
ANALISIS PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM RADEN MATTATHER JAMBI

Oleh

Etik Winarni¹

Dosen Tetap Universitas Muhammadiyah Jambi¹
Etikwinarni88@gmail.com

Iwan Eka Putra²

Dosen Tetap Universitas Muhammadiyah Jambi²
Iwanej@yahoo.com

Mutia Wita Prasestia³

Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jambi³

Ringkasan

Pelayanan publik ini merupakan sebuah perusahaan jasa seperti rumah sakit harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan karena bila kualitas jasa yang didapatkan oleh konsumen melebihi harapannya maka akan terbentuk suatu loyalitas konsumen terhadap rumah sakit tersebut begitupun sebaliknya. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk menganalisa lebih jauh tentang “Analisis Persepsi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum Raden Mattather Jambi”. Data yang dianalisis menggunakan Uji validitas dan reliabilitas untuk data kuesioner dan importance performance Analysis (IPA). Dari hasil analisis dan pembahasan penelitian Kualitas pelayanan terletak pada Kuadran I dilaksanakannya pelayanan oleh Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan Pasien serta perawat memastikan keluhan keluarga pasien dianggap penting tetapi kenyataannya kinerjanya belum sesuai seperti yang diharapkan yang dinilai responden memiliki arti penting dan kinerja rendah dalam menjaga kualitas pelayanan rumah sakit. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran 2 ini dinilai responden memiliki arti penting dan kinerja sangat tinggi dalam menjaga kualitas pelayanan rumah sakit. Variabel yang terletak pada kuadran III dinilai oleh responden memiliki arti penting yang sangat tinggi tetapi memiliki hasil kinerja sangat rendah, yang artinya setiap hasil responden dalam tiap variabel-variabel tersebut memiliki hasil kinerja sangat rendah. Dengan demikian pihak pengelola perlu memberikan perhatian terhadap faktor-faktor tersebut sehingga dalam keberadaan Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty untuk dapat ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan perkembangan kebutuhan masing-masing pihak dengan tujuan kualitas pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan terletak pada Kuadran IV dilaksanakannya pelayanan oleh Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan Penilaian kondisi pelayanan kinerjanya cukup baik namun dipandang cenderung berlebihan.

Kata kunci : validitas, reliabilitas, importance performance Analysis (IPA)

PENDAHULUAN

Dalam pelayanan publik dibidang Kesehatan yang saat ini sudah menjadi kebutuhan pokok dari tiap manusia. Tidak hanya di negara maju yang menjadikan kesehatan sebagai prioritas utama bagi masyarakat, begitu juga pada negara yang berkembang seperti Indonesia. Masalah kesehatan menjadi hal penting yang dipertimbangkan karena kualitas hidup atau harapan hidup masyarakat pada suatu Negara menjadi alat ukur kesejahteraan masyarakatnya. Dalam memenuhi kebutuhan untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat, pemerintah sudah menyediakan fasilitas kesehatan diantaranya Puskesmas dan RSUD maupun RSU milik Swasta. Pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan vital bagi masyarakat dengan banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan maka pemerintah banyak melakukan program kesehatan dengan harga terjangkau.

Pelayanan rumah sakit sebagai penyedia layanan jasa kesehatan harusnya memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pasien pengguna layanan kesehatan. Pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan merupakan isu yang sangat penting bagi setiap perusahaan apapun bentuk produk yang dihasilkan. Pelayanan publik ini merupakan sebuah perusahaan jasa seperti rumah sakit harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan karena bila kualitas jasa yang didapatkan oleh konsumen melebihi harapannya maka akan terbentuk suatu loyalitas konsumen terhadap rumah sakit tersebut begitupun sebaliknya. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk menganalisa lebih jauh tentang bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Raden Mattaher Jambi?

METODOLOGI

Skala Likert

Data primer yang diperoleh melalui kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert. Setiap jawaban atas butir pertanyaan berbentuk pilihan dengan beberapa alternative pilihan jawaban yang memiliki *scoring* tertentu. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengkuantitatifkan persepsi kualitatif responden atas setiap pertanyaan atau skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat seseorang/sekelompok orang tentang fenomena social. Jawaban setiap butir instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negative. Untuk keperluan analisis kuantitatif, jawaban tersebut di beri skor:

1. Sangat Tidak Baik (STB) Diberi skor 1;
2. Tidak Baik (TB) Diberi skor 2;
3. Kurang Baik (KB) Diberi skor 3;
4. Baik (B) Diberi skor 4;
5. Sangat Baik (SB) Diberi skor 5.

Pengisian kuesioner responden dalam penelitian ini diminta untuk menilai seberapa penting faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Responden terlibat langsung dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat diukur dengan skala likert dari 1 sampai 5 Jawaban gradasi dari sangat positif sampai sangat negative, yang dapat berupa kata-kata, item instrument yang digunakan untuk tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) adalah sebagai berikut.

Tabel .1
Bobot skor Importance-Performance

Importance (Tingkat Kepentingan) Uraian Item		Bobot Skor	Performance (Tingkat Kinerja) Uraian Item	
Sangat Tidak Baik	(STB)	5	Sangat Tidak Baik	(STB)
Tidak Baik	(TB)	4	Tidak Baik	(TB)
Kurang Baik	(KB)	3	Kurang Baik	(KB)
Baik	(B)	2	Baik	(B)
Sangat Baik	(SB)	1	Sangat Baik	(SB)

Sumber: Lampiran 2 diolah

Analisis data yang diperoleh melalui kuesioner bertujuan untuk mengetahui arti penting dan tingkat pelayanan dirumah sakit umum provinsi jambi. Kuesioner tersebut dianalisis dengan menggunakan skala *likert*. Skala Likert digunakan untuk mengukur respon subjek ke dalam lima poin atau tujuh poin skala dengan interval yang sama (Jogiyanto,2011: 184). Dalam pengisian kuesioner ini para responden menilai seberapa penting faktor-faktor penentu keberhasilan manajemen asset kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan seberapa baik pelaksanaan faktor-faktor keberhasilan tersebut.

