

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT NATAR
MEDIKA DI LAMPUNG SELATAN**

(Penelitian)

Oleh:

**Sapmaya Wulan
Rico Leonardo**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**



UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

AKUNTANSI STATUS TERAKREDITASI "B" No: 392/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2014
MANAJEMEN STATUS TERAKREDITASI "B" No: 437/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 26 Lb. Ratu, Bandar Lampung. Telp. : 701979 – 701463. Fax. 701467

SURAT TUGAS	Nomor Dokumen	FM.SD.FEB.007
	Nomor Revisi	-
	Tgl. Berlaku	Maret 2013
	Nomor Surat	04.b/ST/FEB-UBL/IV/2018
	Halaman	1

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung dengan ini memberi tugas kepada :

Nama : **Dra. Sapmaya Wulan, M.S.**
Pekerjaan : Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung

Untuk mengadakan Penelitian Kelompok dengan judul : **"Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan"**. Kegiatan tersebut akan dilaksanakan pada Semester Genap 2017/2018 yakni bulan April s.d Juli 2018.

Demikian surat tugas ini disampaikan untuk dapat dilaksanakan, atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Bandar Lampung, 11 April 2018



Dr. Andala Rama Putra Barusman, S.E., M.A.Ed.

HALAMAN PENGESAHAN

1. a. Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan.
- b. Bidang Ilmu : Manajemen
2. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Dra. Sapmaya Wulan, M.S.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. Pangkat / Gol / NIP : Pembina / IV a
 - d. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
 - e. Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
 - f. Perguruan Tinggi : Universitas Bandar Lampung
 - g. Bidang Keahlian : Manajemen
 - h. Waktu Penelitian : April sd Juli 2018
3. Lokasi Penelitian : Lampung Selatan
4. Biaya Penelitian : Rp. 4.950.000,00
5. Sumber Dana : Mandiri

Bandar Lampung, 18 Juli 2018

Ketua Peneliti,



Dra. Sapmaya Wulan, M.S.



Dr. Andala R. Putra Barusman, S.E., M.A.Ed

Mengetahui,
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) UBL
Kepala



Dr. Hendri Dunan, S.E., M.M.



UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
(LPPM)
Jl. Z.A. Pagar Alam No : 26 Labuhan Ratu, Bandar Lampung Tilp: 701979
E-mail : lppm@ubl.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 147 / S.Ket / LPPM-UBL / VIII / 2018

Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Universitas Bandar Lampung dengan ini menerangkan bahwa :


- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. N a m a | : Dra. Sapmaya Wulan, M.S |
| 2. NIDN | : 0024085701 |
| 3. Tempat, tanggal lahir | : Yogyakarta, 24 Agustus 1957 |
| 4. Pangkat, golongan ruang, TMT | : Pembina, IV/a |
| 5. Jabatan | : Lektor Kepala |
| 6. Bidang Ilmu | : Ekonomi Manajemen |
| 7. Jurusan / Program Studi | : Manajemen |
| 8. Unit Kerja | : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBL. |

Telah melaksanakan Penelitian dengan Judul

:"Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 13 Agustus 2018
Kepala LPPM-UBL


Dr. Hendri Dunan, SE.,M.M

Tembusan:

1. Rektor UBL (sebagai laporan)
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Untuk itu Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan harus mampu memberikan pelayanan yang baik bagi pasiennya agar mereka dapat terfasilitasi oleh pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Masalah yang dihadapi adalah perkembangan jumlah pasien yang fluktuatif dengan rata-rata peningkatan yang relative kecil yakni sebesar 0,47%. Hal tersebut bisa dijadikan sebagai indikator kurangnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan? Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Sampel yang digunakan sebanyak 106 responden yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Tingkat Kesesuaian dan Analisis Diagram Kartesius. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian diperoleh rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 84,28%. Dari 20 atribut terdapat 16 atribut dengan kategori sangat sesuai, 3 atribut dengan kategori sesuai, dan 1 atribut dengan kategori cukup sesuai. Dari perhitungan Tabel *Importance Performance Analysis* diperoleh nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan adalah 3,6 dan nilai rata-rata tingkat kepuasan konsumen adalah 4,4. Hasil dari pengukuran diagram kartesius terdapat 5 atribut berada di kuadran A tidak memuaskan, 9 atribut di Kuadran B sangat memuaskan, 4 atribut di Kuadran C memuaskan dan 2 atribut di Kuadran D cukup memuaskan. Berdasarkan hasil analisis Tingkat Kesesuaian, Tabel *Importance-Performance Analysis*, dan Diagram Kartesius dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan sudah memberikan kepuasan kepada pasien tetapi belum optimal.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The quality of the Services provided by the hospital is one factor that can affect patient satisfaction. For that Hospital Natar Medika in South Lampung should be able to provide good services for his patients so that they can be facilitated by the services provided by the hospital. The problem faced is the development of the number of patients fluctuate with the average increase is relatively small, amounting to 0.47 percent. It can be used as an indicator of the lack of patient satisfaction with the quality of services provided. The problem in this research is : What is the level of patient satisfaction with the quality of services provided by the Hospital Natar Medika South Lampung? This research uses descriptive method. The sample used as many as 106 respondents taken by accidental sampling technique. Analysis tool used is the Analysis of the Level of compliance and the Analysis of the Cartesian Diagram. Based on the results of the analysis of the level of compliance obtained by the average level of compliance of 84,28%. Of the 20 attributes there are 16 attributes with categories very appropriate, 3 attributes with a category of appropriate, and attribute 1 with the categories quite fit. From the calculation of a Table of Importance Performance Analysis obtained value of average level of quality of service is 3.6 and the average value of the level of customer satisfaction is 4.4. The results of the measurement of the cartesian diagram there are 5 attributes in quadrant A are not satisfactory, the 9 attributes in Quadrant B is very satisfying, 4 the attributes in Quadrant C is satisfactory and the 2 attributes in Quadrant D are quite satisfactory. Based on the results of the analysis of the Level of compliance, the Table of Importance-Performance Analysis and Cartesian Diagram it can be concluded that the quality of the services provided by the Hospital Natar Medika in South Lampung has given good satisfaction to the patient but not optimal.

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji Sukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT dengan telah selesainya penyusunan laporan hasil penelitian yang berjudul: Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan. Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi kewajiban dosen untuk melaksanakan salah satu unsur Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Hasil penelitian ini memberikan gambaran tentang Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pasien dan sejauhmana kualitas pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, menjadi bahan masukan bagi rumah sakit yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, menjadi referensi bagi peneliti dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.

Selesainya penyusunan laporan hasil penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, kepada pimpinan dan staff karyawan Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan yang telah membantu memberikan data dan informasi kami sampaikan terimakasih. Semoga Penelitian ini bermanfaat.

Bandar Lampung, Juli 2018
Ketua Peneliti,

Sapmaya Wulan

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Masalah	7
1.3. Pemasalahan	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan	9
2.1.3. Kepuasan Konsumen	13
2.1.4. Penelitian Terdahulu	18
2.2. Kerangka Konseptual	19

BAB III. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	21
3.1. Tujuan Penelitian	21
3.2. Manfaat Penelitian	21
BAB IV. METODE PENELITIAN	22
4.1. Jenis Penelitian	22
4.2. Desain Penelitian	22
4.3. Variabel dan Operasionalisasi Variabel	23
4.4. Teknik Pengumpulan Data	26
4.5. Jenis Dan Sumber Data	27
4.6. Populasi dan Sampel	27
4.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
4.8. Metode Analisis	30
4.8.1. Analisis Tingkat Kesesuaian	31
4.8.2. Analisis Diagram Kartesius	32
BAB V. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI	35
5.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.	35
5.2. Analisis Tingkat Kesesuaian	37
5.3. Analisis Diagram Kartesius	53
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	62
6.1. Kesimpulan	62
6.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1. Fasilitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Natar Medika	4
Tabel 1.2. Fasilitas Kamar Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan.....	5
Tabel 1.3. Tenaga Kerja di Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan.....	5
Tabel 1.4. Jumlah Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika.....	6
Tabel 4.1. Operasional Variabel Penelitian.....	24
Tabel 5.1. Uji Validitas Kinerja/Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 5.2. Uji Validitas Tingkat Kepentingan/Kepuasan Konsumen.....	36
Tabel 5.3. Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 5.4. Tingkat Kinerja Terhadap Ruang Perawatan Bersih, Rapi dan Nyaman..	38
Tabel 5.5. Tingkat Kepentingan Ruang Perawatan Bersih, Rapi dan Nyaman.....	38
Tabel 5.6. Tingkat Kinerja Terhadap Ruang UGD Bersih dan Rapi.....	39
Tabel 5.7. Tingkat Kepentingan Terhadap Ruang UGD Bersih dan Rapi.....	39
Tabel 5.8. Tingkat Kinerja Terhadap Lapangan Parkir Luas	39
Tabel 5.9. Tingkat Kepentingan Terhadap Lapangan Parkir Luas.....	39
Tabel 5.10. Tingkat Kinerja Terhadap Ruang Tunggu Bersih dan Nyaman.....	40
Tabel 5.11. Tingkat Kepentingan Terhadap Ruang Tunggu Bersih dan Nyaman.....	40
Tabel 5.12. Tingkat Kinerja Prosedur Penerimaan Pasien Cepat dan Tepat.....	40
Tabel 5.13. Tingkat Kepentingan Prosedur Penerimaan Pasien Cepat dan Tepat.....	41
Tabel 5.14. Tingkat Kinerja Terhadap Pelayanan Pemeriksaan Cepat dan Tepat	41
Tabel 5.15. Tingkat Kepentingan Pelayanan Pemeriksaan Cepat dan Tepat	41
Tabel 5.16. Tingkat Kinerja Jadwal Pelayanan Dijalankan dengan Tepat	42

