

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNIT
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DENGAN
METODE INTEGRASI SERVQUAL DAN KANO MODEL
KE DALAM QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik

**NURUL FIKRI MAULANA
0606032045**



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
DEPOK
JUNI 2010**

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNIT
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DENGAN
METODE INTEGRASI SERVQUAL DAN KANO MODEL KE
DALAM QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**

SKRIPSI

**NURUL FIKRI MAULANA
0606032045**



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
DEPOK
JUNI 2010**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Nurul Fikri Maulana

NPM : 0606032045

Tanda Tangan :



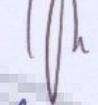
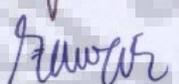
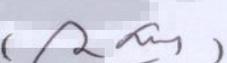
Tanggal : 29 Juni 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Nurul Fikri Maulana
NPM : 0606032045
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah dengan Metode Integrasi Servqual dan Kano Model ke dalam Quality Function Deployment

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. Dr. Ir. T. Yuri M. Zagloel, M.Eng. Sc. ()
Penguji : Ir. Dendi P. Ishak, MSIE ()
Penguji : Ir. Fauzia Dianawati, M.Si. ()
Penguji : Ir. Rahmat Nurcahyo M.Eng. Sc. ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : Juni 2010

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Bapak Dr. Ir. *Yuri Zagloel*, M.Sc.Eng dan Ir. Dendi P.Ishak, MSIE. selaku pembimbing skripsi ini, yang telah meluangkan waktunya, serta masukan-masukan selama bimbingan;
- (2) para peneliti sebelum ini yang juga memberikan sumber bacaan yang banyak bagi saya;
- (3) orang tua yang telah memberikan dukungan baik materil maupun moril kepada penulis;
- (4) teman – teman satu bimbingan dan satu angkatan dengan saya: Ema Farikhatin, Debby CR, Suryaningsih, Ahmad Barlianta, Shinta Naulyta, dan Mona Ariesta,. Terima kasih atas saran dan masukannya dalam proses bimbingan;
- (5) semua teman-teman mahasiswa Teknik Industri angkatan 2006 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan masukan, saran, serta dukungan moril kepada penulis.

Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Depok, Juni 2010

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Indonesia, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Fikri Maulana

NPM : 0606032045

Program studi : Teknik Industri

Departemen : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNIT RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DENGAN METODE
INTEGRASI SERVQUAL DAN KANO MODEL KE DALAM
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**

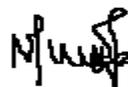
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta sebagai pemegang Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 29 Juni 2010

Yang menyatakan



(Nurul Fikri Maulana)

ABSTRAK

Nama : Nurul Fikri Maulana
Program studi : Teknik Industri
Judul : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah dengan Metode Integrasi *Servqual* dan *Kano Model* ke dalam *Quality Function Deployment*

Peningkatan kualitas pada unit rawat jalan rumah sakit umum daerah diperlukan untuk meningkatkan daya saing rumah sakit, meningkatkan pendapatan rumah sakit, serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian yang dilakukan ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau, dengan menggunakan metode gabungan *Servqual*, *Kano Model*, dan *Quality Function Deployment* (QFD). Dari hasil penelitian diperoleh 23 atribut pelayanan yang merupakan kebutuhan pengguna jasa unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu tersebut. Dengan mengintegrasikan metode *Servqual* dengan *Kano Model* ke dalam QFD, maka diperoleh hasil akhir yaitu *House Of Quality* Level 1. Dengan melihat *House of Quality* tersebut, maka 5 hal terutama yang perlu dilakukan pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah: peningkatan pada: penyelenggaraan pendidikan dan latihan, orientasi kualitas untuk staff baru, pengembangan rumah sakit, *monitoring* dan evaluasi, *reward* bagi petugas layanan teladan/terbaik

Kata kunci :
Quality Function Deployment, *Servqual*, *Kano Model*, Kualitas Rumah Sakit

ABSTRACT

Name : Nurul Fikri Maulana
Study Program: Industrial Engineering
Title : Efforts to Improve Quality of Services of Outpatient Unit District
General Hospital with Integration Method Servqual and Kano
Model to the Quality Function Deployment

Improving quality at the outpatient unit of a general hospital district is required to improve the competitiveness of hospitals, improve hospital revenue and improve customer satisfaction on the quality of hospital services. This research was conducted as an effort to improve service quality in hospital outpatient units of Rokan Hulu in Riau Province, using a combined method of SERVQUAL, Kano Model and Quality Function Deployment (QFD). The results were obtained 23 attributes of service that represents the needs of service patients of outpatient unit of the Hospital Rokan Hulu. By integrating the SERVQUAL method with the Kano model into QFD, the end result is House Of Quality Level 1. By looking at the House of Quality, the five things that need to be done especially in the hospitals to improve the quality of service were: an increase in: providing education and training, quality orientation for new staff, hospital development, monitoring and evaluation, rewards for exemplary service or best officer.