Kepentingan dan kinerja diukur dengan skala *Likert* dengan interval dari 1 sampai 5 jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata. Jumlah skor ideal (tertinggi) untuk seluruh item adalah 5 (lima) dikalikan jumlah responden sangat tinggi, sedangkan skor

terendah adalah 1 (satu) dikalikan jumlah responden sangat rendah. Jumlah skor tertinggi (ideal) untuk seluruh item adalah 5×50 responden = 250 (SP/SB), Sedangkan skor terendah adalah 1×50 responden = 50 (TP/TB).

Teknik perhitungan sebagai berikut:

1. jumlah responden yang memilih suatu item dikalikan skor item yang dipilih;
2. hasil perkalian dijumlahkan;
3. hasil penjumlahan tersebut yang menentukan item.

0	50	100	150	200	250
Tidak penting/ /tidak Baik	Kurang penting/baik	cukup penting/ cukup baik	penting/ baik	sangat penting/ sangat baik	

Semakin tinggi hasil penjumlahan menunjukkan bahwa faktor-faktor penentu keberhasilan semakin penting dan kinerja manajemen asset semakin baik. Rumus untuk memperoleh presentase tingkat kepentingan dan kinerja berdasarkan item-item pertanyaan-pertanyaan faktor-faktor penentu keberhasilan adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat persepsi responden} = \frac{\text{skor yang diperoleh} \times 100\%}{\text{Skor tertinggi}}$$

Dari jumlah skor, berdasarkan karakteristik data primer yang diperoleh dapat menentukan skala sebagai berikut (sugiono,2011: 138).

0%	20%	40%	60%	80%	100%
Sangat rendah	rendah	sedang	tinggi	sangat tinggi	

Keterangan kriteria interpretasi skor: angka 0 persen-20 persen = sangat rendah; angka 21 persen-40 persen = rendah; angka 41 persen-60 persen = sedang; angka 61 persen-80 persen = tinggi, angka 81 persen-100 persen = sangat tinggi.

3.5.1. Uji validitas dan reliabilitas

Uji validitas dan *reliabilitas* merupakan proses pengujian butir-butir pertanyaan yang ada dalam *kuesioner*, apakah isi dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah *valid* dan *reliabel*. *Valid* artinya jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur, sedangkan *reliabel* artinya jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Santoso, 2002; 270).

3.5.1.1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kemampuan *instrument* penelitian tersebut dalam mengungkapkan data apakah sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan. Dengan kata lain, *validitas* menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk mengetahui *validitas instrument* dalam penelitian ini digunakan korelasi *pearson product moment* yang di rumuskan sebagai berikut (sunarto, dkk., 2005: 20).

$$R_{\text{hitung}} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(2.3)$$

Di mana :

- R_{hitung} : koefisien korelasi product moment
- N : Jumlah responden
- X dan Y : skor masing-masing variabel

Alat bantu program *software* SPSS dapat digunakan untuk menentukan *valid* tidaknya suatu variabel yang diuji. Secara statistic hasil korelasi dibandingkan dengan angka kritis table korelasi dengan taraf signifikan 5 persen.

Jika angka korelasi hasil perhitungan lebih besar dari angka kritis, butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika angka korelasi hasil perhitungan lebih kecil daripada angka kritis, butir pertanyaan tersebut tida valid.

3.5.1.2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi responden dari waktu ke waktu dalam menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang di peroleh relative konsisten, alat pengukur tersebut dikatakan reliabel.

Reliabilitas Dihitung dengan menggunakan koefisien suatu alat bantu program software SPSS. Cronbach alpha sebagai interkorelasi rata-rata diantara item-item pengukuran, rumusan sebagai berikut:

$$\alpha = \left\{ K \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum S_j^2}{K-1 S_x^2} \right\} \dots\dots\dots(2.4)$$

Di mana :

- α = koefisien reliabilitas/instrument
- K = banyaknya butir instrument
- $\sum S_j^2$ = variasi j atau varian dari tiap butir (j=1,2,...)
- S_x^2 = variasi skor tes atau varian table.

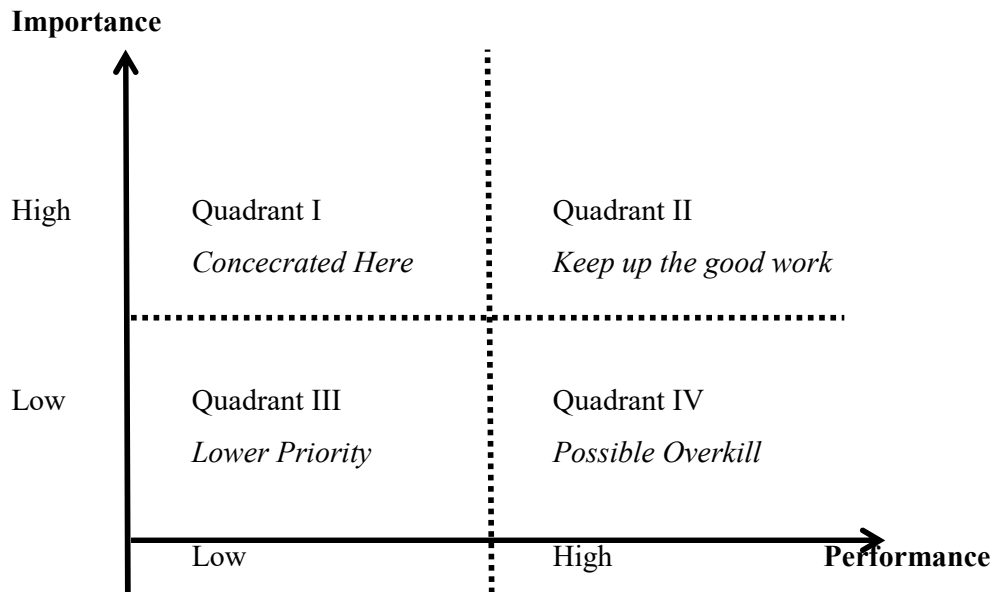
Menurut Ghozali (2006), semakin mendekati 1 angka koefisien *Cronbach alpha*, semakin tinggi konsistensi *relibilitas* suatu alat ukur. Menurut Nunally (1967) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach alpa* >0,6 (lihat kharir, 2009: 46).