Tabel 5.17. Tingkat Kepentingan Jadwal Pelayanan Dijalankan dengan Tepat.....	42
Tabel 5.18. Tingkat Kinerja Terhadap Kelengkapan Alat-Alat Kedokteran.....	42
Tabel 5.19. Tingkat Kepentingan Terhadap Kelengkapan Alat-Alat Kedokteran....	42
Tabel 5.20. Tingkat Kinerja Dokter Cepat Menyelesaikan Keluhan Pasien	43
Tabel 5.21. Tingkat Kepentingan Dokter Cepat Menyelesaikan Keluhan Pasien ...	43
Tabel 5.22. Tingkat Kinerja Petugas Memberi Informasi Jelas Mudah Dimengerti .	43
Tabel 5.23. Kepentingan Petugas Memberi Informasi Jelas Mudah Dimengerti.....	44
Tabel 5.24. Tingkat Kinerja Tindakan Cepat Saat Pasien Membutuhkan.....	44
Tabel 5.25. Tingkat Kepentingan Tindakan Cepat Saat Pasien Membutuhkan.....	44
Tabel 5.26. Tingkat Kinerja Terhadap Pelayanan Cepat Dibagian Administrasi....	45
Tabel 5.27. Tingkat Kepentingan Pelayanan Cepat Dibagian Administrasi.....	45
Tabel 5.28. Tingkat Kinerja Pengetahuan dan Kemampuan Dokter Mendiagnosis..	45
Tabel 5.29. Tingkat Kepentingan Penget. dan Kemampuan Dokter Mendiagnosis...	46
Tabel 5.30. Tingkat Kinerja Keterampilan Dokter, Perawat dan Petugas	46
Tabel 5.31. Tingkat Kepentingan Keterampilan Dokter, Perawat dan petugas	46
Tabel 5.32. Tingkat Kinerja Jaminan Keamanan dan Kepercayaan Pelayanan	47
Tabel 5.33. Tingkat Kepentingan Jaminan Keamanan dan Kepercayaan Pelayanan..	47
Tabel 5.34. Tingkat Kinerja Terhadap Kelengkapan Peralatan Kesehatan.....	47
Tabel 5.35. Tingkat Kepentingan Terhadap Kelengkapan Peralatan Kesehatan.....	48
Tabel 5.36. Tingkat Kinerja Memberikan Perhatian Khusus Kepada Pasien	48
Tabel 5.37. Tingkat Kepentingan Memberikan Perhatian Khusus Kpd Pasien	48
Tabel 5.38. Tingkat Kinerja Perhatian kpd Keluhan Pasien dan Keluarganya	49
Tabel 5.39. Tingkat Kepentingan Perhatian Keluhan Pasien dan Keluarganya	49
Tabel 5.40. Tingkat Kinerja Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial	49

Tabel 5.41. Tingkat Kepentingan Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosisal....	49
Tabel 5.42. Tingkat Kinerja dengan Sering Mengunjungi pasien.....	50
Tabel 5.43. Tingkat Kepentingan dengan Sering Mengunjungi pasien.....	50
Tabel 5.44. Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Atribut terhadap Kepuasan Pasien..	51
Tabel 5.45. Perhitung <i>Importance-Performance Analysis</i>	54
Tabel 5.46. Penjelasan Gambar Diagram Kartesius	60

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1. Diagram Kartesius.....	33
Gambar 5.1. Diagram Kartesius Hasil Perhitungan.....	56
Gambar 5.2. Diagram Kartesius Hasil Survei Penelitian.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kinerja.....	69
Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepentingan.....	69

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu indikator yang mencerminkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Masyarakat yang sehat akan menjadi tulang punggung negara dimasa mendatang. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus di tingkatkan guna memfasilitasi masyarakat yang sakit. Upaya kesehatan masyarakat adalah upaya dibidang kesehatan yang menyangkut pelayanan terhadap pasien, dengan tujuan adalah tercapainya kemampuan hidup sehat melalui peningkatan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

Perkembangan dunia kesehatan di Indonesia cukup kompleks karena melibatkan berbagai pihak di dalam negeri sekaligus bagian dari perkembangan dunia kesehatan secara global. Perubahan dan perkembangan tersebut terjadi dengan cepat dan luas. Rumah Sakit merupakan suatu lembaga dengan ciri khasnya yang tersebar di berbagai bidang. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pemerintah telah bersungguh-sungguh dan terus-menerus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi.

Saat ini, rumah sakit berada dalam iklim persaingan yang sangat ketat. Masyarakat sebagai pelanggan berada dalam posisi yang lebih kuat karena semakin banyak pilihan rumah sakit yang dapat melayaninya. Pada saat yang bersamaan, masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan. Dalam kondisi

seperti ini, agar tetap dapat eksis melayani pelanggannya, rumah sakit harus memiliki sumberdaya manusia yang berkualitas. Salah satu aspeknya adalah kemauan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima. Oleh karena itu diperlukan paradigma dan sikap mental yang berorientasi melayani, serta pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan yang prima.

Obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Natar Medika yang didirikan oleh Yayasan Abdi Karya (YADIKA) Group pada tahun 2010. Rumah Sakit ini terletak di Jl. Raya Natar no.4 Desa Muara Putih Kecamatan Natar Lampung Selatan. Dalam pemberian pelayanan kepada pasien, rumah sakit memiliki Motto yaitu; *“The Hospital With Tender Loving Touch”* (Rumah Sakit dengan Sentuhan Kasih Sayang). Kemudian untuk mempertahankan kualitas pelayanannya rumah sakit memiliki Visi *“Mengutamakan Pelayanan Kesehatan yang Bermutu, Terjangkau dan Memberikan Kepuasan Pada Setiap Pengunjung”*, dan di dukung dengan misi *“Memberikan Pelayanan yang Optimal dan Baik Bagi Setiap Pencari Jasa maupun Pengunjung Tanpa Membeda-Bedakan Kaya, Miskin, Agama, Politik, Ras”*.

Dengan semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan, mengharuskan Rumah sakit Natar Medika di Lampung Selatan selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus memberikan pelayanan yang baik dan bermutu kepada pasien agar sesuai

dengan harapan pasien. Penelitian ini mengamati kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan.

Dari pengamatan sementara yang dilakukan peneliti, pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Natar Medika ini pun tidak luput dari keluhan Pasien yang memang terjadi dan dirasakan oleh pasien, seperti kurang ramahnya petugas perawat terhadap pasien dan keluarganya, petugas perawat dalam bekerja sering terburu-buru dan tidak jarang membuat kesalahan, beberapa dokter jarang ditempat yang membuat pasien menunggu lama, serta kurang perhatiannya perawat terhadap pasien.

Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Oleh karena itu, Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan berusaha selalu menjaga kepercayaan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Kemudian inilah yang disebut orientasi pada pasien. Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara Rumah Sakit sebagai penyedia pelayanan dengan Pasien, yang bahkan dapat membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi Rumah Sakit tersebut.

Pembahasan tentang kualitas pelayanan tidak terlepas dari apa yang menjadi dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien rumah sakit. Menurut Zeithmal, Berry dan Parasuraman

(dalam Zulian Yamit, 2005:10-11), dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata). Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien. Disisi lain tingkat kepuasan pasien juga perlu dikaji dari sisi indikatornya. Untuk itu perlu diketahui apa saja yang menjadi indikator kepuasan pasien.

Rumah Sakit Natar Medika memberikan pelayanan dengan menyediakan fasilitas rawat inap untuk pasien. dilengkapi dengan layanan dan fasilitas penunjang medis yang baik. Adapun Fasilitas pelayanan kesehatan yang dimiliki dapat dilihat pada Tabel 1.1, dan sumber daya manusia yang dimiliki disajikan pada Tabel 1.3.

Tabel 1.1. Fasilitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Natar Medika

No.	Macam-macam Pelayanan	Fasilitas
1	Rawat Jalan	Poliklinik Umum, Poliklinik Anak, Poliklinik Bedah & Bedah Estetik, Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Kandungan dan Kebidanan, Unit Rehabilitasi Medik, Poliklinik Mata, Poliklinik Gigi, Poliklinik Saraf, dan Poliklinik Paru-Paru.
2	Rawat Inap	Ruang Perawatan VVIP, Ruang Perawatan VIP, Ruang Perawatan I, Ruang Perawatan II, Ruang Perawatan III, Ruang Cohort.
3	Ruang ICU	Pelayanan 24 Jam, Penanganan Kasus Berat, Ventilator, Monitor, DC-Shock, dan Syring & Infusion Pamp.
4	Gawat Darurat	Pelayanan 24 Jam.
5	Pelayanan Penunjang	Pelayanan MCU (<i>Medical Cek Up</i>), MRI (<i>Magnetic Resonance Imaging</i>), Pelayanan Operasi, Pelayanan Bersalin, Pelayanan Perinatologi, Laboratorium, Pelayanan Radiologi, Instalasi Farmasi, Instalasi Gizi, dan Ambulan.

Sumber: Rumah Sakit Medika Natar, 2018

Guna mengoptimalkan fasilitas pelayanan disediakan juga fasilitas umum lainnya yaitu mushola, ruang tunggu pasien, lapangan parkir, dan lift bagi pasien. Saat ini Rumah Sakit memiliki 34 ruang perawatan dengan jumlah tempat tidur 98 buah. Adapun Fasilitas Kamar yang dimiliki dapat dilihat pada Tabel 1.2 dan

Tabel 1.2. Fasilitas Kamar Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan

Ruang Perawatan	Jumlah Ruang	Fasilitas Kamar
Ruang VVIP	4	1 TT Elektrik, TV LCD 32 Inchi, AC, Telepon, Sofa Bed dan Kursi Tamu, Dispenser, Kulkas, Lemari Besar, Meja, dan Kamar Mandi.
Ruang VIP	4	1 TT Elektrik, TV LCD 26 Inchi, AC, Telepon, kursi Tamu, Dispenser, Kulkas, Lemari Pakaian, Meja, dan Kamar Mandi.
Ruang I	8	TT Untuk 2 Orang Pasien, TV LCD 26 Inchi, AC, Telepon, Nakas dan Meja, Kamar Mandi.
Ruang II	12	TT Untuk 3 Orang Pasien, TV LCD 22 Inchi, AC, Nakas, Meja dan Kamar Mandi.
Ruang III	4	TT Untuk 6 Orang Pasien, Kipas Angin, Nakas, Meja, dan Kamar Mandi
Ruang Cohort	2	1 TT Elektrik, pakaian Pasien

Sumber: Rumah Sakit Medika Natar, 2018

Tabel 1.3. Tenaga Kerja di Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan

Jenis Tenaga	Jumlah
Dokter Umum (Full Time)	4 Orang
Dokter Umum (Part Time)	3 Orang
Dokter Spesialis Gigi	1 Orang
Dokter Spesialis Obstetrik dan Ginekologi	2 Orang
Dokter Spesialis Anak	1 Orang
Dokter Spesialis Bedah	1 Orang
Dokter Spesialis Penyakit Dalam	2 Orang
Dokter Spesialis Mata	1 Orang
Dokter Spesialis Syaraf	2 Orang
Dokter Spesialis Bedah Syaraf	1 Orang
Dokter Spesialis Ortopedi	1 Orang
Dokter Spesialis Radiologi	1 Orang
Dokter Spesialis Patologi Klinik	1 Orang
Dokter Spesialis Urologi	1 Orang
Dokter Spesialis Anestesi	1 Orang

Dokter Spesialis Paru	2 Orang
Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik	1 Orang
Dokter Spesialis Bedah Estetik & Rekonstruksi	1 Orang
Perawat	68 Orang
Apoteker	2 Orang
Asisten Apoteker	6 Orang
Staff Farmasi	5 Orang
Fisioteraphy	1 Orang
Radiografer	7 Orang
Analisis	7 Orang
Tenaga Umum/Non-Kesehatan	84 Orang
Jumlah Keseluruhan Tenaga Kerja	207 Orang

Sumber: Rumah Sakit Medika Natar, 2018

Kepuasan pasien di pengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika apa yang dikehendaki pasien terpenuhi, tetapi dalam kenyataannya tidak semua pelayanan kesehatan memenuhi harapan atau keinginan dari pasien dan seringkali mengabaikan pemberian pelayanan yang sesuai keinginan pasien. Perkembangan jumlah pasien pada Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan dapat ditunjukkan pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4 Jumlah Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika Tahun 2017

Bulan	Jumlah Pasien	Perkembangan (%)
Januari	479	-
Februari	475	(0,8)
Maret	581	18,2
April	383	(34,1)
Mei	482	25,8
Juni	427	(11,4)
Juli	303	(29,0)
Agustus	333	9,9
September	369	10,8
Oktober	444	20,3
November	400	(9,9)
Desember	423	5,8
Rata-rata		0,47

Sumber : Rumah Sakit Natar Medika, 2018

1.1 Masalah

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien rawat inap melalui pemberian pelayanan kesehatan, rumah sakit telah memberikan berbagai pelayanan dan unsur-unsur pelayanan seperti yang sudah dijelaskan pada latar belakang. Perkembangan jumlah pasien selama Tahun 2016 berfluktuasi, terjadi penurunan pada bulan Februari, April, Juni, Juli, dan November. Walaupun secara rata-rata perkembangan jumlah pasien masih meningkat namun peningkatannya masih relative kecil yakni sebesar 0,47% (Tabel 1.4). Hal tersebut bisa di jadikan indikator kurangnya kepuasan pasien. Turunnya jumlah pasien pada bulan-bulan diatas dan masih relative kecilnya rata-rata peningkatan tersebut dapat menjadi indikator sebagai adanya ketidakpuasan pasien.