Keywords:

Quality Function Deployment, Servqual, Kano Model, Quality of Hospital

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Diagram Keterkaitan Masalah.....	1
1.3 Perumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Batasan Masalah.....	5
1.7 Metodologi Penelitian.....	6
1.8 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas.....	9
2.2 Kualitas Jasa.....	11
2.3 Servqual.....	12
2.2 Kano Model.....	13
2.5 Quality Function Deployment.....	14
BAB 3 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	22
3.1 Profil Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Propinsi Riau.....	22
3.1.1 Sejarah Berdirinya RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	22
3.1.2 Visi dan Misi RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	23
3.1.3 Organisasi RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	23

3.1.4 Pelayanan dan Fasilitas RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau	24
3.2 Pengumpulan Data dengan Kuesioner.....	27
3.2.1 Identifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner.....	27
3.2.2 Pengujian Kuesioner	31
3.2.3 Penentuan Jumlah Sampel Minimum	33
3.2.4 Penyebaran Kuesioner	33
3.2.5 Data-Data Responden	34
3.2.6 Pengukuran Servqual.....	36
3.2.7 Kano Model.....	50
3.3 Penyusunan House Of Quality Level I	56
3.3.1 Ajusted Importance Atribut.....	56
3.3.2 Respon Teknikal.....	62
3.3.3 Hubungan Antar Respon Teknikal dan Karakteristik Proses ...	64
3.3.4 Arah Pengembangan dan Target Respon Teknikal	68
3.3.5 Bobot Respon Teknikal	72
BAB 4 ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1 Peforman Kualitas Atribut Pelayanan	77
4.2 Klasifikasi Atribut Pelayanan dengan Menggunakan Kano Model..	80
4.3 Analisa Gabungan Performan Kualitas dan Klasifikasi Atribut Pelayanan	82
4.4 Analisa House of Quality (HOQ) Level I	85
4.5 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah.....	97
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
DAFTAR REFERENSI.....	101
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perbandingan Jumlah Pasien di RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.	2
Gambar 1.2 Diagram Keterkaitan Masalah.....	3
Gambar 2.1 Model Konseptual Kualitas Jasa	12
Gambar 2.2 Kano Model	14
Gambar 2.3 Empat Fase model QFD.....	17
Gambar 2.4 House Of Quality.....	18
Gambar 3.1 Struktur Organisasi RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	23
Gambar 3.2 Tingkat Ekspektasi dan Persepsi Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	49
Gambar 3.3 House of Quality.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Evaluasi Kano Model Terhadap Kebutuhan Pelanggan.....	15
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Untuk Kelompok Ekspektasi	31
Tabel 3.2	Hasil Uji Reabilitas Untuk Kelompok Ekspektasi	33
Tabel 3.3	Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 3.4	Pendidikan Terakhir Responden	35
Tabel 3.5	Pekerjaan Responden.....	35
Tabel 3.6	Rangkuman Data Ekspektasi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	37
Tabel 3.7	Rangkuman Data Persepsi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	39
Tabel 3.8	Nilai Ekspektasi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	39
Tabel 3.9	Nilai Persepsi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau	45
Tabel 3.10	Skor Servqual (Gap Score) Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	47
Tabel 3.11	Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	51
Tabel 3.12	Persentase Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut- Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	53
Tabel 3.13	Kategori Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau	55
Tabel 3.14	Tingkat Kepentingan Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	57

Tabel 3.15	Customer Satisfaction Score (CSS) Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	59
Tabel 3.16	Adjusted Importance Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	61
Tabel 3.17	Data Respon Teknikal Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	62
Tabel 3.18	Korelasi Antara Atribut Pelayanan dengan Respon Teknikal.....	64
Tabel 3.19	Arah Pengembangan Respon Teknikal Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	69
Tabel 3.20	Target Respon Teknikal Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.....	70
Tabel 3.21	Nilai Bobot Respon Teknikal.....	72
Tabel 3.22	Hubungan Antar Respon Teknikal.....	74
Tabel 4.1	Gap Score Rata-Rata Dimensi Tangibles.....	77
Tabel 4.2	Gap Score Rata-Rata Dimensi Empathy.....	78
Tabel 4.3	Gap Score Rata-Rata Dimensi Assurance.....	78
Tabel 4.4	Gap Score Rata-Rata Dimensi Responsiveness.....	79
Tabel 4.5	Gap Score Rata-Rata Dimensi Reliability.....	79
Tabel 4.6	Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau dengan Kategori One-Dimensional (O).....	81
Tabel 4.7	Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau dengan Kategori Must-Be (M).....	82
Tabel 4.8	Kerangka Tindakan dan Target Atas Dasar Servqual dan Kano Model.....	83
Tabel 4.9	Kerangka Tindakan dan Target Atas Dasar Servqual dan Kano Model untuk Atribut Pelayanan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau....	84
Tabel 4.10	Arah dan Target Respon Teknikal Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu.....	92
Tabel 4.11	Urutan Tingkat Kepentingan Relatif dan Tingkat Kepentingan Absolute.....	96