3.5.2. Importance-Performance analysis

Importance-Performance analysis (IPA) merupakan teknik analisis yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla and James (1977) dalam studi pemasaran yang mereka lakukan. Mereka membagi tiga atribut kualitas produk ke dalam kerangka dua dimensional untuk menjelaskan hubungan antara derajat kepuasan (*performance*) dan derajat perhatian (*importance*) dari pelanggan sehingga ditemukannya gap yang dapat dievaluasi untuk penyempurnaan kualitas produk atau jasa. Dalam bidang manajemen asset, Schaeffer (1999) memakainya untuk menilai status progresivitas penerapan *corporate real astate asset management* pada perusahaan di jerman.

Dalam penelitian ini, atribut yang dipakai adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di rumah sakit umum provinsi jambi. Analisis yang dilakukan dengan tahapan.

1. Membuat daftar faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di rumah sakit umum provinsi jambi dan merumuskan kuesioner berdasarkan pengaruh kualitas pelayanan tersebut dengan alternatif jawaban menggunakan skala *likert*.
2. Memberikan skor terhadap tiap-tiap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diasosiasikan dengan persepsi “arti penting (*importance*)” dan “kinerja (*performance*)” untuk tiap faktor. Indikator *importance* mencerminkan derajat arti penting faktor tersebut. Indikator *Performance* mencerminkan seberapa besar derajat pelaksanaannya faktor-faktor tersebut dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan.
3. Meletakkan skor dalam diagram dua dimensi dengan *performance* sebagai sumbu X dan *Importance* sebagai sumbu Y.
4. Membagi keseluruhan diagram dalam empat sel dengan menggunakan skor rata-rata arti penting dan kinerja kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan. Diagram importance dan performance analisis dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut.



Sumber : Martilla dan James (1977)

Gambar : 2.4 Diagram Importance-Performance Analysis

- a. Pada kuadran I yang dikonotasikan A (*concentrate here/konsentrasi disini*). Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dianggap penting, tetapi pada kenyataannya pelayanan belum sesuai seperti yang diharapkan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan tindakan konstruktif yang terkonsentrasi pada faktor-faktor tersebut dapat membuahkan hasil yang maksimal.
- b. Pada kuadran II yang dikonotasikan B (*Keep up the good work/pertahankan prestasi*) ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dianggap penting dan pelayanannya sesuai seperti yang diharapkan/cukup baik. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.
- c. Pada kuadran III yang dikonotasikan C (*Low Priority/Prioritas rendah*). Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat kurang penting dan pelayanannya kurang baik. Manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor yang ada di kuadran ini.
- d. Pada kuadran IV yang dikonotasikan D (*Possible Overkill/terlalu berlebih*). Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap

tingkat kepuasan masyarakat yang pelayanannya cukup baik namun dipandang kurang penting atau dapat dikatakan berlebihan. Jika diperlukan, manajemen biasa mengalokasikan sumberdaya yang terkait dengan faktor-faktor yang ada di kuadran ini untuk kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi tetap melaksanakan atau mempraktikkan faktor-faktor keberhasilan yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang ada di kuadran ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian instrumen kuesioner

A. Pengujian validitas

Uji *validitas* dilakukan dengan menggunakan korelasi *bivariate* antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan dengan skor total. Dalam hal ini dapat dilihat pada analisis hasil *output* pada uji *validitas* (lihat lampiran), pada bagian item total statistik pada kolom *corrected item-total correlation*, merupakan nilai *r* hitung untuk masing-masing pertanyaan. Nilai *r* tabel untuk jumlah responden (*n*) 53 dan tingkat signifikan (α) 5 persen telah menunjukkan bahwa seluruh variabel pertanyaan yaitu bukti fisik,kehandalan, tanggapan, jaminan dan perhatian yang tercantum di dalam kuesioner baik variabel *importance* dan *performance* dinyatakan valid, karena r_{hitung} lebih besar dari ($>$) $r_{tabel/kritis}$ yaitu 0,344. Dari hasil pengolahan data untuk seluruh variabel “*importance*” diperoleh r_{hitung} ($>$) $r_{tabel/kritis}$, maka dapat disimpulkan seluruh variabel adalah valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel .1.1.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel *Importance*

Variabel	Nilai Korelasi R_{hitung}	Nilai $R_{kritis/table}$	Keterangan	Kesimpulan
<i>Importance_1</i>	0,754	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_2</i>	0,792	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_3</i>	0,506	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_4</i>	0,791	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_5</i>	0,441	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_6</i>	0,510	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_7</i>	0,393	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_8</i>	0,515	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_9</i>	0,781	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_10</i>	0,754	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_11</i>	0,502	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_12</i>	0,625	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_13</i>	0,637	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_14</i>	0,600	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_15</i>	0,347	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance_16</i>	0,867	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid

<i>Importance 17</i>	0,817	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 18</i>	0,620	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 19</i>	0,387	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 20</i>	0,471	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 21</i>	0,760	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 22</i>	0,701	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 23</i>	0,515	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 24</i>	0,798	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 25</i>	0,850	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 26</i>	0,578	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 27</i>	0,737	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 28</i>	0,783	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 29</i>	0,701	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 30</i>	0,853	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 31</i>	0,825	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 32</i>	0,878	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Importance 33</i>	0,817	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid

