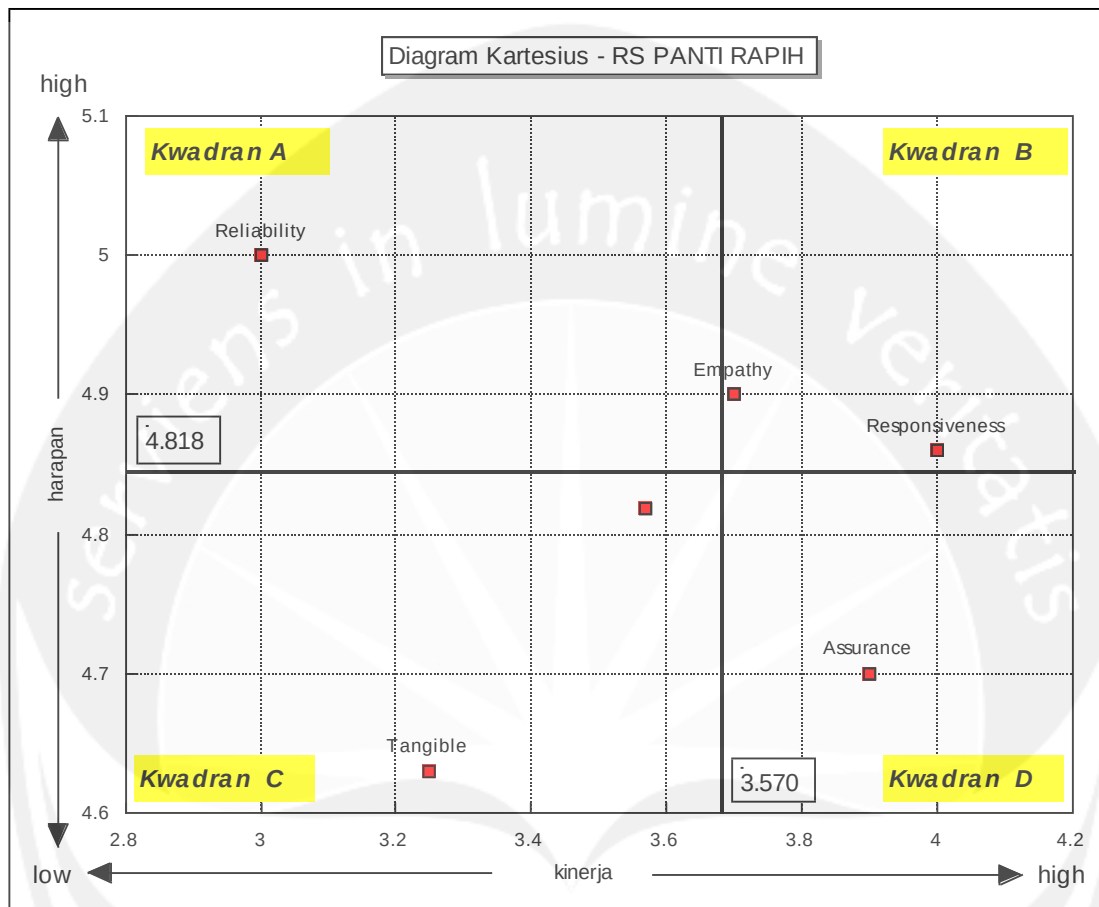
Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

Gambar 3.3
Diagram Kartesius dari 39 Atribut Yang Mempengaruhi
Kepuasan Pasien RS. Panti Rapih



Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

Gambar 3.4
Diagram Kartesius dari 5 Dimensi Yang Mempengaruhi
Kepuasan Pasien RS. Panti Rapih



Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

5. Penjelasan Diagram Kartesius

a. Kuadran A (Prioritas Utama/*Concentrate Here*).

Kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan pasien, sehingga RS harus meningkatkan kinerjanya agar optimal. Jadi menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen/RS belum

melaksanakannya sesuai keinginan pasien, sehingga mengecewakan/tidak puas.

RS hendaknya melakukan usaha untuk meningkatkan kepuasan pasien, dalam arti bahwa RS harus manage faktor-faktor yang berada di kuadran ini agar kepuasan pasien dapat diraih.

Faktor-faktor yang berada di kuadran A untuk RS. Sardjito yaitu:

- 1) Lingkungan RS yang tenang dan damai (= 3, Tangible).
- 2) Waktu tunggu untuk tes/periksa kesehatan (= 9, Reliability).
- 3) Kinerja pelayanan yang cepat pada saat dibutuhkan (= 12, Reliability).
- 4) Kemudahan tempat pelayanan bagi pasien (= 17, Responsiveness).
- 5) Kemudahan menghubungi dokter (= 30, Empathy).
- 6) Tersedianya informasi tentang prosedur rumah sakit/periode pengobatan (= 31, Empathy).
- 7) Ketersediaan informasi tentang pengobatan Anda (= 32, Empathy).
- 8) Kemudahan berkomunikasi dengan Dokter Anda (= 35, Empathy).
- 9) Biaya yang wajar (= 39, Empathy).