1.2 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang dan masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan ?

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Manajemen Pemasaran

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2001;2): “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Menurut Manullang (2004;5): “Manajemen adalah seni ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.” Menurut G.R. Terry (2010;16): “Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”.

Menurut Buchari Alma (2004;12): “Pemasaran adalah kegiatan atau usaha atau para pengusaha yang menyalurkan barang dan jasa dari titik produsen ke titik konsumen.” Menurut Fandy Tjiptono (2002;7): “Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran segala sesuatu yang bernilai dengan orang atau kelompok lain”. Sedangkan menurut Philip Kotler (2014;18): “Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dengan mana seseorang atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai”.

Menurut Philip Kotler (2012;146): “Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, pelaksanaan, dan pengawasan, program-program yang ditujukan untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi”. Menurut Djaslim Saladin (2003;4): “Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi, dan distribusi gagasan, barang dan jasa untuk menghasilkan pertukaran yang memuaskan individu dan memenuhi tujuan organisasi”. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lene Keller (2009;5): “Manajemen pemasaran Seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan konsumen dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengomunikasikan nilai konsumen yang unggul”. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2002;16): “Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi penentuan harga, promosi dan distribusi barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi”.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2008;129): “Kualitas merupakan keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.”

Menurut Harbani Pasolong (2007;4): Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.” Menurut Fandy Tjiptono (2007;59): “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

2.1.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan. Menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman didalam Fandy Tjiptono (2005;14) menyatakan bahwa ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Tangibles* banyak digunakan oleh perusahaan-

perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam rangka untuk meningkatkan imagenya, memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggannya.

Contohnya: Kualitas pelayanan yang digunakan mewakili bukti fisik adalah kebersihan rumah sakit, maka kebersihan rumah sakit akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pasien dikatakan puas jika, kebersihan rumah sakit berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien, dengan begitu kinerja dari rumah sakit dianggap baik oleh pasien.

2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam pengertian yang lebih luas *reliability* dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, pemecahan masalah dan penentuan harga. Para pelanggan biasanya ingin sekali melakukan kerja sama dengan perusahaan yang bisa memenuhi janji-janjinya terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan jasa.

Contohnya: Kualitas pelayanan yang digunakan mewakili keandalan adalah kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, maka kecakapan pegawai akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. pasien dikatakan puas jika kecakapan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan

pada perhatian penuh dan kecepatan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah-masalah.

Contohnya: Kualitas pelayanan yang digunakan mewakili daya tanggap adalah pegawai tanggap dalam melayani keluhan pasien, maka kecepatan pegawai akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pasien dikatakan puas jika ketanggapan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari bahaya resiko yang tinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidakpastian.

Contohnya: Kualitas pelayanan yang digunakan mewakili jaminan adalah pengetahuan pegawai mengenai fasilitas yang diberikan rumah sakit, maka pengetahuan pegawai akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingandan kinerja. Pasien dikatan puas jika pengetahuan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati adalah cara penyampaian baik secara

personal maupun biasa. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus.

Contohnya: Kualitas pelayanan yang digunakan mewakili empati adalah kesediaan pegawai dalam menerima dan mendengarkan keluhan dari pasien. Maka kesediaan pegawai akan dinilai oleh konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pasien dikatakan puas jika kesediaan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

2.1.3 Kepuasan Konsumen

Menurut Zeithaml, Valerie A. dan Bitner, Mary Jo (2000;75): “Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen”.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007;177): “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Menurut Zulian Yamit (2001;78): “Kepuasan konsumen adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan”.

2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Zeithaml, Valerie A. dan Bitner, Mary Jo (2003;162), sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen

Hawkins dan Lonney didalam Tjiptono (2004;101), indikator kepuasan konsumen terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi :

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Menurut Philip Kotler (2005;102), mengemukakan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pada konsumen (Customer-Centered) memberikan kesempatan yang luas bagi para konsumennya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar dan lain sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah.

2. Survei Kepuasan konsumen

Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

a. Directly Reported Satisfaction

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti: “Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT. A pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas”.

b. Derived Dissatisfaction

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c. *Problem Analysis*

Konsumen yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d. *Importance-Performance Analysis*

Responden diminta untuk merangking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut dan juga merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam tiap atribut itu.

3. *Belanja siluman (Ghost Shopping)*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan sebagai konsumen atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing. Selain itu ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan keluhan.

4. *Analisis konsumen yang hilang (Lost Customer Analysis)*

Perusahaan menghubungi para konsumennya yang telah berhenti membeli dan beralih pemasok. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, disajikan beberapa hasil dari penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Menurut Ranti Punggah (2010), yang dikutip dari Angelia Setiadi (2015), berdasarkan hasil analisis kualitatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Telkomsel (Kandatel) Lampung berada pada tingkat kesesuaian dengan harapan pelanggan yaitu sangat sesuai (80%-100%). Akan tetapi masih terdapat atribut yang masih harus ditingkatkan lagi oleh pihak perusahaan, antara lain ketanggapan menangani keluhan pelanggan dan tindak lanjut petugas bila ada masalah, dimana faktor tersebut memiliki tingkat kesesuaian yang terendah yaitu 84,58% dan 84,90%.
2. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nur Joharis (2012), yang dikutip dari Angelia Setiadi (2015), dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton di Bandar Lampung)” berdasarkan hasil analisis kualitatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Wajib Pajak Pratama Kedaton di Bandar Lampung berdasarkan hasil perhitungan Importance-Performance Analysis diketahui bahwa rata-rata kualitas pelayanan adalah 4,19 dan rata-rata tingkat kepuasan wajib pajak adalah 4,48. Hal ini menunjukkan bahwa $4,19 < 4,47$ yang mengartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian

diagram kartesius atribut-atribut yang belum memberikan kepuasan adalah kemudahan pelapor dapat melalui berbagai media, tempat pelayanan yang nyaman dan fasilitas yang memadai, tersedia petugas Customer Service (Help Desk) yang siap memberikan informasi dan kemampuan petugas yang mempunyai pemahaman segala permasalahan perpajakan yang. Atribut-atribut tersebut terdapat di kuadaran A.

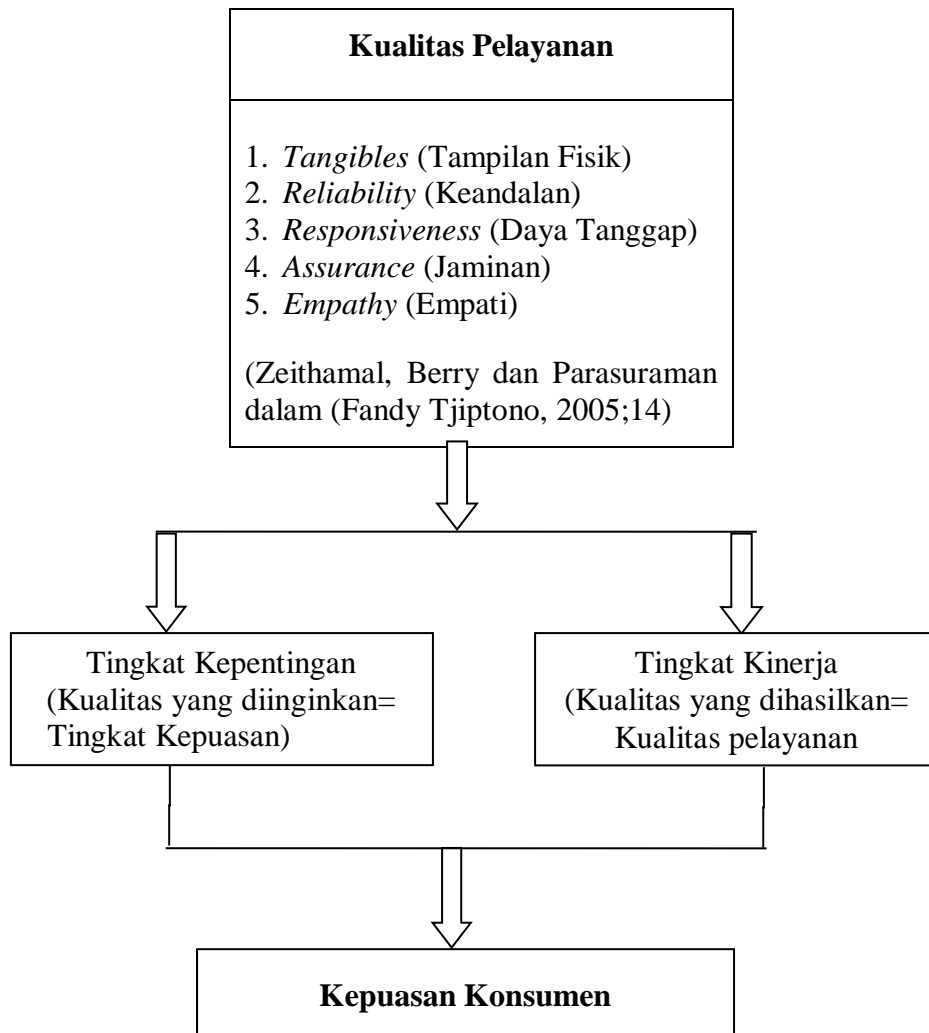
3. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Angelia Setiadi (2015), dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Bangunan Pasifik Di Bandar Lampung” berdasarkan hasil perhitungan dan pendekatan tingkat kesesuaian diketahui rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap tingkat kualitas pelayanan adalah sebesar 86,23% dan masih terdapat 8 (delapan) atribut yang berada dibawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Bangunan Pasific belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada konsumen.

2.2 Kerangka Konseptual

Untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan Adapun tersebut meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empaty), selanjutnya dimensi tersebut akan dievaluasi oleh pasien berdasarkan apa yang telah mereka rasakan (berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja). Tingkat kepentingan merupakan kualitas pelayanan dari perusahaan yang diinginkan oleh konsumen.