BAB 1

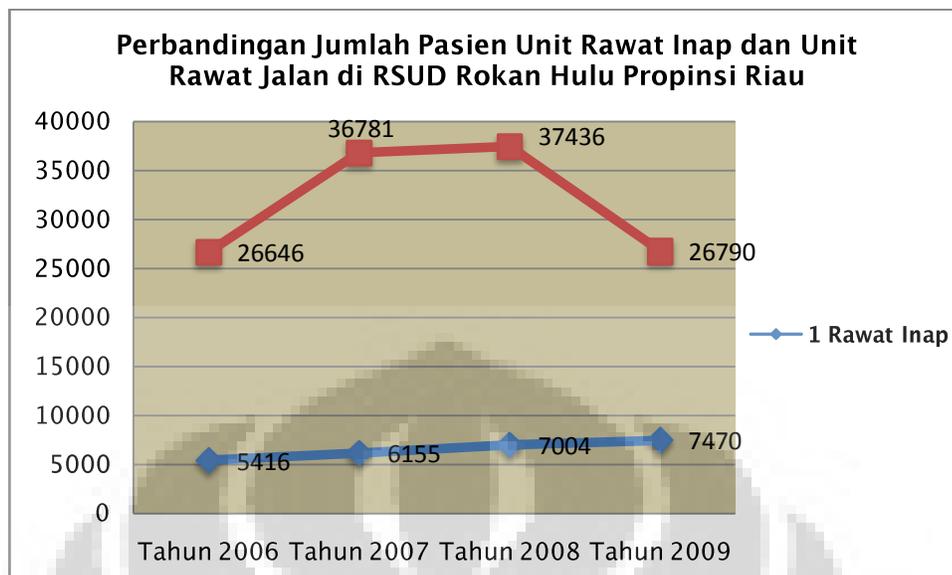
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan institusi pelayanan kesehatan semakin besar pada masa kini. Semakin banyak jumlah institusi yang dibangun dan fasilitas masing-masing institusi pun beragam. Hal ini secara tidak langsung juga menimbulkan persaingan antara masing-masing institusi kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, atau klinik, baik swasta maupun milik pemerintah.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara ampuh untuk menarik perhatian konsumen. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atau masyarakat. Sedangkan kualitas pelayanan kesehatan diartikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan dan menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Apabila konsumen puas, maka konsumen diharapkan akan setia pada institusi pelayanan tersebut, bahkan dapat membantu menarik lebih banyak konsumen untuk menggunakan jasa pelayanan yang sama.

Salah satu institusi kesehatan di propinsi riau adalah RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau. Berdasarkan data jumlah pasien, diketahui bahwa pasien unit rawat jalan jauh lebih besar jumlahnya daripada jumlah pasien unit rawat inap. Dari gambar 1.1 dapat dilihat bahwa dari tahun 2008 menuju 2009, jumlah pasien di unit rawat jalan menurun drastis.



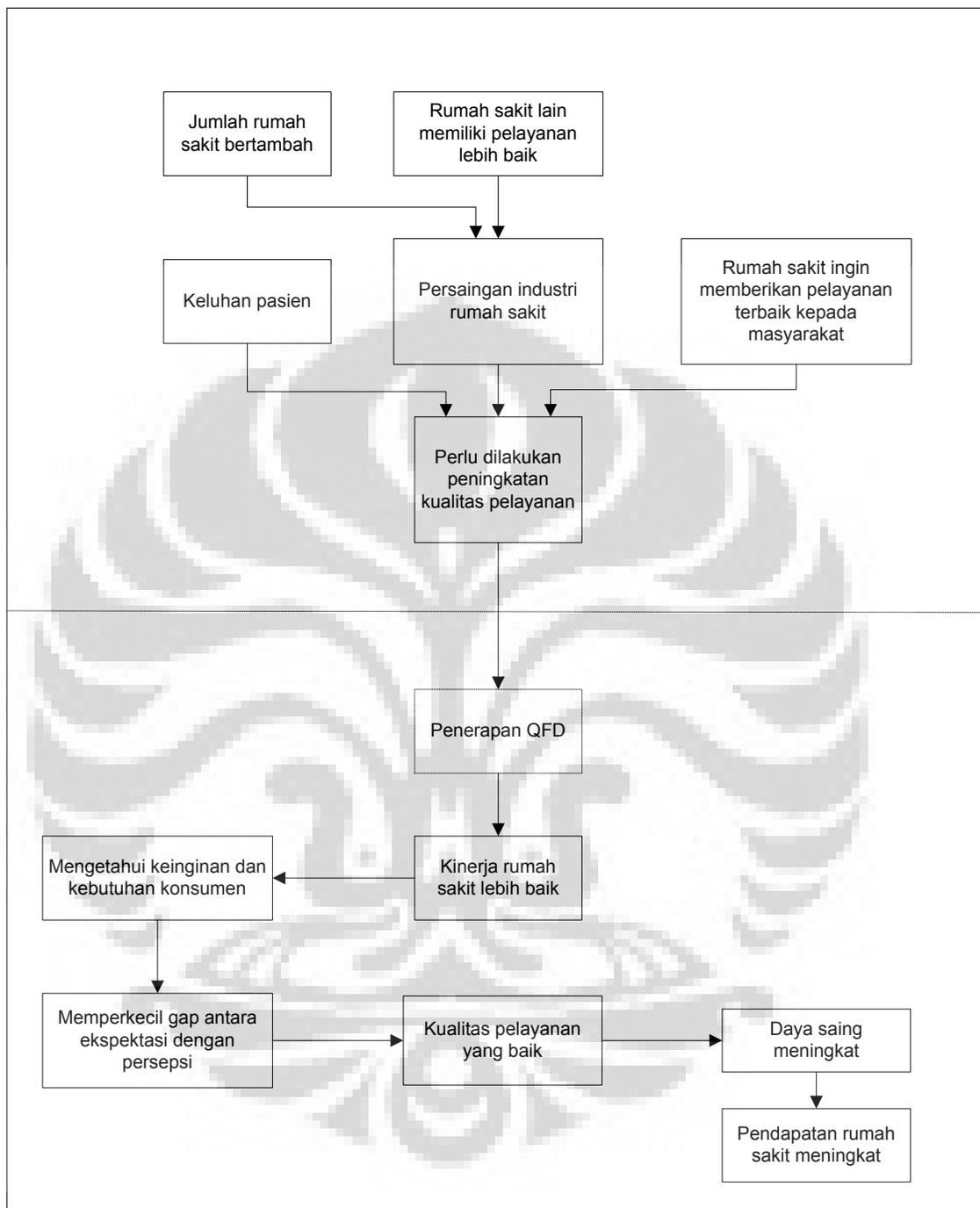
Gambar 1.1 Perbandingan Jumlah Pasien di RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