Faktor-faktor yang berada di kuadran A untuk RS. Panti Rapih, yaitu:

- 1) Ketersediaan tempat parkir (= 8, Tangible).
- 2) Kinerja dari layanan yang tepat setiap saat (= 10, Reliability).
- 3) Kesiapan dokter untuk memberikan layanan (= Responsiveness).
- 4) Ketersediaan tenaga terampil/berpengalaman pada akhir pekan (= 18, Responsiveness).
- 5) Kemudahan menghubungi dokter (= 30, Empathy).

- 6) Tersedianya informasi tentang prosedur rumah sakit/periode pengobatan (= 31, Empathy).

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi/*Keep Up the Good Work*).

Kinerja dan keinginan pasien pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga RS cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut. Jadi menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan RS, untuk wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Faktor-faktor yang berada di kuadran B untuk RS. Sardjito yaitu:

- 1) Peralatan dan teknologi yang terbaru (= 1, Tangible).
- 2) Kebersihan dan higienis ruangan (= 4, Tangible).
- 3) Kebersihan dan higienis toilet (= 5, Tangible).
- 4) Keakuratan laporan medis (= 11, Reliability).
- 5) Kesiapan dokter untuk memberikan layanan (= 15, Responsiveness).
- 6) Pengetahuan yang luas dari para dokter (= 20, Assurance).
- 7) Pengetahuan yang luas dari para perawat (= 21, Assurance).
- 8) Dokter yang berpengalaman (= 22, Assurance).
- 9) Perawat yang berpengalaman (= 23, Assurance).
- 10) Memberikan tes/pengobatan sesuai kebutuhan (= 27, Assurance).
- 11) Perawat memberikan rasa aman dan dapat dipercaya (= 28, Assurance).
- 12) Dokter memberikan rasa aman dan dapat dipercaya (= 29, Assurance).
- 13) Mengambil/meminta persetujuan dari pasien sebelum tes/ pengobatan (= 33, Empathy).

14) Ketersediaan informasi mengenai kondisi Anda (= 34, Empathy).

Faktor-faktor yang berada di kuadran B untuk RS. Panti Rapih yaitu:

- 1) Peralatan dan teknologi yang terbaru (= 1, Tangible).
- 2) Lingkungan RS yang tenang dan damai (= 3, Tangible).
- 3) Kebersihan dan higienis ruangan (= 4, Tangible).
- 4) Kebersihan dan higienis toilet (= 5, Tangible).
- 5) Keakuratan laporan medis (= 11, Reliability).
- 6) Kinerja pelayanan yang cepat pada saat dibutuhkan (= 12, Reliability).
- 7) Kesiapan perawat/petugas untuk memberikan layanan (= 14, Responsiveness).
- 8) Pengetahuan yang luas dari para dokter (= 20, Assurance).
- 9) Pengetahuan yang luas dari para perawat (= 21, Assurance).
- 10) Dokter yang berpengalaman (= 22, Assurance).
- 11) Perawat yang berpengalaman (= 23, Assurance).
- 12) Dokter memberikan rasa aman dan dapat dipercaya (= 29, Assurance).
- 13) Ketersediaan informasi tentang pengobatan Anda (= 32, Empathy).
- 14) Mengambil/meminta persetujuan dari pasien sebelum tes/ pengobatan (= 33, Empathy).
- 15) Ketersediaan informasi mengenai kondisi Anda (= 34, Empathy).
- 16) Kemudahan berkomunikasi dengan dokter Anda (= 35, Empathy).

c. Kuadran C (Prioritas Rendah/Low Priority).

Kinerja dan keinginan pasien pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga RS belum perlu melakukan perbaikan. Jadi menunjukkan

beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pasien, pelaksanaannya oleh RS biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Artinya pada kuadran ini, jika dilihat dari kepentingan pasien, faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran ini kurang dianggap penting oleh pasien, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan pasien cukup baik, namun pasien mengabaikan faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini.

Faktor-faktor yang berada di kuadran C untuk RS. Sardjito yaitu:

- 1) Tampilan visual RS atau kamar yang menarik (= 2, Tangible).
- 2) Rasa Makanan (= 6, Tangible).
- 3) Ketersediaan tempat parkir (= 8, Tangible).
- 4) Kinerja dari layanan yang tepat setiap saat (= 10, Reliability).
- 5) Kesiapan perawat/petugas untuk memberikan layanan (= 14, Responsiveness).
- 6) Sikap yang baik terhadap pengunjung (= 26, Assurance).
- 7) Perhatian pribadi dari perawat kepada pasien (= 36, Empathy).
- 8) Peduli terhadap masalah pasien (= 37, Empathy).
- 9) Perencanaan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan/ keinginan pasien (= 38, Empathy).