Sumber: Lampiran 4 (diolah)

Selanjutnya dari hasil pengolahan data untuk seluruh variabel “performance” diperoleh $R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$, maka dapat disimpulkan seluruh variabel adalah valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.2

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Performance

Variabel	Nilai Korelasi R_{hitung}	Nilai $R_{kritis/table}$	Keterangan	Kesimpulan
<i>Performance 1</i>	0,819	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 2</i>	0,850	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 3</i>	0,671	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 4</i>	0,563	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 5</i>	0,186	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 6</i>	0,668	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 7</i>	0,150	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 8</i>	0,566	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 9</i>	0,802	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 10</i>	0,852	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 11</i>	0,831	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 12</i>	0,749	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 13</i>	0,940	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 14</i>	0,918	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 15</i>	0,670	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 16</i>	0,760	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 17</i>	0,650	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 18</i>	0,733	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 19</i>	0,623	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 20</i>	0,472	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 21</i>	0,653	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 22</i>	0,715	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 23</i>	0,502	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance 24</i>	0,862	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid

<i>Performance_25</i>	0,891	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance_26</i>	0,736	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance_27</i>	0,657	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance_28</i>	0,837	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance_29</i>	0,780	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance_30</i>	0,940	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance_31</i>	0,889	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance_32</i>	0,855	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid
<i>Performance_33</i>	0,573	0,344	$R_{hitung} > R_{tabel/kritis}$	Valid

Sumber: Lampiran 5 (diolah)

B. Uji reliabilitas

Intrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa angket/kuesioner yang berisi pertanyaan atau pernyataan, maka *reliabilitas* instrumennya diuji dengan menggunakan rumus *alpha* dari *Cronbach*. Nunnally (1967) mengatakan bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliabilitas* jika memberikan nilai koefisien *Cronbach alpha* hitung $> 0,60$ dan memenuhi syarat untuk digunakan sebagai alat pengukur analisis (lihat Ghozali, 2006: 42).

Berikut hasil perhitungan per-item variabel Uji *Reliabilitas* Kualitas Pelayanan Rumah Sakit seperti terlihat pada Tabel 1.3 berikut:

Tabel 3
Variabel *Importance* dan Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha of items	Standar Pengukuran (>0,60)	Keterangan
<i>Importance_1</i>	0,961	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_2</i>	0,961	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_3</i>	0,962	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_4</i>	0,960	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_5</i>	0,962	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_6</i>	0,962	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_7</i>	0,963	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_8</i>	0,962	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_9</i>	0,961	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_10</i>	0,961	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_11</i>	0,962	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_12</i>	0,962	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_13</i>	0,962	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_14</i>	0,962	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_15</i>	0,963	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_16</i>	0,960	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_17</i>	0,960	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_18</i>	0,962	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_19</i>	0,963	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_20</i>	0,962	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_21</i>	0,961	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_22</i>	0,961	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_23</i>	0,962	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_24</i>	0,960	0,60	Reliabel/Konsisten

<i>Importance_25</i>	0,960	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_26</i>	0,962	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_27</i>	0,961	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_28</i>	0,961	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_29</i>	0,961	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_30</i>	0,960	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_31</i>	0,960	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_32</i>	0,960	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Importance_33</i>	0,960	0,60	Reliabel/Konsisten

Sumber: Lampiran 6 (diolah)

Tabel 4
Variabel *Performance* dan Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha of items	Standar Pengukuran (>0,60)	Keterangan
<i>Performance_1</i>	0,970	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_2</i>	0,970	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_3</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_4</i>	0,972	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_5</i>	0,973	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_6</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_7</i>	0,972	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_8</i>	0,972	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_9</i>	0,970	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_10</i>	0,970	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_11</i>	0,970	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_12</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_13</i>	0,969	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_14</i>	0,970	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_15</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_16</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_17</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_18</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_19</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_20</i>	0,972	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_21</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_22</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_23</i>	0,972	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_24</i>	0,970	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_25</i>	0,970	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_26</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_27</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_28</i>	0,970	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_29</i>	0,971	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_30</i>	0,970	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_31</i>	0,970	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_32</i>	0,970	0,60	Reliabel/Konsisten
<i>Performance_33</i>	0,972	0,60	Reliabel/Konsisten

Sumber: Lampiran 7 (diolah)

Hasil uji *realibilitas* yang peneliti telah lakukan kepada 53 responden pada taraf standar perbandingan *Cronbach's Alpha* > 0,60, telah menunjukkan bahwa seluruh variabel pertanyaan yaitu bukti fisik,kehandalan, tanggapan, jaminan dan perhatian yang tercantum di dalam kuesioner baik variabel *importance* dan *performance* dinyatakan realibel atau konsisten, karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari (>)0,60. kesimpulannya adalah item-item tersebut *reliabilitas*. Hal ini membuktikan bahwa alat indikator variabel dari penilaian responden mengenai seberapa penting pelayanan non paramedis dan Pelayanan paramedis sebagai kunci keberhasilan pelayanan serta mengukur kinerja pelayanan rumah sakit tersebut adalah *reliabilitas*. Berikut hasil perhitungan skala Total *Reliabilitas Importance* dan *Performance* dapat dilihat pada Tabel 1.5 berikut:

Tabel 5
Hasil Perhitungan Skala Total Realibilitas *Importance* dan *Performance*

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Pengukuran	N of items Variabel	Keterangan
<i>Importance</i>	0,962	0,60	33	Realibel atau Konsisten
<i>Performance</i>	0,972	0,60	33	Realibel atau Konsisten

Sumber: Lampiran 8 (diolah)