Sedangkan, kinerja merupakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen dalam rangka memberikan kepuasan bagi konsumen. Tingkat kepuasan akan diperoleh dengan membandingkan antara tingkat kepentingan (kualitas pelayanan yang diinginkan) dengan tingkat kinerja yang dihasilkan (kualitas pelayanan yang dihasilkan). Berdasarkan penjelasan di atas maka dibuat kerangka konseptual pada Gambar 2.1.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber: J. Supranto (2011;23)

BAB III. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi jenis-jenis pelayan yang diberikan oleh Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan.
2. Untuk mengetahui gambaran kondisi jenis-jenis pelayan yang diberikan oleh Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan.
3. Untuk mengidentifikasi unsur-unsur dimensi pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pasien Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan.

3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Medika Natar di Lampung Selatan dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan kepada pasien.
2. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
3. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi para peneliti berikutnya dan bahan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bahan-bahan kepustakaan, seperti: buku literatur, majalah, naskah, catatan sejarah, dokumen, hasil penelitian, dan sebagainya yang dijadikan landasan dan alat utama bagi praktek penelitian di lapangan.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian yang dilakukan dalam kancah kehidupan yang sebenarnya dengan terjun langsung ke masyarakat atau ke objek penelitian atau sasaran penelitian untuk menemukan secara spesifik dan realistis tentang sesuatu yang sedang terjadi pada suatu saat di tengah masyarakat.

4.2 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini desain yang dipergunakan adalah Deskriptif. Metode Deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian yang berdasarkan data yang dikumpulkan selama penelitian secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari obyek yang diteliti dengan menggabungkan hubungan antar variabel yang terlibat didalamnya, kemudian di interpretasikan berdasarkan teori-teori dan literatur-literatur.

4.3 Variabel dan Operasional Variabel

4.3.1 Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau variabel dengan kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012;61).

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakilkan huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat pelaksanaan/kinerja yang menunjukkan kualitas pelayanan dan Y merupakan tingkat kepentingan yang menunjukkan kepuasan konsumen.

Berikut penjelasan variabel:

1. Kepuasan Konsumen

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007;177): “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2007;59): “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Variabel kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan mempunyai dimensi yang sama. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah sakit Natar Medika akan dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan/kinerja dalam rangka memenuhi kepuasan pasien.

4.3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2010;58), definisi operasional variabel sebagai berikut:

“Operasional variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen mempunyai dimensi dan indikator yang sama. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Natar Medika akan dinilai berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan (kinerja) dalam rangka memenuhi kepuasan konsumen.

Tabel 4.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Meliputi Fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.	a. Ruang Perawatan bersih, rapi dan nyaman b. Ruang UGD bersih, dan rapi c. Lapangan parkir luas d. Ruang tunggu bersih dan nyaman	1,2,3,4
	<i>Reliability</i> (Keandalan) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.	a. Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat b. Pelayanan pemeriksaan cepat dan tepat c. Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat d. Kelengkapan alat-alat kedokteran	5,6,7,8
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan membrikan pelayanan yang tanggap.	a. Dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien b. Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti c. Tindakan cepat saat pasien membutuhkan d. Pelayanan cepat dibagian administrasi	9,10,11, 12
	<i>Assurance</i> (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan.	a. Pengetahuan dan kemampuan dokter diagnosis penyakit b. Keterampilan dokter, perawat dan petugas dalam bekerja c. Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan d. Kelengkapan peralatan kesehatan	13,14, 15,16

	<i>Empathy</i> (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan perhatian khusus kepada pasien b. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya c. Pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial d. Memperhatikan dengan sering mengunjungi pasien 	17,18, 19,20
Kepuasan Pasien	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Meliputi Fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Perawatan bersih, rapi dan nyaman b. Ruang UGD bersih dan rapi c. Lapangan parkir luas d. Ruang tunggu bersih dan nyaman 	1,2,3,4
	<i>Reliability</i> (Keandalan) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat b. Pelayanan pemeriksaan cepat dan tepat c. Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat d. Kelengkapan alat-alat kedokteran 	5,6,7,8
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan membrikan pelayanan yang tanggap.	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien b. Petugas memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti c. Tindakan cepat saat pasien membutuhkan d. Pelayanan cepat dibagian administrasi 	9,10,11, 12
	<i>Assurance</i> (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit b. Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja c. Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan d. Kelengkapan peralatan kesehatan 	13,14, 15,16
	<i>Empathy</i> (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan perhatian khusus kepada pasien b. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya c. Pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial d. Memperhatikan dengan sering mengunjungi pasien 	17,18, 19,20

4.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Pengumpulan data dengan cara mengamati langsung Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan untuk mendapatkan data-data dan informasi baik dari karyawan rumah sakit maupun pasien-pasien yang berobat dan dirawat di Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui hubungan atau kontak pribadi antara peneliti/pengumpul data dengan sumber data atau responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner untuk mendapatkan data dari pasien-pasien yang berobat dan dirawat di Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan dokumen tertulis (hasil penelitian, laporan tertulis, buku literature, majalah, jurnal, dan sebagainya) sebagai sumber data penelitian dengan cara melakukan pengelompokan atau klasifikasi data yang berhubungan dengan masalah penelitian.

4. Kuesioner

Kuisisioner atau daftar pertanyaan yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan yang bersifat *multiple choice* kemudian disebarkan kepada para responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat. Daftar pertanyaan mengenai Analisis Kepuasan Pasien Terhadap

Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan dengan menggunakan skala likert.

4.5 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari sumbernya atau objeknya oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuisioner dan survey langsung pada objek penelitian serta jawaban hasil wawancara mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang diberikan kepada respondenya itu para pasien Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber yang lain, dari bahan bacaan, sumber pustaka, melalui alat atau perantara lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi profil singkat Rumah Natar Medika di Lampung Selatan, Struktur Organisasi, lokasi Rumah Sakit dan data jumlah pasien.

4.6 Populasi dan Sampel

4.6.1 Populasi

Menurut sugiyono (2009;80) “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang memiliki karakter & kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan”.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Natar Medika yang diambil pada bulan terakhir yaitu bulan Desember 2016 yaitu berjumlah 423 orang (Tabel 1.4).

4.6.2 Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2006;134) adalah : “Apabila subyeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya apabila jumlah subyeknya lebih besar dari 100, maka dapat diambil antara 10% - 15%, atau 20% - 25% atau lebih” tergantung dari:

- a. Kemampuan peneliti dari segi waktu, dana dan tenaga.
- b. Luas sempitnya wilayah penelitian dari setiap subyek karena menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti, jika sampel lebih besar hasilnya akan lebih baik.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 25% dari jumlah populasi, untuk perhitungan sample dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{25}{100} \times N$$

$$n = \frac{25}{100} \times 423$$

$$n = 106$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi yaitu Jumlah Pasien

Dengan demikian sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah 106 sampel pasien yang berobat di Rumah Sakit Natar Medika.

4.6.3 Teknik Sampling

Teknik Sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. (Sugiyono, 2009;81). Teknik Sampling dalam penelitian ini adalah dengan *nonprobability* sampling dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2008;85).

4.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2005; 45). Suatu koesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada koesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur (Sugiyono, 2012;161). Biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrumen dengan skor total (Sugiyono, 2012;162). Hal ini ditunjukkan oleh ukuran statistik tertentu yaitu angka korelasi. Angka korelasi yang diperoleh harus lebih besar dari *critical value* yang diisyaratkan. Teknik

pengukuran yang digunakan adalah teknik *Product Moment* dari Pearson. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan proses *SPSS 18.00 for windows*. Jika suatu alat ukur mempunyai korelasi yang signifikan antara skor item terhadap skor totalnya maka dikatakan alat skor tersebut adalah valid (Ghozali, 2009;71). Data yang digunakan untuk pengujian selanjutnya hanya data yang valid saja. Data yang tidak valid tidak digunakan untuk pengujian selanjutnya.

4.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabel atau handal tidaknya kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan dalam kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005; 41). Dalam melakukan uji reliabilitas digunakan alat bantu program komputer yaitu *SPSS for Windows* versi 18.0 dengan menggunakan model *Cronbach Alpha*. Dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2009;72).

4.8 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif dengan menggunakan 2 model yaitu Analisis Tingkat Kesesuaian dan model Diagram Kartesius.

4.8.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa sesuai antara tingkat kepentingan (Kepuasan Pasien yang diharapkan) dengan tingkat kinerja (Kualitas Pelayanan yang dirasakan) oleh Rumah Sakit Natar Medika. Tingkat Kesesuaian diukur dengan membandingkan skor kepentingan (Kepuasan Pasien) dengan skor kinerja (Kualitas Pelayanan). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (\text{Sumber: J.Supranto, 2011;241})$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja Perusahaan (Kualitas Pelayanan)

Yi = Skor Penilaian Kepentingan Konsumen (Kepuasan Konsumen)

Untuk mendapatkan data kinerja perusahaan (Kualitas Pelayanan) dan tingkat kepentingan pasien (Kepuasan Konsumen) digunakan kuisisioner dengan menggunakan skala Likert. Untuk pertanyaan tingkat kepentingan diberi jawaban dan bobot sebagai berikut:

- a) Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- b) Jawaban penting diberi bobot 4
- c) Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- d) Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- e) Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Untuk pertanyaan kinerja diberi jawaban dan bobot sebagai berikut:

- a) Jawaban sangat baik diberi bobot 5
- b) Jawaban baik diberi bobot 4
- c) Jawaban cukup baik diberi bobot 3
- d) Jawaban kurang baik diberi bobot 2
- e) Jawaban tidak baik diberi bobot 1

4.8.2 Analisis Diagram Kartesius

Analisis Diagram Kartesius digunakan untuk mengukur sejauhmana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan kinerja perusahaan yang mewakili kualitas pelayanan dan \bar{Y} adalah tingkat kepentingan konsumen yang mewakili kepuasan konsumen. Untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja digunakan perhitungan dengan menggunakan Tabel *Importance Performance Analysis* (Analisis Kepentingan dan Kinerja). Adapun rumus *Importance Performance Analysis* yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (\text{Sumber : J.Supranto, 2011;24})$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja perusahaan (Kualitas Pelayanan)

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan (Kepuasan Konsumen)

n = Jumlah Responden

Untuk mengetahui posisi masing-masing atribut dimensi pelayanan dalam diagram kartesius, dihitung dengan cara mencari rata-rata dari jumlah skor rata-rata dari tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepentingan konsumen dari tiap atribut. Adapun rumus selanjutnya adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K} \quad (\text{Sumber : J.Supranto, 2011;242})$$

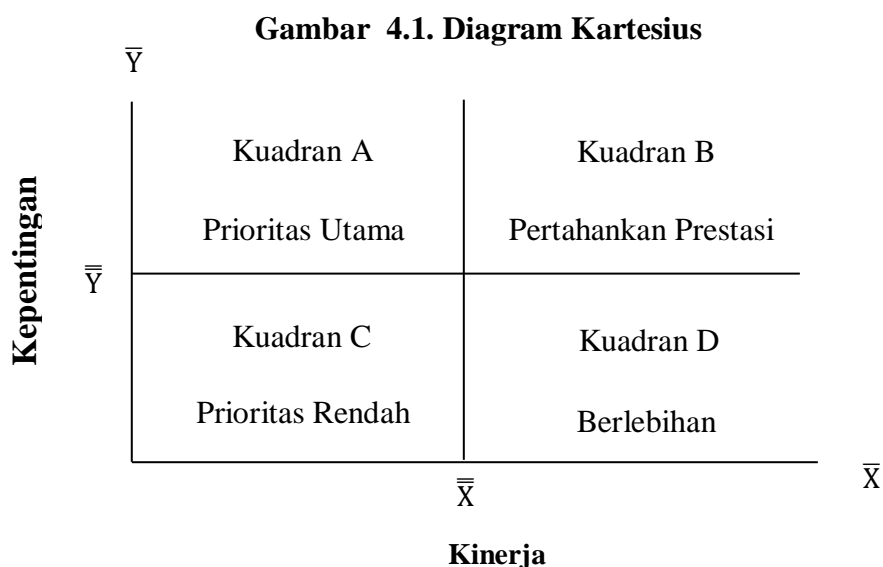
Keterangan :

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja (Kualitas Pelayanan)

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan (Kepuasan Konsumen)

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel *Importance Performance Analysis* akan dapat digambar diagram Kartesiusnya yang terbagi menjadi 4 kuadran (Gambar 4.1). Untuk menentukan posisi masing-masing atribut pada diagram tersebut digunakan *Statistical Programs And Service Solution (SPSS) Versi 18*.