Faktor-faktor yang berada di kuadran C untuk RS. Panti Rapih yaitu:

- 1) Tampilan visual RS atau kamar yang menarik (= 2, Tangible).
- 2) Rasa Makanan (= 6, Tangible).
- 3) Penampilan karyawan RS (= 7, Tangible).

- 4) Waktu tunggu untuk tes/periksa kesehatan (= 9, Reliability).
- 5) Tanggap terhadap kebutuhan keluarga (= 16, Responsiveness).
- 6) Kesopanan karyawan RS (= 25, Assurance).
- 7) Sikap yang baik terhadap pengunjung (= 26, Assurance).
- 8) Perhatian pribadi dari perawat kepada pasien (= 36, Empathy).
- 9) Peduli terhadap masalah pasien (= 37, Empathy).
- 10) Perencanaan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan/ keinginan pasien (= 38, Empathy).
- 11) Biaya yang wajar (= 39, Empathy).

d. Kuadran D (Berlebihan/*Possible Overkill*).

Kinerja RS berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan pasien akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga RS perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya RS. Jadi menunjukkan faktor yang mempengaruhi pasien kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan pasien.

Faktor-faktor yang berada di kuadran D untuk RS. Sardjito yaitu:

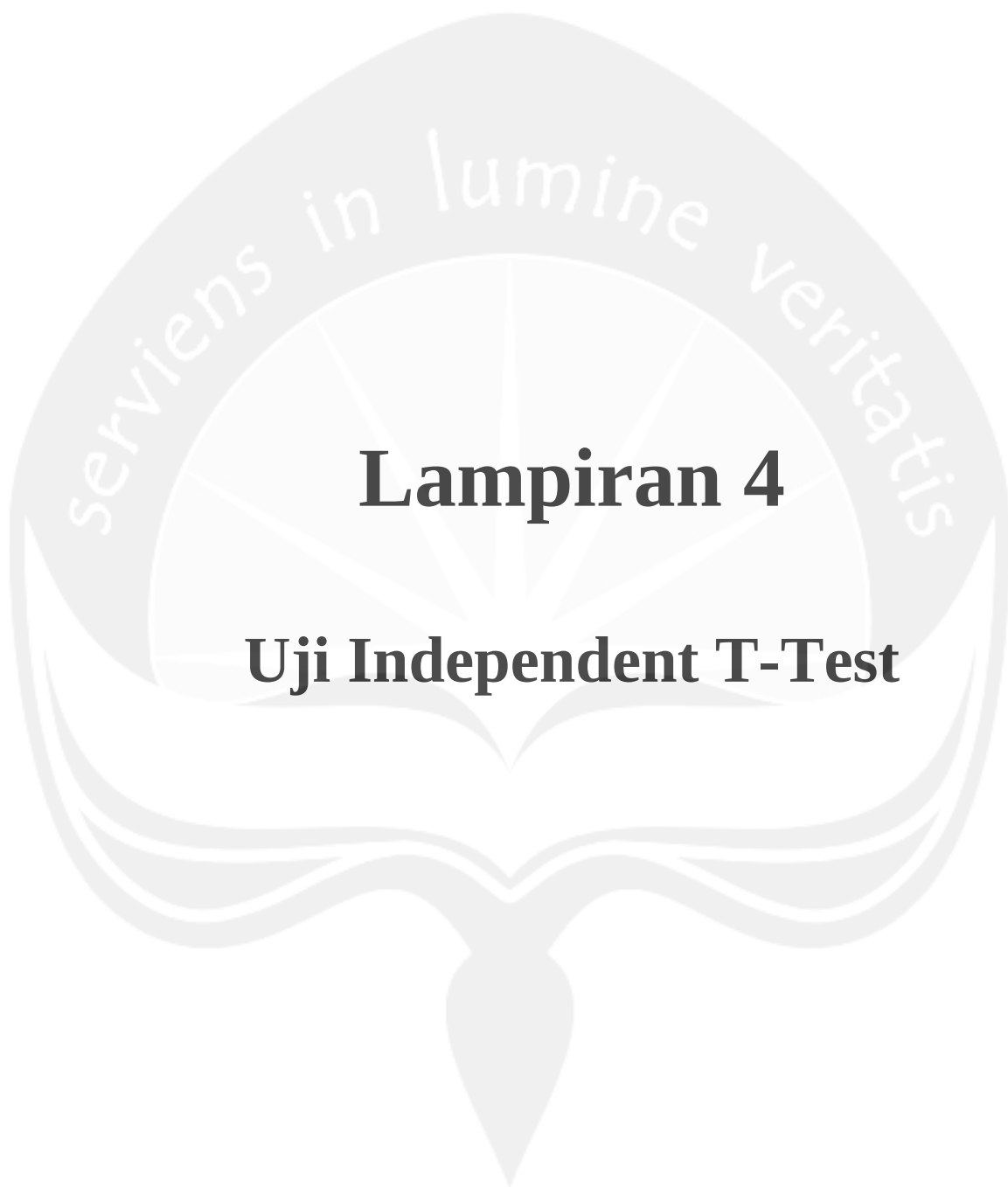
- 1) Penampilan karyawan RS (= 7, Tangible).
- 2) Kemudahan masuk 9 = 13, Responsiveness).
- 3) Tanggap terhadap kebutuhan keluarga (= 16, Responsiveness).
- 4) Ketersediaan tenaga terampil/berpengalaman pada akhir pekan (= 18, Responsiveness).
- 5) Kemudahan pasien meninggalkan RS (= 19, Responsiveness).
- 6) Menghormati privasi pasien (= 24, Assurance).