Analisis kuadran diagram IPA

Pada penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden, di mana masing-masing responden memberikan penilaian terhadap seberapa penting variabel-variabel penelitian terhadap keberhasilan pemeliharaan bangunan gedung milik Badan Tenaga Nuklir Serpong. Para responden juga memberikan penilaian terhadap kinerja terhadap kinerja pemeliharaan bangunan gedung kantor yang telah berlangsung di mana indikatornya didasarkan atas faktor-faktor kunci dalam menentukan keberhasilan pemeliharaan bangunan gedung, dinilai dari kinerja yang sangat tinggi sampai kinerja yang sangat rendah. Hasil penilaian responden terhadap arti penting (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) adalah sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Penelitian

No.	Variabel	<i>Importance (X)</i>	<i>Performance (Y)</i>
1	Ruang Rawat inap tertata rapih dan bersih.	3.6604	3.5472
2	Ruang rawat inap nyaman.	3.7358	3.5849
3	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.	3.9623	3.9057
4	Penampilan bersih dan rapi	3.7170	3.6792
5	Penampilan perawat bersih dan rapi	3.9811	3.9811
6	Kursi roda/ troli tersedia dikantor penerimaan untuk membawa pasien	4.0189	3.9623

	keruang rawat inap.		
7	Tempat tidur telah dipersiapkan bersih, rapi dan siap pakai	3.9623	3.9057
8	Alat makan dan minum bersih dan baik	3.9811	3.9245
9	Prosedur ppenerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit.	3.8302	3.6415
10	Dokter datang tepat waktu	3.7925	3.6226
11	Kesiapan dokter melayani pasien	3.8491	3.6981
12	Dokter bertindak cepat	3.8868	3.8302
13	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	3.8302	3.6226
14	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan	3.9057	3.7547
15	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	3.9623	3.8868
16	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan dokter	3.8113	3.7925
17	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien	3.8113	3.7736
18	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	3.9245	3.8302
19	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	3.9245	3.8491
20	Dokter memberi penjelasan mengenai penyakit	3.9245	3.9057
21	Perawat bersikap ramah dan sopan	3.6981	3.6604
22	Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien	3.8113	3.6981
23	Tersedia dokter spesialis	3.9245	3.8679
24	Prilaku menimbulkan rasa aman	3.8113	3.7547
25	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien	3.8113	3.7547
26	Biaya perawatan terjangkau	3.9434	3.7736
27	Menjaga kerahasiaan pasien selama dalam ruang inap	3.9245	3.8868
28	Memberi jaminan akan kesembuhan pasien	3.7358	3.6415
29	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	3.9057	3.7925
30	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	3.7736	3.6415
31	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	3.7358	3.6226
32	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	3.7736	3.6415
33	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	3.7547	3.7170
	Rata-rata Hasil Penilaian	3.85	3.76

Sumber: Lampiran 9 (diolah)

Berdasarkan tingkat arti pentingnya, variabel-variabel penelitian dibagi menjadi dua bagian yaitu variabel yang menurut responden dinilai penting dan variabel yang menurut responden dinilai tidak penting. Batas kedua bagian tersebut adalah nilai rata-rata pada skala pengukuran tingkat arti penting yaitu tiga belas variabel yang nilai arti pentingnya lebih besar dari nilai rata-rata merupakan variabel yang dinilai penting. Variabel yang nilai arti pentingnya lebih kecil dari nilai rata-rata merupakan variabel yang dinilai kurang penting.

Hasil pengolahan data penilaian responden terhadap tingkat arti pentingnya (*importance*) variabel faktor-faktor keberhasilan pelayanan rumah sakit, berdasarkan urutan tingkat arti penting disajikan di Tabel .1.7 di bawah ini.

Tabel .7
Hasil penilaian responden terhadap *importance*

No	Variabel	Skor	Mean	Persen (%)	Ket.
1	Ruang Rawat inap tertata rapih dan bersih.	193	3,66	73	penting
2	Ruang rawat inap nyaman.	195	3,74	73	penting
3	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.	207	3,96	78	penting
4	Penampilan bersih dan rapi	198	3,72	75	Penting
5	Penampilan perawat bersih dan rapi	211	3,98	80	Sangat penting
6	Kursi roda/ troli tersedia dikantor penerimaan untuk membawa pasien keruang rawat inap.	210	3,02	79	penting
7	Tempat tidur telah dipersiapkan bersih, rapi dan siap pakai	208	3,96	78	penting
8	Alat makan dan minum bersih dan baik	209	3,98	79	penting
9	Prosedur ppenerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit.	265	3,83	100	Sangat Penting
10	Dokter datang tepat waktu	265	3,79	100	Sangat Penting
11	Kesiapan dokter melayani pasien	265	3,85	100	Sangat penting
12	Dokter bertindak cepat	265	3,89	100	Sangat Penting
13	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	265	3,83	100	Sangat Penting
14	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan	265	3,91	100	Sangat Penting
15	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	265	3,96	100	Sangat penting
16	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan dokter	265	3,81	100	Sangat penting
17	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien	265	3,81	100	Sangat penting
18	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	207	3,92	78	penting
19	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	208	3,92	78	penting
20	Dokter memberi penjelasan mengenai penyakit	209	3,92	79	Sangat Penting
21	Perawat bersikap ramah dan sopan	203	3,70	77	Sangat penting
22	Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien	206	3,81	78	Sangat penting
23	Tersedia dokter spesialis	265	3,92	100	sangat penting
24	Prilaku menimbulkan rasa aman	265	3,81	100	Sangat sangat penting
25	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien	265	3,81	100	sangat penting
26	Biaya perawatan terjangkau	265	3,94	100	sangat penting
27	Menjaga kerahasiaan pasien selama dalam ruang inap	265	3,92	100	sangat penting
28	Memberi jaminan akan kesembuhan pasien	265	3,74	100	sangat penting
29	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	212	3,91	80	Sangat penting
30	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	212	3,77	80	Sangat penting