(Sumber : J.Supranto, 2011;242)

Keterangan:

1. Kuadran A (Prioritas Utama) Menunjukkan dimana atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi) Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah) Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran D (Berlebihan) Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB V. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

5.1. Uji Validitas dan dan Uji Reliabilitas

5.1.1. Uji Validitas

Hasil Uji Validitas terhadap kuesioner tentang atribut Kualitas Pelayanan dan disajikan dalam Tabel 5.1.

Tabel 5.1
Uji Validitas Kinerja/Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	P1	0.921	0,1591	Valid
	P2	0.924	0,1591	Valid
	P3	0.929	0,1591	Valid
	P4	0.921	0,1591	Valid
	P5	0.920	0,1591	Valid
	P6	0.920	0,1591	Valid
	P7	0.920	0,1591	Valid
	P8	0.923	0,1591	Valid
	P9	0.921	0,1591	Valid
	P10	0.922	0,1591	Valid
	P11	0.924	0,1591	Valid
	P12	0.930	0,1591	Valid
	P13	0.921	0,1591	Valid
	P14	0.920	0,1591	Valid
	P15	0.920	0,1591	Valid
	P16	0.921	0,1591	Valid
	P17	0.922	0,1591	Valid
	P18	0.922	0,1591	Valid
	P19	0.923	0,1591	Valid
	P20	0.926	0,1591	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari Tabel 5.1 dapat diketahui bahwa pernyataan-pernyataan pada variabel Tingkat Kinerja/Kualitas Pelayanan memiliki r hitung $>$ r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item dinyatakan valid.

Tabel 5.2
Uji Validitas Tingkat Kepentingan/Kepuasan Pasien

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Tingkat Kepentingan/Kepuasan Pasien (Y)	P1	0.824	0,1591	Valid
	P2	0.816	0,1591	Valid
	P3	0.824	0,1591	Valid
	P4	0.826	0,1591	Valid
	P5	0.809	0,1591	Valid
	P6	0.814	0,1591	Valid
	P7	0.826	0,1591	Valid
	P8	0.811	0,1591	Valid
	P9	0.811	0,1591	Valid
	P10	0.818	0,1591	Valid
	P11	0.814	0,1591	Valid
	P12	0.821	0,1591	Valid
	P13	0.826	0,1591	Valid
	P14	0.826	0,1591	Valid
	P15	0.849	0,1591	Valid
	P16	0.828	0,1591	Valid
	P17	0.811	0,1591	Valid
	P18	0.826	0,1591	Valid
	P19	0.834	0,1591	Valid
	P20	0.828	0,1591	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari Tabel 5.1 dapat diketahui bahwa pernyataan-pernyataan pada variabel Tingkat Kepentingan/Kepuasan Pasien memiliki r hitung $>$ r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item dinyatakan valid.

5.1.2. Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat pada Lampiran 8.

Tabel 5.3
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Cut of Value	Keterangan
Tingkat Kinerja/Kualitas Pelayanan	0,926	0,60	Reliabel
Tingkat Kepentingan/Kepuasan Konsumen	0,830	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Hasil pengujian menunjukkan nilai Cronbach Alpha dari keseluruhan variabel adalah lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dinyatakan reliabel.

5.2. Analisis Tingkat Kesesuaian

Untuk keperluan analisis diperlukan data yang didapat dengan membagikan kuesioner kepada pasien rawat inap (Lampiran 1). Hasil jawaban kuesioner yang telah diberi skor dapat dilihat pada Lampiran 4 untuk kinerja (Kualitas Pelayanan) dan Lampiran 5 untuk tingkat kepentingan (Kepuasan Pasien). Berdasarkan data pada Lampiran 4 dan 5, selanjutnya dihitung masing-masing bobot untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, untuk selanjutnya dihitung tingkat kesesuaian untuk masing-masing atribut.

Untuk mengetahui persentase pencapaian skor riil antara tingkat kinerja/kualitas pelayanan dan tingkat kepentingan/kepuasan digunakan kategori tingkat kesesuaian sebagai berikut;

- 1) 0% - 20% = Tidak Sesuai
- 2) 21% - 40% = Kurang Sesuai
- 3) 41% - 60% = Cukup Sesuai
- 4) 61% - 80% = Sesuai
- 5) 81% - 100% = Sangat Sesuai

(Sumber: Riduwan,2010:18)

Berikut penjelasan tentang perhitungan tingkat kesesuaian masing-masing atribut.

1. Analisis Bukti Fisik (*Tangible*)

1) Ruang Perawatan Bersih, Rapi dan Nyaman

Tabel 5.4
Tingkat kinerja terhadap ruang perawatan bersih, rapi dan nyaman

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
2	77	27	0	0	399

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (2 \times 5) + (77 \times 4) + (27 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 399$$

Tabel 5.5
Tingkat kepentingan terhadap ruang perawatan bersih, rapi dan nyaman

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
54	52	0	0	0	478

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (54 \times 5) + (52 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 478$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (399 : 478) \times 100\% = 83,47\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari ruang perawatan bersih, rapi dan nyaman masuk dalam kategori sangat sesuai.

2) Ruang UGD Bersih dan Rapi

Tabel 5.6
Tingkat kinerja terhadap ruang UGD bersih dan rapi

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
4	77	25	0	0	403

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (4 \times 5) + (77 \times 4) + (25 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 403$$

Tabel 5.7
Tingkat kepentingan terhadap ruang UGD bersih dan rapi

Sangat Penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Bobot
60	46	0	0	0	484

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (60 \times 5) + (46 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 484$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (403 : 484) \times 100\% = 83,26\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari ruang UGD bersih dan rapi masuk dalam kategori sangat sesuai

3) Lapangan Parkir Luas

Tabel 5.8
Tingkat kinerja terhadap lapangan parkir luas

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
0	20	36	50	0	288

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (0 \times 5) + (20 \times 4) + (36 \times 3) + (50 \times 2) + (0 \times 1) = 288$$

Tabel 5.9
Tingkat kepentingan terhadap lapangan parkir luas

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
60	43	3	0	0	481

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (60 \times 5) + (43 \times 4) + (3 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 481$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (288 : 481) \times 100\% = 59,88\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari lapangan parkir luas masuk dalam kategori cukup sesuai.

4) Ruang Tunggu Bersih dan Nyaman

Tabel 5.10
Tingkat kinerja terhadap ruang tunggu yang bersih dan nyaman

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
0	32	48	26	0	324

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (0 \times 5) + (32 \times 4) + (48 \times 3) + (26 \times 2) + (0 \times 1) = 324$$

Tabel 5.11
Tingkat kepentingan terhadap ruang tunggu yang bersih dan nyaman

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
57	45	4	0	0	477

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (57 \times 5) + (45 \times 4) + (4 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 477$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (324 : 477) \times 100\% = 67,92\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari ruang tunggu bersih dan nyaman masuk dalam kategori sesuai.

2. Analisis Keandalan (*Reliability*)

1) Prosedur Penerimaan Pasien Cepat dan Tepat

Tabel 5.12
Tingkat kinerja terhadap prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
2	78	26	0	0	400

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (2 \times 5) + (78 \times 4) + (26 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 400$$

Tabel 5.13

Tingkat Kepentingan terhadap prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
49	57	0	0	0	473

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (49 \times 5) + (57 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 473$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (400 : 473) \times 100\% = 84,57\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat dalam kategori sangat sesuai.

2) Pelayanan Pemeriksaan Cepat dan Tepat

Tabel 5.14

Tingkat kinerja terhadap pelayanan pemeriksaan cepat dan tepat

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
3	78	25	0	0	402

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (3 \times 5) + (78 \times 4) + (25 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 402$$

Tabel 5.15

Tingkat kepentingan terhadap kinerja pelayanan pemeriksaan cepat dan tepat

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
43	63	0	0	0	467

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (43 \times 5) + (63 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 467$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (402 : 467) \times 100\% = 86,08\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari pelayanan pemeriksaan cepat dan tepat dalam kategori sangat sesuai.

3) Jadwal Pelayanan Rumah Sakit Dijalankan dengan Tepat

Tabel 5.16

Tingkat kinerja terhadap jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
3	76	24	3	0	397

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (3 \times 5) + (76 \times 4) + (24 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1) = 397$$

Tabel 5.17

Tingkat Kepentingan jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
37	61	8	0	0	453

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (37 \times 5) + (61 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 453$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (397 : 453) \times 100\% = 87,64\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat dalam kategori sangat sesuai.

4) Kelengkapan Alat-Alat Kedokteran

Tabel 5.18

Tingkat kinerja terhadap kelengkapan alat-alat kedokteran

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
18	63	24	1	0	416

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (18 \times 5) + (63 \times 4) + (24 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 416$$

Tabel 5.19

Tingkat Kepentingan Terhadap Kinerja Kelengkapan Alat-Alat Kedokteran

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
53	51	2	0	0	475

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (53 \times 5) + (51 \times 4) + (2 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 475$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (416 : 475) \times 100\% = 87,58\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari kelengkapan alat-alat kedokteran dalam kategori sangat sesuai.

3. Analisis Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1) Dokter Cepat Tanggap Menyelesaikan Keluhan Pasien

Tabel 5.20
Tingkat kinerja terhadap dokter cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
14	66	26	0	0	412

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (14 \times 5) + (66 \times 4) + (26 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 412$$

Tabel 5.21
Tingkat kepentingan terhadap dokter cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
48	57	1	0	0	471

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (48 \times 5) + (57 \times 4) + (1 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 471$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (412 : 471) \times 100\% = 87,47\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari dokter cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien dalam kategori sangat sesuai.