7) Kesopanan karyawan RS (= 25, Assurance).

Faktor-faktor yang berada di kuadran D untuk RS. Panti Rapih yaitu:

- 1) Kemudahan masuk (= 13, Responsiveness).
- 2) Kemudahan tempat pelayanan bagi pasien (= 17, Responsiveness).
- 3) Kemudahan pasien meninggalkan RS (= 19, Responsiveness).
- 4) Menghormati privasi pasien (= 24, Assurance).
- 5) Memberikan tes/pengobatan sesuai kebutuhan (= 27, Assurance).
- 6) Perawat memberikan rasa aman dan dapat dipercaya (= 28, Assurance).





T-Test

Group Statistics						
	Group	Rumah Sakit	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tk1	Kepuasan Pasien - Tangible	2 RS Pantj Rapih	100	85.2136	10.31537	1.03154
		1 RS Sardjito	100	71.4395	20.93400	2.09340
Tk2	Kepuasan Pasien - Reliability	2 RS Pantj Rapih	100	80.7364	14.25230	1.42523
		1 RS Sardjito	100	66.2305	18.93947	1.89395
Tk3	Kepuasan Pasien - Responsiveness	2 RS Pantj Rapih	100	85.5878	11.58503	1.15850
		1 RS Sardjito	100	75.8182	13.21362	1.32136
Tk4	Kepuasan Pasien - Assurance	2 RS Pantj Rapih	100	87.1499	14.96564	1.49656
		1 RS Sardjito	100	77.2398	14.82838	1.48284
Tk5	Kepuasan Pasien - Empathy	2 RS Pantj Rapih	100	83.0920	12.08185	1.20819
		1 RS Sardjito	100	69.2417	15.05879	1.50588
Y	Kepuasan Pasien	2 RS Pantj Rapih	100	84.3559	10.14492	1.01449
		1 RS Sardjito	100	71.9939	14.15143	1.41514

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Tk1 Kepuasan Pasien - Tangible	Equal variances assumed	38.158	.000	5.902	198	.000	13.77414	2.33375	9.17194	18.37633
	Equal variances not assumed			5.902	144.400	.000	13.77414	2.33375	9.16141	18.38686
Tk2 Kepuasan Pasien - Reliability	Equal variances assumed	6.973	.009	6.120	198	.000	14.50590	2.37030	9.83163	19.18017
	Equal variances not assumed			6.120	183.899	.000	14.50590	2.37030	9.82942	19.18237
Tk3 Kepuasan Pasien - Responsiveness	Equal variances assumed	.343	.559	5.559	198	.000	9.76952	1.75731	6.30408	13.23496
	Equal variances not assumed			5.559	194.670	.000	9.76952	1.75731	6.30372	13.23533
Tk4 Kepuasan Pasien - Assurance	Equal variances assumed	1.741	.188	4.704	198	.000	9.91004	2.10678	5.75544	14.06465
	Equal variances not assumed			4.704	197.983	.000	9.91004	2.10678	5.75544	14.06465
Tk5 Kepuasan Pasien - Empathy	Equal variances assumed	4.185	.042	7.174	198	.000	13.85026	1.93064	10.04300	17.65752
	Equal variances not assumed			7.174	189.114	.000	13.85026	1.93064	10.04190	17.65862
Y Kepuasan Pasien	Equal variances assumed	12.098	.001	7.100	198	.000	12.36197	1.74121	8.92827	15.79567
	Equal variances not assumed			7.100	179.496	.000	12.36197	1.74121	8.92609	15.79785