31	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	212	3,74	80	Sangat penting
32	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	212	3,77	80	Sangat penting
33	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	212	3,75	80	Sangat penting
	Rata-rata hasil penilaian		4,29		

Sumber: Lampiran 9 (diolah)

Dari Tabel 5.1.7 dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dinilai mempunyai arti penting yang tinggi oleh responden. Faktor yang menjadi keberhasilan dalam kualitas pelayanan rumah sakit yang dinilai paling tinggi arti pentingnya adalah faktor keberhasilan Keberadaan standar operasional prosedur (SOP) dengan skor 263 dan nilai rata-rata 4,29. Faktor keberhasilan dalam kualitas pelayanan yang dinilai dibawah rata-rata atau paling rendah adalah faktor keberhasilan keberadaan Ruang Rawat inap tertata rapih dan bersih.skor 193.

Selanjutnya untuk melihat dari tingkat kinerjanya dalam pelayanan rumah sakit variabel-variabel penelitian dibagi menjadi dua bagian yaitu variabel yang menurut responden dinilai kinerjanya paling tinggi dan kinerja yang dinilai rendah. Berikut hasil pengolahan data penilaian responden terhadap tingkat kinerja (*Performance*) variabel faktor keberhasilan dalam kualitas pelayanan, berdasarkan urutan tingkat kinerjanya disajikan dalam Tabel 1.8.

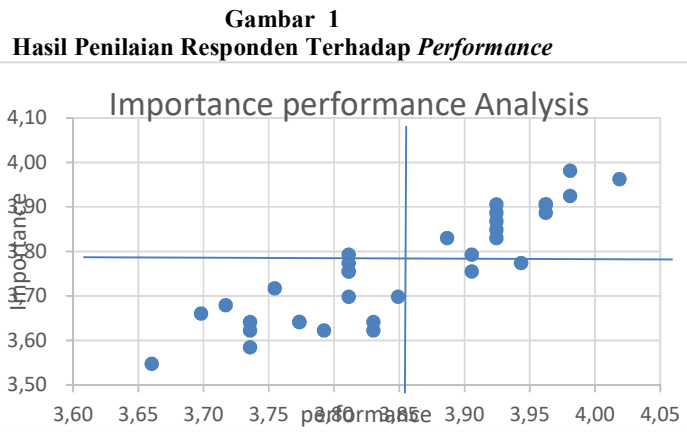
Tabel 8
Hasil Penilaian Responden Terhadap *Performance*

No	Variabel	Skor	<i>Performance</i>	Persen (%)	Ket
1	Ruang Rawat inap tertata rapih dan bersih.	188	3,55	71	Baik
2	Ruang rawat inap nyaman.	190	3,58	72	Baik
3	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.	207	3,91	78	Sangat Baik
4	Penampilan bersih dan rapi	195	3,68	73	Baik
5	Penampilan perawat bersih dan rapi	211	3,98	80	Sangat baik
6	Kursi roda/ troli tersedia dikantor penerimaan untuk membawa pasien keruang rawat inap.	210	3,96	79	Sangat Baik
7	Tempat tidur telah dipersiapkan bersih, rapi dan siap pakai	207	3,91	78	Sangat Baik
8	Alat makan dan minum bersih dan baik	208	3,92	78	Sangat Baik
9	Prosedur ppenerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit.	193	3,64	72	Baik
10	Dokter datang tepat waktu	192	3,62	72	Baik
11	Kesiapan dokter melayani pasien	196	3,70	74	Baik
12	Dokter bertindak cepat	203	3,83	77	sangatBaik
13	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	192	3,62	72	Baik
14	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan	199	3,75	75	Baik
15	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	206	3,89	78	Sangat Baik
16	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan dokter	201	3,79	76	Baik
17	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien	200	3,77	75	Baik

18	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	203	3,83	77	Sangat Baik
19	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	204	3,85	77	Sangat Baik
20	Dokter memberi penjelasan mengenai penyakit	207	3,91	78	Sangat Baik
21	Perawat bersikap ramah dan sopan	194	3,66	73	Baik
22	Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien	196	3,70	74	Baik
23	Tersedia dokter spesialis	205	3,87	77	Sangat Baik
24	Prilaku menimbulkan rasa aman	199	3,75	75	Baik
25	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien	199	3,75	75	Baik
26	Biaya perawatan terjangkau	200	3,77	75	Baik
27	Menjaga kerahasiaan pasien selama dalam ruang inap	206	3,89	78	Sangat Baik
28	Memberi jaminan akan kesembuhan pasien	193	3,64	73	Baik
29	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	200	3,79	75	Baik
30	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	193	3,64	73	Baik
31	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	192	3,62	72	Baik
32	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	193	3,64	73	Baik
33	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	197	3,72	74	Baik
	Rata-rata hasil penilaian		3,77		

Sumber: Lampiran 10 (diolah)

Dari Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dua belas variabel (46,81 persen) dinilai telah mempunyai tingkat kinerja tinggi oleh responden dan dua puluh satu variabel (69,99persen) dinilai tingkat kinerjanya rendah. Faktor yang menjadi keberhasilan dalam kualitas pelayanan yang dinilai paling tinggi tingkat kinerjanya adalah faktor keberhasilan Keberadaan standar operasional prosedur (SOP) dengan nilai 3,77. Faktor keberhasilan dalam pelayanan rumah sakit yang dinilai dibawah rata-rata atau paling rendah tingkat kinerjanya adalah faktor Ruang Rawat inap tertata rapih dan bersih dengan nilai 3,55. Selanjutnya untuk analisis kuadran, perhitungan hasil penilaian responden terhadap *Importance* dan *Performance* kualitas pelayanan ditampilkan dalam grafik *Importance Performance Analysis*. Hasil penilaian responden pada Tabel 5.16. Selanjutnya akan ditampilkan dalam dua macam grafik IPA. Grafik yang pertama menggunakan nilai rata-rata pada skala pengukuran tingkat *Importance* dan *Performance* sebagai garis pemisah antar kuadran seperti terlihat pada Gambar 1.1 berikut.