Sumber: Dokumentasi Rekam Medis RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

Dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan, institusi kesehatan harus mengetahui serta memberikan prioritas perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan dari pengguna jasanya. Selain itu juga mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna atas pelayanan yang telah diberikan. Selanjutnya keinginan dan kebutuhan pengguna tersebut harus diterjemahkan ke dalam aktivitas-aktivitas operasional organisasi untuk melakukan perbaikan terus-menerus (*continous improvement*) bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Hal inilah yang menjadi latar belakang penelitian sebagai upaya peningkatan kualitas di unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.

1.2. Diagram Keterkaitan Masalah

Dari latar belakang permasalahan di atas, dapat digambarkan dalam diagram keterkaitan masalah berikut:



Gambar 1.2. Diagram Keterkaitan Masalah

1.3. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, penelitian berfokus pada :

1. Apa yang menjadi atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan Rumah Sakit yang merupakan *customer requirements* pengguna jasanya?
2. Atas dasar hubungan antara tingkat kepuasan pengguna dan tingkat pemenuhan pihak pengelola rumah sakit terhadap kebutuhan pengguna, bagaimana klasifikasi atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan rumah sakit?
3. Dengan melihat performan kualitas dan klasifikasi atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan rumah sakit secara bersama-sama, atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan kualitasnya? Serta sejauh mana langkah tersebut dilakukan dalam kaitannya dengan pemenuhan kepuasan pengguna jasa rawat jalan rumah sakit?
4. Dengan mempertimbangkan prioritas yang ada, langkah-langkah apa yang perlu dilakukan oleh pengelola rumah sakit sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan unit rawat jalannya.

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui apa yang menjadi atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan Rumah Sakit yang merupakan *customer requirements* pengguna jasanya.
2. Mengetahui klasifikasi atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan rumah sakit atas dasar hubungan antara tingkat kepuasan pengguna dan tingkat pemenuhan pihak pengelola rumah sakit terhadap kebutuhan pengguna.
3. Mengetahui atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan rumah sakit yang perlu dipertahankan, atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan rumah sakit yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, serta mengetahui sampai sejauh mana upaya tersebut dilakukan dalam kaitannya dengan pemenuhan kepuasan pengguna jasa rawat jalan rumah sakit.

4. Mengetahui langkah-langkah prioritas yang perlu dilakukan oleh pengelola rumah sakit sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan unit rawat jalannya.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai dua manfaat, yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritik. Manfaat praktis adalah:

1. Dapat mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan atau keinginan pengguna jasa rawat jalan rumah sakit, dalam bentuk atribut-atribut pelayanan jasa rawat jalan.
2. Dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan unit rawat jalan rumah sakit.
3. Dapat mengetahui langkah-langkah prioritas yang perlu dilakukan, sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan unit rawat jalan rumah sakit.

Sedangkan manfaat teoritik dari penelitian ini adalah dapat diperoleh bagaimana gambaran penerapan metode gabungan *Servqual*, *Kano Model*, dan *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