2) Petugas Memberikan Informasi Jelas dan Mudah Dimengerti

Tabel 5.22
Tingkat kinerja petugas memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
2	53	47	4	0	371

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (2 \times 5) + (53 \times 4) + (47 \times 3) + (4 \times 2) + (0 \times 1) = 371$$

Tabel 5.23

Tingkat Kepentingan terhadap petugas memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
27	73	6	0	0	445

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (27 \times 5) + (73 \times 4) + (6 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 445$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (371 : 445) \times 100\% = 83,37\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari petugas memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti masuk dalam kategori sangat sesuai.

3) Tindakan Cepat Saat Pasien Membutuhkan

Tabel 5.24

Tingkat kinerja terhadap tindakan cepat saat pasien membutuhkan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
0	67	37	2	0	383

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (0 \times 5) + (67 \times 4) + (37 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1) = 383$$

Tabel 5.25

Tingkat kepentingan terhadap tindakan cepat saat pasien membutuhkan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
43	63	0	0	0	467

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (43 \times 5) + (63 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 467$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (383 : 467) \times 100\% = 82,01\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan masuk dalam kategori sangat sesuai.

4) Pelayanan Cepat Dibagian Administrasi

Tabel 5.26
Tingkat kinerja terhadap pelayanan cepat dibagian administrasi

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
0	57	32	17	0	358

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (0 \times 5) + (57 \times 4) + (32 \times 3) + (17 \times 2) + (0 \times 1) = 358$$

Tabel 5.27
Tingkat kepentingan terhadap pelayanan cepat dibagian administrasi

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
21	78	7	0	0	438

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (21 \times 5) + (78 \times 4) + (7 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 438$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (358 : 438) \times 100\% = 81,74\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari Pelayanan cepat dibagian administrasi masuk dalam kategori sangat sesuai.

4. Analisis Jaminan (*Assurance*)

1) Pengetahuan dan Kemampuan Para Dokter Menetapkan Diagnosis Penyakit

Tabel 5.28
Tingkat kinerja terhadap pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
11	75	20	0	0	415

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (11 \times 5) + (75 \times 4) + (20 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 415$$

Tabel 5.29
Tingkat kepentingan terhadap pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
45	60	1	0	0	468

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (45 \times 5) + (60 \times 4) + (1 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 468$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (415 : 468) \times 100\% = 88,68\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit masuk dalam kategori sangat sesuai.

2) Keterampilan Para Dokter, Perawat dan Petugas Lainnya Dalam Bekerja

Tabel 5.30
Tingkat kinerja terhadap keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
15	68	23	0	0	416

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (15 \times 5) + (68 \times 4) + (23 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 416$$

Tabel 5.31
Tingkat Kepentingan terhadap keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
45	59	2	0	0	467

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (45 \times 5) + (59 \times 4) + (2 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 467$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (416 : 467) \times 100\% = 89,08\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari

Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja dalam kategori sangat sesuai.

3) Jaminan Keamanan Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Pelayanan

Tabel 5.32
Tingkat kinerja terhadap jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
15	68	23	0	0	416

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (15 \times 5) + (68 \times 4) + (23 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 416$$

Tabel 5.33
Tingkat kepentingan terhadap jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
29	57	18	2	0	431

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (29 \times 5) + (57 \times 4) + (18 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1) = 431$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (416 : 431) \times 100\% = 96,52\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan masuk dalam kategori sangat sesuai.

4) Kelengkapan Peralatan Kesehatan

Tabel 5.34
Tingkat kinerja terhadap kelengkapan peralatan kesehatan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
30	56	20	0	0	434

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (30 \times 5) + (56 \times 4) + (20 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 434$$

Tabel 5.35
Tingkat kepentingan terhadap kelengkapan peralatan kesehatan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
43	63	0	0	0	467

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (43 \times 5) + (63 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 467$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (434 : 467) \times 100\% = 92,93\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari Kelengkapan peralatan kesehatan masuk dalam kategori sangat sesuai.

5. Analisis Empati (*Empathy*)

1) Memberikan Perhatian Khusus Kepada Pasien

Tabel 5.36
Tingkat kinerja terhadap memberikan perhatian khusus kepada pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
2	53	51	0	0	375

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (2 \times 5) + (53 \times 4) + (51 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 375$$

Tabel 5.37
Tingkat kepentingan terhadap memberikan perhatian khusus kepada pasien

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
53	51	2	0	0	475

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (53 \times 5) + (51 \times 4) + (2 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 475$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (375 : 475) \times 100\% = 78,95\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari memberikan perhatian secara khusus kepada pasien dalam kategori sesuai.

2) Perhatian Terhadap Keluhan Pasien dan Keluarganya

Tabel 5.38
Tingkat kinerja terhadap perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
2	53	47	4	0	371

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (2 \times 5) + (53 \times 4) + (47 \times 3) + (4 \times 2) + (0 \times 1) = 371$$

Tabel 5.39
Tingkat kepentingan terhadap perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
57	45	4	0	0	477

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (57 \times 5) + (45 \times 4) + (4 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 477$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (371 : 477) \times 100\% = 77,78\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya dalam kategori sesuai.

3) Pelayanan Kepada Pasien Tanpa Memandang Status Sosial

Tabel 5.40
Tingkat kinerja terhadap pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
1	48	55	2	0	366

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (1 \times 5) + (48 \times 4) + (55 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1) = 366$$

Tabel 5.41
Tingkat kepentingan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
28	55	21	2	0	427

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (28 \times 5) + (55 \times 4) + (21 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1) = 427$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (366 : 427) \times 100\% = 85,71\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dalam kategori sangat sesuai.

4) Memperhatikan dengan Sering Mengunjungi Pasien

Tabel 5.42
Tingkat kinerja terhadap memperhatikan dengan sering mengunjungi pasien

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
1	46	50	9	0	357

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (1 \times 5) + (46 \times 4) + (50 \times 3) + (9 \times 2) + (0 \times 1) = 357$$

Tabel 5.43
Tingkat kepentingan terhadap kinerja memperhatikan dengan sering mengunjungi pasien

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
28	51	23	4	0	421

Sumber: Hasil Kuisisioner (2018)

$$\text{Bobot} = (28 \times 5) + (51 \times 4) + (23 \times 3) + (4 \times 2) + (0 \times 1) = 421$$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $= (357 : 421) \times 100\% = 84,80\%$. Ini menunjukkan bahwa indikator dari Memperhatikan dengan sering mengunjungi pasien dalam kategori sangat sesuai.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja/kualitas pelayanan dan tingkat kepentingan/kepuasan pasien pada Tabel 5.4 sampai Tabel 5.43 maka dibuatlah rekapitulasi tingkat kesesuaian pada indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pasien pada Tabel 5.44.

Tabel 5.44
Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Atribut-atribut yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	Skor Kinerja (X)	Skor Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)	Kategori
1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
1) Ruang Perawatan bersih, rapi dan nyaman.	399	478	83,47	Sangat Sesuai
2) Ruang UGD bersih dan rapi.	403	484	83,26	Sangat Sesuai
3) Lapangan parkir luas.	288	481	59,88	Cukup Sesuai
4) Ruang tunggu bersih dan nyaman.	324	477	67,92	Sesuai
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)				
5) Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat.	400	473	84,57	Sangat Sesuai
6) Pelayanan pemeriksaan cepat dan tepat.	402	467	86,08	Sangat Sesuai
7) Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat.	397	453	87,64	Sangat Sesuai
8) Kelengkapan alat-alat kedokteran.	416	475	87,58	Sangat Sesuai
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
9) Dokter cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.	412	471	87,47	Sangat Sesuai
10) Petugas memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti.	371	445	83,37	Sangat Sesuai
11) Tindakan cepat saat pasien membutuhkan.	383	467	82,01	Sangat Sesuai
12) Pelayanan cepat dibagian administrasi.	358	438	81,74	Sangat Sesuai
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)				
13) Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit.	415	468	88,68	Sangat Sesuai
14) Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.	416	467	89,08	Sangat Sesuai

15) Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.	416	431	96,52	Sangat Sesuai
16) Kelengkapan peralatan kesehatan.	434	467	92,93	Sangat Sesuai
5. Empati (<i>Empathy</i>)				
17) Memberikan perhatian khusus kepada pasien.	375	475	78,95	Sesuai
18) Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.	371	477	77,78	Sesuai
19) Pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial.	366	427	85,71	Sangat Sesuai
20) Memperhatikan dengan sering mengunjungi pasien.	357	421	84,80	Sangat Sesuai
Rata-rata Tingkat Kesesuaian			84,28	Sangat Sesuai

Sumber: Hasil Perhitungan Kuisisioner (2018)

Berdasarkan Tabel 5.44 diatas menunjukkan perhitungan persentase disetiap atribut dan memperoleh rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja (kualitas pelayanan) dan tingkat kepentingan (kepuasan pasien) sebesar 84,28% dan dari 20 atribut terdapat 9 atribut yang masih dibawah rata-rata dan sisanya 11 atribut diatas rata-rata. Dari 20 atribut tersebut terdapat 1 atribut dengan kategori cukup sesuai yaitu; Lapangan parkir luas (Pernyataan 3). 3 indikator dengan kategori sesuai yaitu; Ruang tunggu bersih dan nyaman (Pernyataan 4), Memberikan perhatian khusus kepada pasien (Pernyataan 17), Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya (Pernyataan 18). dan sisanya 16 atribut dengan kategori sangat sesuai. Secara keseluruhan Tabel 5.44 menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan

Rumah Sakit Natar Medika sudah sangat sesuai dan sudah memberikan kepuasan kepada pasien tetapi belum sepenuhnya optimal.

5.3. Analisis Diagram Kartesius

Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kinerja (kualitas pelayanan) yang diberikan oleh rumah sakit terhadap tingkat kepentingan (kepuasan pasien) yang diterima oleh pasien. Adapun data hasil kuisisioner yang diperoleh dari 106 responden yang menjadi pasien rumah sakit dapat dilihat pada lampiran 2 untuk jawaban responden terhadap tingkat kinerja (kualitas pelayanan) dan lampiran 3 untuk jawaban terhadap tingkat kepentingan (kepuasan pasien) yang kemudian direkapitulasi jumlahnya pada lampiran 6 untuk kinerja (kualitas pelayanan) dan lampiran 7 untuk tingkat kepentingan (kepuasan pasien). Sedangkan data hasil kuisisioner yang telah diberi skor dapat dilihat pada lampiran 4 untuk skor jawaban tingkat kinerja (kualitas pelayanan) dan lampiran 5 untuk skor jawaban tingkat kepentingan (kepuasan pasien).

Berdasarkan data pada analisis tingkat kesesuaian pada Tabel 5.4 sampai 5.43 selanjutnya dimasukkan kedalam Tabel perhitungan *Importance-Performance Analysis*. Hasil perhitungan Tabel *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.45.