Berdasarkan Gambar 1.1 kualitas pelayanan Rumah sakit Raden Mataher dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut.

Kuadran I:
Tingkatkan kinerja (*Concentrate here*)

Variabel 16 Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan Pasien
Variabel 17 Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien.

Kualitas pelayanan terletak pada Kuadran I dilaksanakannya pelayanan oleh Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan Pasien serta perawat memastikan keluhan keluarga pasien dianggap penting tetapi kenyataannya kinerjanya belum sesuai seperti yang diharapkan. Penilaian kondisi pelayanan yang belum sesuai seperti yang diharapkan pasien, dalam rangka menjaga kondisi kehandalan dalam pelayanan agar tetap berfungsi sebagaimana mestinya. Variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan tindakan konstruktif yang terkonsentrasi sehingga dapat membuahkan hasil yang maksimal.

Kuadran II :
Pertahankan kinerja (*Keep up the good*)

- Variabel 5 Penampilan perawat bersih dan rapi
- Variabel 6 Kursi roda/ troli tersedia dikantor penerimaan untuk membawa pasien keruang rawat inap.
- Variabel 7 Tempat tidur telah dipersiapkan bersih, rapi dan siap pakai
- Variabel 8 Alat makan dan minum bersih dan baik
- Variabel 9 Prosedur ppenerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit.
- Variabel 10 Dokter datang tepat waktu
- Variabel 11 Kesiapan dokter melayani pasien
- Variabel 12 Dokter bertindak cepat

-
- Variabel 13 Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat
 - Variabel 14 Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan
 - Variabel 15 Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat
 - Variabel 16 Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan dokter
 - Variabel 17 Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien
 - Variabel 18 Dokter selalu menanyakan keluhan pasien
 - Variabel 19 Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien
 - Variabel 20 Dokter memberi penjelasan mengenai penyakit
 - Variabel 21 Perawat bersikap ramah dan sopan
 - Variabel 22 Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien
 - Variabel 23 Tersedia dokter spesialis
 - Variabel 24 Prilaku menimbulkan rasa aman
 - Variabel 25 Perawat terdidik dan mampu melayani pasien
 - Variabel 26 Biaya perawatan terjangkau
 - Variabel 27 Menjaga kerahasiaan pasien selama dalam ruang inap
 - Variabel 28 Memberi jaminan akan kesembuhan pasien
 - Variabel 29 Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita

Variabel yang terletak pada kuadran II (dua) dinilai sebagai faktor keberhasilan pelayanan rumah sakit yang dinilai oleh responden memiliki arti penting dan kinerja tinggi dalam rangka menjaga kualitas pelayanan agar tetap memiliki tingkat kepuasan yang maksimal. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya yang telah dicapai. Adapun kualitas pelayanan sebagai berikut:

Faktor Tangibility (Bukti fisik) dalam kualitas pelayanan rumah sakit seperti Penampilan perawat bersih dan rapi. Kursi roda/ troli tersedia dikantor penerimaan untuk membawa pasien keruang rawat inap. Tempat tidur telah dipersiapkan bersih, rapi dan siap pakai dan Alat makan dan minum bersih dan baik memiliki dianggap penting dan kinerjanya sesuai yang diharapkan/cukup baik.

Faktor Reliability (Handal) dalam kualitas pelayanan rumah sakit seperti: Dokter bertindak cepat dan Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat memiliki arti penting dan kinerja yansangat baik demi tingkat kepuasan pasien.

Faktor Responsiveness (Tanggap) yang dilakukan oleh pihak rumah sakit dalam kualitas pelayanan seperti: Dokter selalu menanyakan keluhan pasien, Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, Dokter memberi penjelasan mengenai penyakit memiliki arti penting dan kualitas pelayanan rumah sakit agar tingkat kepuasan pasien semakin bertambah

Faktor Assurance (Jaminan) Tersedia dokter spesialis, Biaya perawatan terjangkau dan Menjaga kerahasiaan pasien selama dalam ruang inap dalam variabel tersebut memiliki tingkat kinerja yang sangat baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan adanya jaminan akan memberikan kepuasan pasien yang maksimal.

Berkaitan dengan Empaty (Perhatian) harus memberikan sikap empaty kepada pasien seperti: dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita memang sangat penting dalam mendukung psikologi pasien sehingga pasien tidak memiliki tingkat kecemasan/stress dalam tindakan pengobatan.

**Kuadran III:
Prioritas rendah (*Low Priority*)**

- Variabel 1 Ruang Rawat inap tertata rapih dan bersih.
- Variabel 2 Ruang rawat inap nyaman.
- Variabel 4 Penampilan bersih dan rapi
- Variabel 9 Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit.
- Variabel 10 Dokter datang tepat waktu
- Variabel 11 Kesiapan dokter melayani pasien
- Variabel 13 Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat
- Variabel 21 Perawat bersikap ramah dan sopan
- Variabel 22 Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien
- Variabel 24 Prilaku menimbulkan rasa aman
- Variabel 25 Perawat terdidik dan mampu melayani pasien
- Variabel 28 Memberi jaminan akan kesembuhan pasien
- Variabel 30 Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien
- Variabel 31 Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya
- Variabel 32 Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi

Variabel 33 Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka

Variabel yang terletak pada kuadran III dinilai oleh responden memiliki arti penting yang sangat tinggi tetapi memiliki hasil kinerja sangat rendah, yang artinya setiap hasil responden dalam tiap variabel-variabel tersebut memiliki hasil kinerja sangat rendah. Dengan demikian pihak pengelola perlu memberikan perhatian terhadap faktor-faktor tersebut sehingga dalam keberadaan Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty untuk dapat ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan perkembangan kebutuhan masing-masing pihak dengan tujuan kualitas pelayanan rumah sakit.