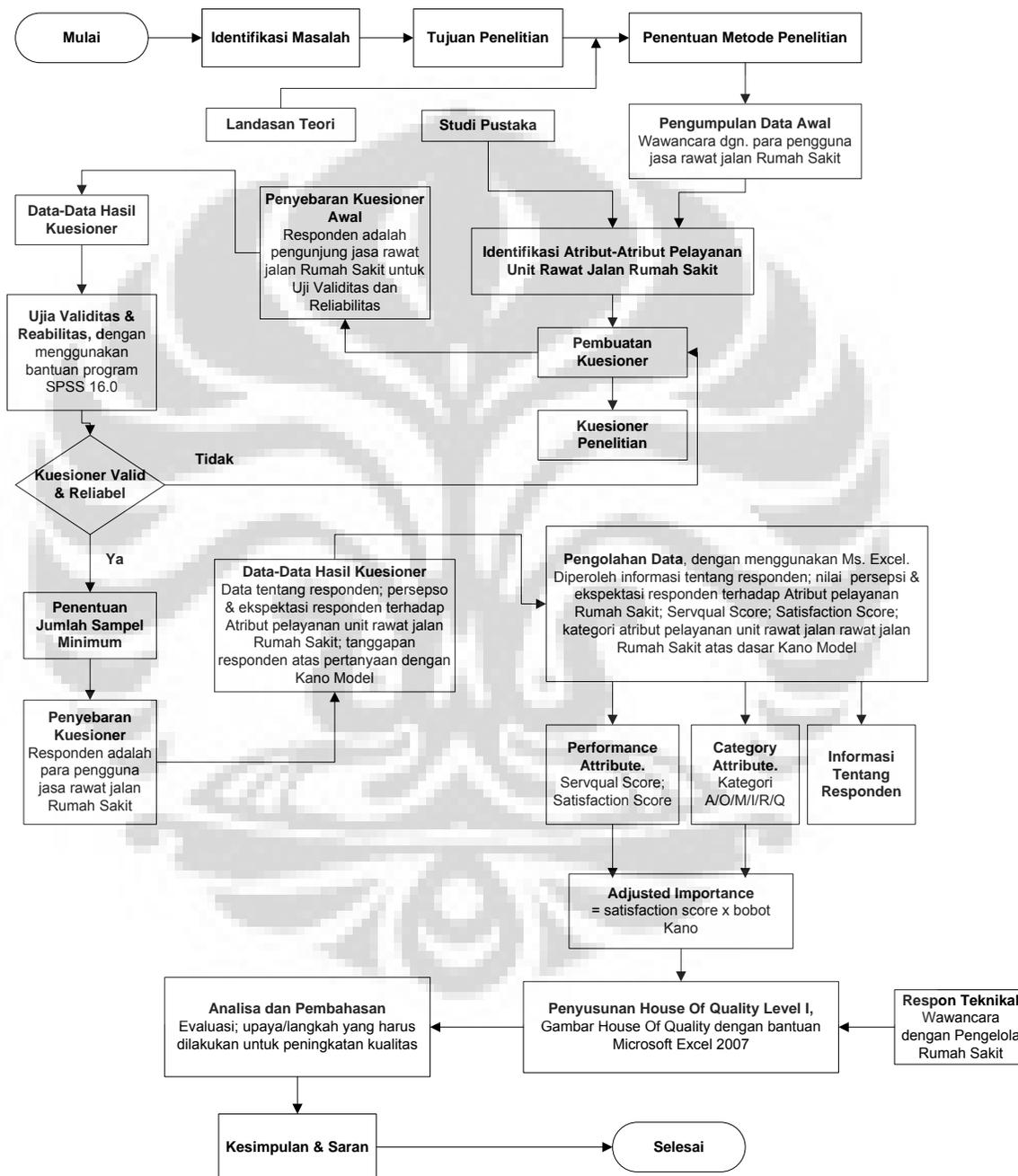
1.6. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di unit rawat jalan rumah sakit umum daerah Kabupaten Rokan Hulu
2. Penyebaran kuesioner kepada responden untuk memperoleh data, dilakukan di rumah sakit umum daerah Kabupaten Rokan Hulu
3. Peningkatan kualitas dan klasifikasi atribut-atribut pelayanan dilakukan atas dasar tanggapan dari responden melalui kuesioner yang disebarakan.
4. Penggunaan *Quality Function Deployment* (QFD) dilakukan pada level I, yaitu menyusun *quality attributes matrix*.

1.7. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini, secara sistematis digambarkan dalam Gambar di bawah ini.



Gambar 1.3. Metodologi Penelitian

1.8. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, berisi tentang latar belakang permasalahan, pokok permasalahan yang dibahas dan dikaji dalam penelitian, diagram keterkaitan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan. Diharapkan setelah membaca bab satu ini, pembaca akan mengetahui dan memahami terutama apa tujuan penelitian, apa pokok permasalahan yang dibahas serta bagaimana dan dengan cara apa permasalahan tersebut diselesaikan.