Tabel 5.45
Perhitungan *Importance-Performance Analysis*

Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	Skor Kinerja (X)	Skor Kepentingan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
1) Ruang Perawatan bersih, rapi dan nyaman.	399	478	3,76	4,51
2) Ruang UGD bersih dan rapi.	403	484	3,80	4,57
3) Lapangan parkir luas.	288	481	2,72	4,54
4) Ruang tunggu bersih dan nyaman.	324	477	3,06	4,50
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)				
5) Prosedur penerimaan pasien cepat	400	473	3,77	4,46
6) Pelayanan pemeriksaan cepat dan tepat.	402	467	3,79	4,41
7) Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat.	397	453	3,75	4,27
8) Kelengkapan alat-alat kedokteran.	416	475	3,93	4,48
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
9) Dokter cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.	412	471	3,89	4,44
10) Petugas memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti.	371	445	3,50	4,20
11) Tindakan cepat saat pasien membutuhkan.	383	467	3,61	4,41
12) Pelayanan administrasi cepat	358	438	3,38	4,13
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)				
13) Pengetahuan dan kemampuan para dokter mendiagnosis penyakit.	415	468	3,92	4,42
14) Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.	416	467	3,93	4,41
15) Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.	416	431	3,93	4,02
16) Kelengkapan peralatan kesehatan.	434	467	4,09	4,41
5. Empati (<i>Empathy</i>)				
17) Memberikan perhatian khusus kepada pasien.	375	475	3,54	4,48
18) Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.	371	477	3,50	4,50
19) Pelayanan semua pasien tanpa memandang status sosial.	366	427	3,45	4,03
20) Sering mengunjungi pasien.	357	421	3,37	3,97
Jumlah			72,44	87,16
Rata-rata (\bar{X}) dan (\bar{Y})			3,62	4,36

\bar{X} dan \bar{Y} = nilai rata-rata dari 106 responden
Sumber: Hasil Perhitungan Kuisisioner (2018)

Perhitungan rata-rata skor dalam tingkat kinerja (\bar{X}) dan tingkat kepentingan (\bar{Y})

diperoleh dari:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

1) $\bar{X} = \frac{399}{106} = 3,76$	$\bar{Y} = \frac{478}{106} = 4,51$
2) $\bar{X} = \frac{403}{106} = 3,80$	$\bar{Y} = \frac{484}{106} = 4,57$
3) $\bar{X} = \frac{288}{106} = 2,72$	$\bar{Y} = \frac{481}{106} = 4,54$
4) $\bar{X} = \frac{324}{106} = 3,06$	$\bar{Y} = \frac{477}{106} = 4,50$

2. Keandalan (*Reliability*)

5) $\bar{X} = \frac{400}{106} = 3,77$	$\bar{Y} = \frac{473}{106} = 4,46$
6) $\bar{X} = \frac{402}{106} = 3,79$	$\bar{Y} = \frac{467}{106} = 4,41$
7) $\bar{X} = \frac{397}{106} = 3,75$	$\bar{Y} = \frac{453}{106} = 4,27$
8) $\bar{X} = \frac{416}{106} = 3,93$	$\bar{Y} = \frac{475}{106} = 4,48$

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

9) $\bar{X} = \frac{412}{106} = 3,89$	$\bar{Y} = \frac{471}{106} = 4,44$
10) $\bar{X} = \frac{371}{106} = 3,50$	$\bar{Y} = \frac{445}{106} = 4,20$
11) $\bar{X} = \frac{383}{106} = 3,61$	$\bar{Y} = \frac{467}{106} = 4,41$
12) $\bar{X} = \frac{358}{106} = 3,38$	$\bar{Y} = \frac{438}{106} = 4,13$

4. Jaminan (*Assurance*)

13) $\bar{X} = \frac{415}{106} = 3,92$	$\bar{Y} = \frac{468}{106} = 4,42$
14) $\bar{X} = \frac{416}{106} = 3,93$	$\bar{Y} = \frac{467}{106} = 4,41$
15) $\bar{X} = \frac{416}{106} = 3,93$	$\bar{Y} = \frac{431}{106} = 4,07$
16) $\bar{X} = \frac{434}{106} = 4,09$	$\bar{Y} = \frac{467}{106} = 4,41$

5. Empati (*Empathy*)

17) $\bar{X} = \frac{375}{106} = 3,54$	$\bar{Y} = \frac{475}{106} = 4,48$
18) $\bar{X} = \frac{371}{106} = 3,50$	$\bar{Y} = \frac{477}{106} = 4,50$
19) $\bar{X} = \frac{366}{106} = 3,45$	$\bar{Y} = \frac{427}{106} = 4,03$
20) $\bar{X} = \frac{357}{106} = 3,37$	$\bar{Y} = \frac{421}{106} = 3,97$

Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor dalam tingkat kinerja (\bar{X}) dan tingkat kepentingan (\bar{Y}) diperoleh dari:

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

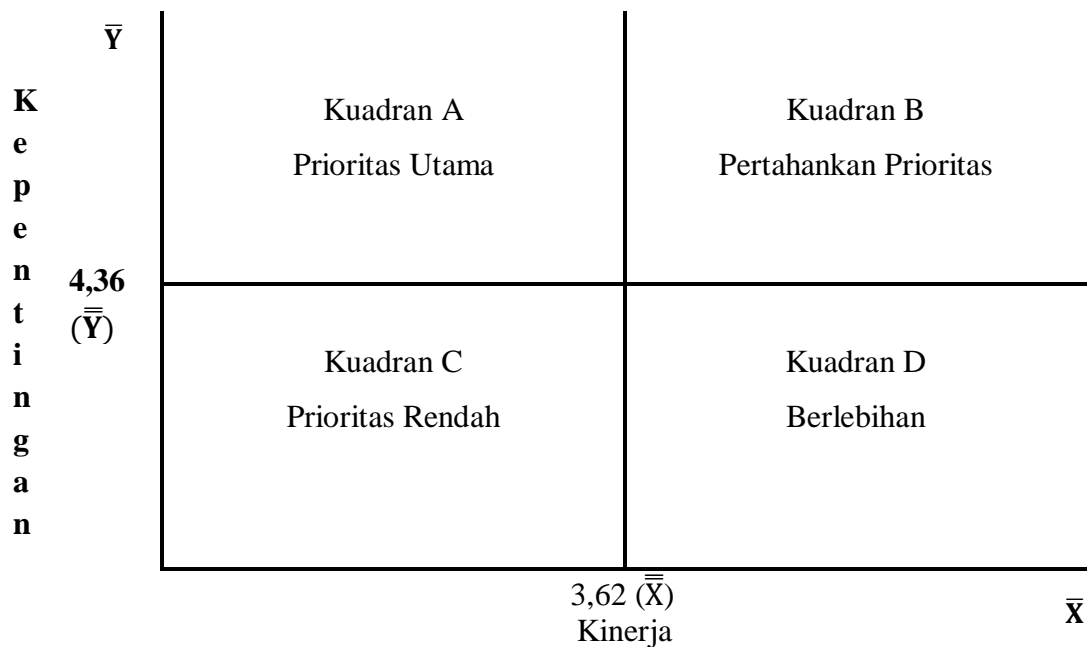
$$\bar{X} = \frac{72,44}{20} = 3,62$$

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

$$\bar{Y} = \frac{87,16}{20} = 4,36$$

Berdasarkan hasil perhitungan $\bar{X} = 3,62$ dan $\bar{Y} = 4,36$ tersebut maka dapat dibuat gambar Diagram Kartesius pada Gambar 5.2.

Gambar 5.1
Diagram Kartesius Hasil Perhitungan



Dari gambar 5.1 diatas, maka dapat diketahui posisi dari keempat kuadran yaitu: kuadran A, kuadran B, kuadran C, kuadran D dengan kriteria sebagai berikut:

Kuadran A = $\bar{X} < 3,62 ; \bar{Y} > 4,36$

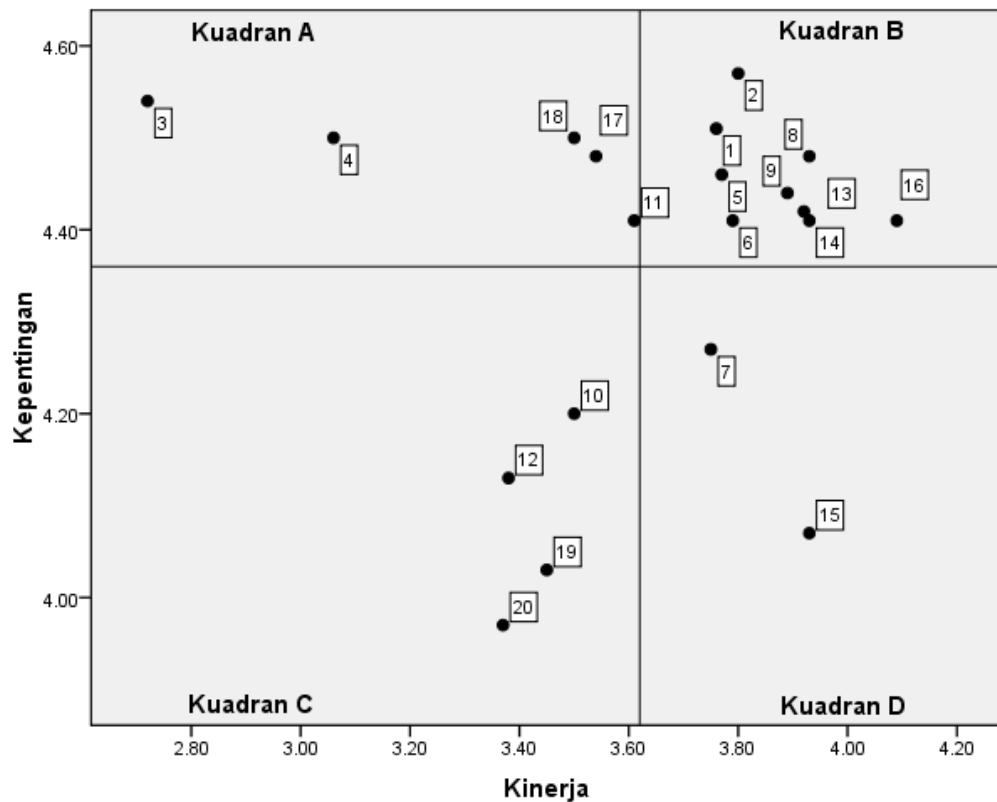
Kuadran B = $\bar{X} > 3,62 ; \bar{Y} > 4,36$

Kuadran C = $\bar{X} < 3,62 ; \bar{Y} < 4,36$

Kuadran D = $\bar{X} > 3,62 ; \bar{Y} < 4,36$

Selanjutnya untuk menentukan posisi masing-masing atribut pada gambar Diagram Kartesius digunakan bantuan program SPSS 18. Adapun hasil posisi atribut-atribut pada Diagram Kartesius dapat dilihat pada Gambar 5.2.

Gambar 5.2
Diagram Kartesius Hasil Survei Penelitian



Dalam Gambar 5.2 diagram kartesius terlihat bahwa unsur pelaksanaan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien terbagi menjadi empat bagian adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan yang dinilai pasien sangat penting, tetapi tingkat kinerja yang diberikan rumah sakit mengecewakan. Hal ini membuat pasien merasa tidak puas. Oleh karena itu rumah sakit harus memprioritaskan indikator - indikator yang mempengaruhi kepuasan pasien yang berada didalam kuadran ini.