Kuadran IV :

Cenderung berlebihan (*Possible overkill*)

Variabel 14 Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan

Kualitas pelayanan terletak pada Kuadran IV dilaksanakannya pelayanan oleh Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan. Penilaian kondisi pelayanan kinerjanya cukup baik namun dipandang cenderung berlebihan karena tidak diimbangi oleh variabel di kuadran III.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Raden Mattaher Jambi dapat disimpulkan hal-hal di bawah ini.

1. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* dapat diidentifikasi tingkat arti penting dan kinerja pelayanan Rumah sakit umum raden mattaher jambi. Faktor-faktor keberhasilan Pelayanan rumah sakit umum raden mattaher jambi dapat dikelompokkan dalam kuadran diagram IPA sebagai berikut.

- a. Kuadran I: Konsentrasi disini/tingkatkan kinerja (*Concentrate here*)

Kualitas pelayanan terletak pada Kuadran I dilaksanakannya pelayanan oleh Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan Pasien serta perawat memastikan keluhan keluarga pasien dianggap penting tetapi kenyataannya kinerjanya belum sesuai seperti yang diharapkan yang dinilai responden memiliki arti penting dan kinerja rendah dalam menjaga kualitas pelayanan rumah sakit.

b. Kuadran II: Pertahankan kinerja (*Keep up the good*).

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran 2 ini dinilai responden memiliki arti penting dan kinerja sangat tinggi dalam menjaga kualitas pelayanan rumah sakit.

- Variabel 5 Penampilan perawat bersih dan rapi
- Variabel 6 Kursi roda/ troli tersedia dikantor penerimaan untuk membawa pasien keruang rawat inap.
- Variabel 7 Tempat tidur telah dipersiapkan bersih, rapi dan siap pakai
- Variabel 8 Alat makan dan minum bersih dan baik
- Variabel 9 Prosedur ppenerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit.
- Variabel 10 Dokter datang tepat waktu
- Variabel 11 Kesiapan dokter melayani pasien
- Variabel 12 Dokter bertindak cepat
- Variabel 13 Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat
- Variabel 14 Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan
- Variabel 15 Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat
- Variabel 16 Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan dokter
- Variabel 17 Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien
- Variabel 18 Dokter selalu menanyakan keluhan pasien
- Variabel 19 Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien
- Variabel 20 Dokter memberi penjelasan mengenai penyakit
- Variabel 21 Perawat bersikap ramah dan sopan
- Variabel 22 Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien
- Variabel 23 Tersedia dokter spesialis
- Variabel 24 Prilaku menimbulkan rasa aman
- Variabel 25 Perawat terdidik dan mampu melayani pasien
- Variabel 26 Biaya perawatan terjangkau
- Variabel 27 Menjaga kerahasiaan pasien selama dalam ruang inap
- Variabel 28 Memberi jaminan akan kesembuhan pasien
- Variabel 29 Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita

-
- c. Kuadran III: Prioritas rendah (*Low Priority*).
- Variabel 1 Ruang Rawat inap tertata rapih dan bersih.
 - Variabel 2 Ruang rawat inap nyaman.
 - Variabel 4 Penampilan bersih dan rapi
 - Variabel 9 Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit.
 - Variabel 10 Dokter datang tepat waktu
 - Variabel 11 Kesiapan dokter melayani pasien
 - Variabel 13 Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat
 - Variabel 21 Perawat bersikap ramah dan sopan
 - Variabel 22 Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien
 - Variabel 24 Prilaku menimbulkan rasa aman
 - Variabel 25 Perawat terdidik dan mampu melayani pasien
 - Variabel 28 Memberi jaminan akan kesembuhan pasien
 - Variabel 30 Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien
 - Variabel 31 Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya
 - Variabel 32 Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi
 - Variabel 33 Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka

Variabel yang terletak pada kuadran III dinilai oleh responden memiliki arti penting yang sangat tinggi tetapi memiliki hasil kinerja sangat rendah, yang artinya setiap hasil responden dalam tiap variabel-variabel tersebut memiliki hasil kinerja sangat rendah. Dengan demikian pihak pengelola perlu memberikan perhatian terhadap faktor-faktor tersebut sehingga dalam keberadaan Tangibility , Reliability, Responsiveness, Assurance, Emptaty untuk dapat ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan perkembangan kebutuhan masing-masing pihak dengan tujuan kualitas pelayanan rumah sakit.

- d. Kuadran IV : Cenderung berlebihan (*Possible overkill*.)
- Variabel 14 Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan
- Kualitas pelayanan terletak pada Kuadran IV dilaksanakannya pelayanan oleh Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan Penilaian kondisi pelayanan kinerjanya cukup baik namun dipandang cenderung berlebihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, R. Joanna K, dkk. 2009. *Equity in Health Service, Emperical Analysis in Social Policy*. Mass Ballinger Publishing Campany. Cambrige.
- Arikunto, S. 199. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Assauri, S. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Aviliani dan Wilfidrus, 1997. “*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*”. Usahawan No.05 Tahun XXVI, Mei.
- Azwar, S. 1996. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi ketiga. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Azwar, Azrul H. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin. (2005). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Budiyanto, FX. 1991. *Pelayanan Pelanggan yang Bermutu, Seni Melakukan Pelanggan Sebagai Tamu*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo. 1999. *Statistik Induktif*. BPFE, Yogyakarta.
- Donabedian, A. 2000. *Exprolation in Quality Assesment and Monitoring*. Arbor Michigan: Health Administration Press.