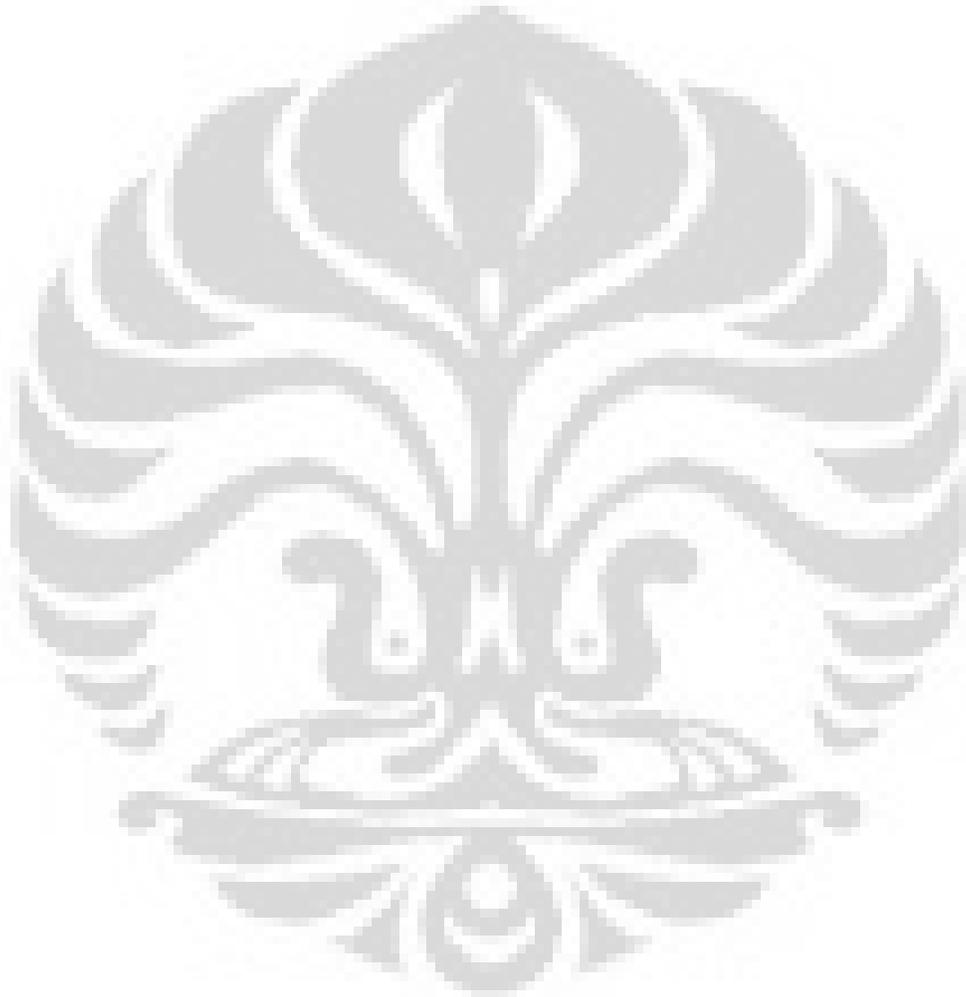
Bab II Tinjauan Pustaka, dalam bab ini akan ditinjau kerangka teori yang mendukung penelitian, meliputi : konsep kualitas, kualitas jasa, metode *Servqual*, *Kano Model*, QFD serta pengetahuan statistik yang mendukung. Juga membahas mengenai hal-hal yang berkenaan dengan dunia rumah sakit secara garis besar. Tujuan dari pemaparan bab II ini adalah agar pembaca mengetahui konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab III Pengumpulan dan Pengolahan Data, berisikan informasi dan gambaran tentang Rumah Sakit Umum Daerah, terutama di bidang unit rawat jalan. Diharapkan dari gambaran dan pemaparan ini, akan dapat diketahui gambaran obyek penelitian. Selain itu dalam bab ini, dipaparkan pengumpulan dan pengolahan data kuesioner, yang berisikan penjelasan bagaimana kuesioner disusun dan disebarkan, dan bagaimana data tersebut dikumpulkan. Selanjutnya akan diuraikan dan dijelaskan bagaimana data yang terkumpul tersebut diolah untuk melihat kualitas dan klasifikasi atribut-atribut pelayanan. Selain itu juga, disajikan bagaimana respon teknis organisasi dan hubungannya dengan atribut-atribut pelayanan? Data tersebut diperoleh dari dokumen organisasi dan wawancara. Di bagian akhir akan dijelaskan penyusunan *house of quality* level I. Dari bab ini akan diketahui profil responden, atribut-atribut pelayanan RSUD, performan kualitas atribut-atribut pelayanan, klasifikasi atribut-atribut pelayanan serta *house of quality* level I.

Bab IV Analisa dan Pembahasan, berisikan analisis terhadap hasil pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan pada bab III di atas. Diharapkan bab ini akan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan jasa rawat jalan Rumah Sakit

Umum Daerah, serta langkah-langkah apa yang harus dilakukan bagi peningkatan kualitas pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah.

Bab V Kesimpulan dan Saran, merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan penelitian serta saran-saran mengenai hal yang dapat dilakukan selanjutnya oleh pihak-pihak berkepentingan. Kesimpulan yang diperoleh , sesuai dengan tujuan penelitian yang dirumuskan pada bab I.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas

Para ahli tentang kualitas mempunyai pendapat masing-masing tentang definisi kualitas sesuai dengan sudut pandangnya. Misalnya, J.M. Juran mengartikan kualitas sebagai kecocokan atau kemampuan untuk digunakan (*fitness for use*) ^[1]. Feigenbaum mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu dengan mengkombinasikan karakteristik produk dari enjiner dan manufaktur yang menentukan suatu level dimana produk bisa mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan ^[2]. Kualitas juga bukan sebuah program yang menjadi tanggungjawab departemen kualitas pada suatu perusahaan. ^[3]

Berdasarkan ANSI/ ASQC standard A3-1987, kualitas adalah keseluruhan dari fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang memiliki kemampuan dalam memuaskan kebutuhan langsung dan tidak langsung. Kebutuhan langsung diketahui melalui kontrak dan disebut sebagai “*constraint*”. Sedangkan kebutuhan tidak langsung merupakan sebuah fungsi dari pasar dan harus diidentifikasi dan didefinisikan dan disebut dengan “*parameters*”. Semua kebutuhan tersebut mencakup faktor keselamatan, *availability*, *maintainability*, *reliabilitas*, *usabilitas*, harga, dan faktor lingkungan. Harga didefinisikan dengan unit moneter seperti dollar atau rupiah. Sedangkan faktor lain didefinisikan dari penerjemahan fitur dan karakteristik untuk produk dari sebuah manufaktur atau penyampaian dari sebuah jasa ke dalam yang namanya spesifikasi produk atau jasa. Apabila spesifikasi-spesifikasi ini tidak memenuhi kebutuhan pelanggan (*fitness for use*), maka perlu ada perubahan spesifikasi.

Kualitas dari sebuah produk atau jasa bisa dievaluasi dengan beberapa cara. Garvin (1987) mengelompokkan delapan dimensi kualitas^[4]:

1. *Performance*

Pelanggan potensial selalu mengevaluasi produk untuk menentukan apakah produk tersebut akan mampu memenuhi fungsi tertentu dan pelanggan akan menentukan seberapa baik produk tersebut memenuhi fungsinya. Sebagai contoh, pelanggan mengevaluasi spreadsheet software packages untuk PC untuk menentukan operasi data mana yang dilakukan. Selanjutnya pelanggan bisa mengetahui performanya dibandingkan dengan kecepatan eksekusi task-nya.