Atribut-atribut yang masuk didalam kuadran A ini adalah:

- a. Lapangan parkir luas (Pernyataan No 3).
- b. Ruang tunggu bersih dan nyaman (Pernyataan No 4).
- c. Memberikan perhatian khusus kepada pasien (Pernyataan No 17).
- d. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya (Pernyataan No 18).
- e. Tindakan cepat saat pasien membutuhkan (Pernyataan No 11).

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan yang dinilai pasien sangat penting dan tingkat kinerja yang diberikan rumah sakit sudah baik. Sehingga pasien merasa puas. Oleh karena indikator-indikator yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pasien.

Faktor-faktor yang masuk didalam kuadran B ini adalah:

- a. Ruang perawatan bersih, rapi dan nyaman (Pernyataan No 1).

- b. Ruang UGD bersih dan rapi (Pernyataan No 2).
- c. Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat (Pernyataan No 5).
- d. Pelayanan pemeriksaan cepat dan tepat (Pernyataan No 6).
- e. Kelengkapan alat-alat kedokteran (Pernyataan No 8).
- f. Dokter cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien (Pernyataan No 9).
- g. Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit (Pernyataan No 13).
- h. Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja (Pernyataan No 14).
- i. Kelengkapan peralatan kesehatan (Pernyataan No 16).

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan yang dinilai pasien kurang begitu penting dan tingkat kinerja yang berikan rumah sakit juga kurang baik. Sehingga pasien merasa tidak puas. Oleh karena itu indikator-indikator yang berada didalam kuadran ini perlu ditingkatkan tetapi tidak menjadi prioritas utama. Faktor-faktor yang masuk didalam kuadran C ini adalah:

- a. Petugas memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti (Pernyataan No 10).
- b. Pelayanan cepat dibagian administrasi (Pernyataan No 12).
- c. Pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial (Pernyataan No 19).
- d. Memperhatikan dengan sering mengunjungi pasien (Pernyataan No 20).

4. Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran ini Menunjukkan tingkat kepentingan yang dinilai pasien tidak penting tetapi tingkat kinerja yang berikan rumah sakit sangat baik. Sehingga

pasien merasa puas tetapi dianggap sangat berlebihan. Oleh karena itu indikator-indikator yang berada di kuadran D ini sebaiknya dikurangi tingkat kinerjanya.

Atribut-atribut yang masuk didalam kuadran D ini adalah:

- a. Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (Pernyataan No 7).
- b. Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (Pernyataan No 15).

Untuk mendapatkan penjelasan tentang posisi atribut-atribut kualitas pelayanan secara berurutan, dapat dilihat Tabel 5.45.

Tabel 5.46
Penjelasan Gambar Diagram Kartesius

Simbol	Faktor-faktor	Kuadran	Hasil
1	Ruang Perawatan bersih, rapi dan nyaman	B	Sangat Memuaskan
	Ruang UGD bersih dan rapi	B	Sangat Memuaskan
3	Lapangan parkir luas	A	Kurang Memuaskan
4	Ruang tunggu bersih dan nyaman	A	Kurang memuaskan
5	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat	B	Sangat Memuaskan
6	Pelayanan pemeriksaan cepat dan tepat	B	Sangat Memuaskan
7	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat	D	Cukup Memuaskan
8	Kelengkapan alat-alat kedokteran	B	Sangat Memuaskan
9	Dokter cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	B	Sangat Memuaskan
10	Petugas memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti	C	Memuaskan
11	Tindakan cepat saat pasien membutuhkan	A	Kurang Memuaskan
12	Pelayanan cepat dibagian administrasi	C	Memuaskan
13	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	B	Sangat Memuaskan
14	Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	B	Sangat Memuaskan
15	Jaminan keamanan pelayanan dan	D	Cukup Memuaskan

	kepercayaan terhadap pelayanan		
16	Kelengkapan peralatan kesehatan	B	Sangat Memuaskan
17	Memberikan perhatian khusus kepada pasien	A	Kurang Memuaskan
18	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	A	Kurang Memuaskan
19	Pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial	C	Memuaskan
20	Memperhatikan dengan sering mengunjungi pasien	C	Memuaskan

Sumber: Gambar 5.2

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian diperoleh: dari 20 atribut kualitas pelayanan terdapat 1 atribut dengan kategori cukup sesuai, 3 atribut sesuai, dan 16 atribut sangat sesuai. Secara keseluruhan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai dan sudah memberikan kepuasan kepada pasien tetapi masih belum optimal.
2. Hasil perhitungan *Importance-Performance Analysis* diketahui rata-rata tingkat kualitas pelayanan adalah 3,62 dan rata-rata tingkat kepuasan pasien adalah 4,36. Hal ini menunjukkan bahwa $3,62 < 4,36$ yang mengartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah memberikan kepuasan kepada pasien tetapi belum optimal.
3. Hasil perhitungan menggunakan Diagram Kartesius menghasilkan 4 kuadran yaitu;
 - a) Pada Kuadran A (Prioritas Utama), terdapat 5 (lima) atribut yang belum memuaskan pasien sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.
 - b) Pada Kuadran B (Pertahankan Prioritas), terdapat 9 (sembilan) atribut yang sudah sangat memuaskan pasien dan perlu dipertahankan.
 - c) Pada Kuadran C (Prioritas Rendah), terdapat 4 (empat) atribut yang memuaskan pasien dan memiliki prioritas rendah untuk ditingkatkan.

- d) Pada Kuadran D (Berlebihan), terdapat 2 (dua) atribut yang cukup memuaskan pasien namun berlebihan dalam pelaksanaannya sehingga perlu ditinjau kembali pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil analisis Tingkat Kesesuaian, Tabel *Importance-Performance Analysis*, dan Diagram Kartesius dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan sudah memberikan kepuasan kepada pasien tetapi belum optimal.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan, yaitu:

1. Rumah sakit sebaiknya memperluas lahan parkir.
2. Rumah sakit sebaiknya meningkatkan kenyamanan di ruang tunggu pasien.
3. Rumah sakit sebaiknya memberikan perhatian khusus kepada pasien.
4. Rumah sakit sebaiknya memperhatikan semua keluhan pasien dan keluarganya.
5. Rumah sakit sebaiknya bertindak cepat pada saat pasien membutuhkan

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Gani Ferza, Aka. 2016. Tinjauan Pustaka. Dalam *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Restu Bunda di Bandar Lampung*. Skripsi Strata 1 Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Bandar Lampung.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Kotler, Philip, dkk. 2002. *Manajemen Pemasaran dengan pemasaran efektif dan Pofitable*. cetakan Kedua. Jakarta: Gramedia Pusat Utama.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. et al. 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Buku Dua. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andy.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: PT.Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: PT.Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Manullang. M. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan Ketujuh Belas. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Marisa, Yeni. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Advent Di Bandar Lampung*.

Skripsi Strata 1 Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Bandar Lampung.

- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Prof. J. Supranto, M.A., APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. (Jilid 4). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Regina A, Innez. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Penumpang Pada Jasa Transportasi Bus Perum Damri Di Bandar Lampung*. Skripsi Strata 1 Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Bandar Lampung.
- Riduwan, H. Bambang Suwarno. 2010. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Cetakan ke 4. Bandung : Alfabeta.
- Saladin, Djaslim. 2003. *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Terry, G.R. 2001. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Terry, G.R. 2010. *Principles of Management terjemahan*. G.A. Ticoalu. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit. Andy.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu media.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wulan, Sapmaya. 2015. *Bahan Ajar: Metodologi Penelitian*. Bandar Lampung: Universitas Bandar Lampung.

- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat. Penerbit Ekonisia. Yogyakarta: Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing*. Int'l Edition. New York: McGraw Hill Inc.
- Zeithaml, Valerie A., & Bitner, Mary Jo. 2000. *Service Marketing*. New York: McGraw – Hill Companies Inc.

Lampiran 1. Koesioner Penelitian Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Natar Medika Di Lampung Selatan

Memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi *kuesioner (pernyataan)* yang saya ajukan ini. *Daftar pernyataan ini diajukan semata-mata untuk keperluan penelitian. Dimohon anda memberi jawaban dengan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan dengan pilihan jawaban sebagai berikut:*

Untuk Kinerja :

Sangat baik (SB) *diberi skor = 5*

Baik (B) *diberi skor = 4*

Cukup baik (CB) *diberi skor = 3*

Kurang baik (KB) *diberi skor = 2*
= 2

Tidak baik (TB) *diberi skor = 1*

Untuk Kepentingan :

Sangat penting (SP) *diberi skor = 5*

Penting (P) *diberi skor = 4*

Cukup penting (CP) *diberi skor = 3*

Kurang penting (KP) *diberi skor = 2*

Tidak penting (TP) *diberi skor = 1*

No.	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
Tangible (Tampilan Fisik)											
1	Ruang Perawatan bersih, rapi dan nyaman.										
2	Ruang UGD bersih dan rapi.										
3	Lapangan parkir luas.										
4	Ruang tunggu bersih dan nyaman.										
Reliability (Kehandalan)											
5	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat.										
6	Pelayanan pemeriksaan cepat dan tepat.										
7	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat.										
8	Kelengkapan alat-alat kedokteran.										

Responsiveness (Daya Tanggap)											
9	Dokter cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.										
10	Petugas memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti.										
11	Tindakan cepat saat pasien membutuhkan.										
12	Pelayanan cepat dibagian administrasi.										
Assurance (Jaminan)											
13	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit.										
14	Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.										
15	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.										
16	Kelengkapan peralatan kesehatan.										
Emphaty (Kepedulian)											
17	Memberikan perhatian khusus kepada pasien.										
18	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.										
19	Pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial.										
20	Memperhatikan dengan sering mengunjungi pasien.										

Lampiran 2. Tabel Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Berdasarkan Klasifikasi Tingkat Kinerja/Kualitas Pelayanan

Klasifikasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Sangat Baik	2	4	0	0	2	3	3	18	14	2	0	0	11	15	15	30	2	2	1	1
Baik	77	77	20	32	78	78	76	63	66	53	67	57	75	68	68	56	53	53	48	46
Cukup Baik	27	25	36	48	26	25	24	24	26	47	37	32	20	23	23	20	51	47	55	50
Kurang Baik	0	0	50	26	0	0	3	1	0	4	2	17	0	0	0	0	0	4	2	9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106

Lampiran 3. Tabel Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Berdasarkan Klasifikasi Tingkat Kepentingan/Kepuasan Pasien

Klasifikasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Sangat Penting	54	60	60	57	49	43	37	53	48	27	43	21	45	45	29	43	53	57	28	28
Penting	52	46	43	45	57	63	61	51	57	73	63	78	60	59	57	63	51	45	55	51
Cukup Penting	0	0	3	4	0	0	8	2	1	6	0	7	1	2	18	0	2	4	21	23
Kurang Penting	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	4
Tidak Penting	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106