2. *Reliability*

Hal ini menyangkut seberapa sering produk gagal dalam memenuhi fungsinya. Produk-produk kompleks seperti automobile, atau pesawat, biasanya membutuhkan beberapa perbaikan selama dipergunakan. Misalnya, setelah pelanggan membeli sebuah mobil, pelanggan melakukan cek up mobil pada servis mobil dengan waktu-waktu tertentu. Namun, apabila mobilnya terlalu sering harus diperbaiki, maka mobil tersebut unreliable.

3. *Durability*

Hal ini menyangkut seberapa lama produk bisa bertahan sampai akhirnya rusak atau tidak bisa dipergunakan lagi. Pelanggan tentu saja menginginkan produk yang dapat memenuhi fungsinya dalam jangka waktu yang lama. Dan lagi, peralatan-peralatan listrik dan kendaraan merupakan contoh dimana dimensi ini sangat penting sekali bagi para pelanggan.

4. *Service*

Hal ini menyangkut seberapa mudah produk tersebut diperbaiki. Banyak sekali industry-industri yang para pelanggannya sangat memperhitungkan sekali kecepatan dan kemudahan secara ekonomis tentang maintenance produknya. Contohnya pada industri kendaraan.

5. *Aesthetics*

Hal ini menyangkut bagaimana kondisi fisik produk. Kondisi fisik seperti style, warna, bentuk, dan alternatif, dan fitur-fitur tambahan sering menjadi faktor yang penting. Contohnya produk-produk minuman ringan.

6. *Features*

Biasanya pelanggan selalu menghubungkan produk yang berkualitas tinggi dengan fitur-fitur yang disajikannya. Contohnya produk PC yang mempunyai fitur-fitur tertentu yang kompetitornya tidak punya.

7. Perceived Quality

Dalam beberapa kasus, pelanggan benar-benar bersandang pada reputasi perusahaan dalam menilai kualitas produk. Reputasi ini secara langsung dipengaruhi oleh kegagalan produk dimata publik, dan masalah-masalah kualitas yang dilaporkan para pelanggan. Contohnya pada industry jasa penerbangan. Pelanggan akan berlangganan pada jasa penerbangan yang terkenal akan ketepatan waktu pelayanannya dan juga pelayanan di dalam pesawatnya.

8. Conformance to Standards

Hal ini menyangkut tentang apakah produk dibuat sesuai dengan apa yang desainer produk tersebut harapkan. Produk yang diproduksi oleh manufaktur yang tidak sesuai dengan apa yang direncanakan oleh desiner produk tersebut bisa menimbulkan masalah. Misalnya pada industry mobil, dimana ada komponen-komponen yang ukurannya terlalu kecil atau terlalu besar, sehingga produk bisa saja tidak dapat memenuhi fungsinya seperti yang desainer produk tersebut rencanakan.

2.2. Kualitas Jasa

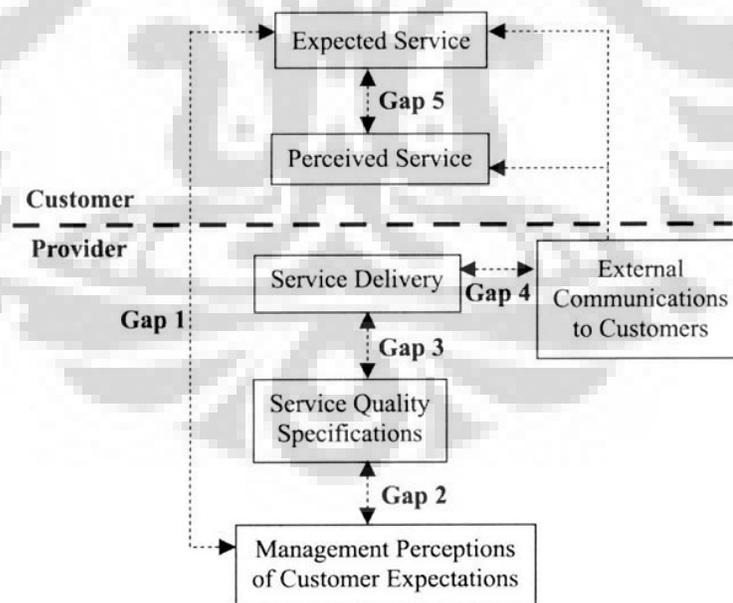
Menurut Wyckof, kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

2.3. Servqual

Metode SERVQUAL dikembangkan oleh Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1990). Dimana harapan, kepuasan pelanggan dan kualitas layanan mempunyai hubungan yang dapat diukur dari kualitas pelayanannya (*service quality*), kepuasan pelanggan dihitung dengan membandingkan prediksi dan persepsi dari pelanggan. Dalam kuesioner yang disebar nantinya akan terdapat penilaian pelanggan terhadap dua bagian penting yaitu:

1. Bagian Ekspektasi, yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti harapan umum (ekspektasi) dari konsumen terhadap sebuah jasa.
2. Bagian Persepsi, yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur pandangan konsumen terhadap perusahaan dengan kategori tertentu.

Dari table-tabel diatas dapat dilihat keterangan untuk masing-masing nilai dalam skala *Likert* untuk bagian ekspektasi dan persepsi. Keterangan ini berfungsi untuk menyamakan persepsi responden terhadap skala yang digunakan dalam kuesioner untuk pengukuran kualitas layanan (SERVQUAL).



Gambar 2.1 Model Konseptual Kualitas Jasa

Sumber: Mike Donellu, dkk, "Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol 52, No 2, 1988, p.36

Untuk perhitungan skor SERVQUAL, kita dapat menggunakan rumus perhitungan sebagai berikut (Zeithaml, 1990):

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR EKSPEKTASI}$$

Adapun kriteria kelima dimensi kualitas dari model SERVQUAL tersebut adalah:

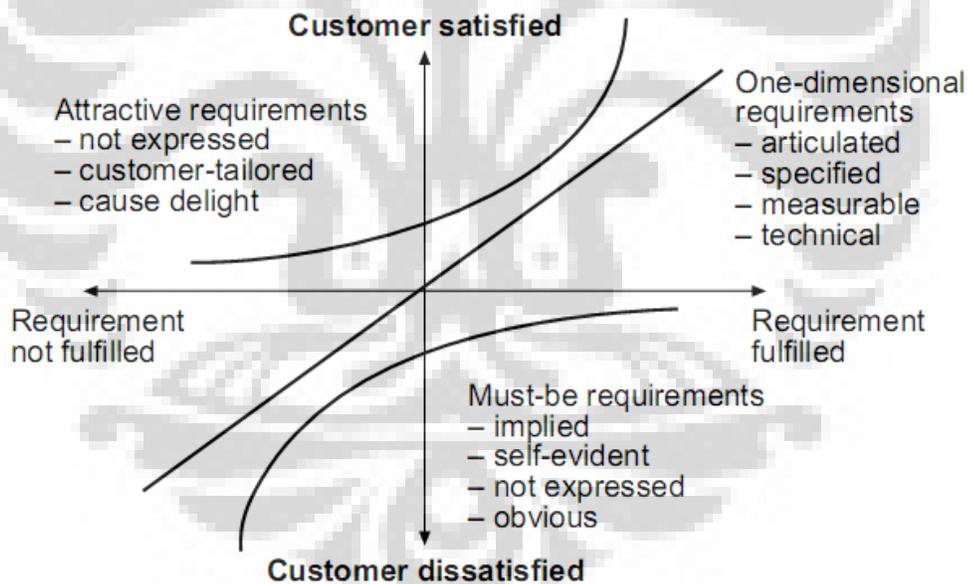
1. *Tangibles*, penampakan dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi
2. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara konsisten, memuaskan, dan akurat
3. *Responsiveness*, keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan jasa tepat waktu
4. *Assurance* (termasuk *competence*, *curtecy*, *credibility*, dan *security*). Kompetensi dari sistem dan kredibilitas dalam menyediakan jasa secara sopan dan aman
5. *Emphaty* (termasuk *acesstability*, *communication*, dan *understanding knowing the customer*). Suatu pendekatan, kemudahan untuk mengakses, kemudahan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.4. Kano Model

Berdasarkan Hesberg (1987), Fumio Takashi dan Noriaki Kano memperkenalkan teori M-H (teori Motivator-Hygiene) ke dalam lingkup kualitas dan kemudian menamakan ulang teori itu dengan nama Karakteristik M-H dari Kualitas. Teori tersebut pertama kali dipergunakan dalam pengembangan industri manufaktur dan kualitas yang dikategorikan ke dalam lima dimensi:

1. *Attractive quality element*, dimana kepuasan tercapai apabila elemen tersebut terpenuhi, namun apabila tidak terpenuhi tidak akan menyebabkan pelanggan tidak puas.

2. *One-dimensional quality element*, dimana kepuasan pelanggan tercapai apabila elemen tersebut terpenuhi, namun apabila elemen tidak terpenuhi, pelanggan akan menjadi tidak puas.
3. *Must-be quality element*, dimana kepuasan pelanggan tidak akan meningkat dengan peningkatan kualitas elemen, namun akan menyebabkan ketidakpuasan jika elemen tidak terpenuhi
4. *Indifferent quality element*, dimana walaupun elemen dipenuhi ataupun tidak dipenuhi, tidak akan menyebabkan kepuasan pelanggan, ataupun ketidakpuasan pelanggan.
5. *Reverse quality element*, dimana pemenuhan elemen menyebabkan ketidakpuasan, dan apabila elemen tidak dipenuhi akan menyebabkan kepuasan pelanggan.



Gambar 2.2 Kano Model

Sumber: Kurtz Matzler, et al, "How to Delight Your Customers". Journal of Product & Brand Management, Vol 5, No. 2, 1996, p 7

Tabel 2.1 Evaluasi Kano Model Terhadap Kebutuhan Pelanggan

FUNCTIONAL QUESTION	DYSFUNCTIONAL QUESTION				
	(1) Like	(2) Must be	(3) Neutral	(4) Live With	(5) Dislike
(1) Like	Q	A	A	A	O
(2) Must be	R	I	I	I	M
(3) Neutral	R	I	I	I	M
(4) Live With	R	I	I	I	M
(5) Dislike	R	R	R	R	Q

Sumber: Kurtz Matzler, et al, "How to Delight Your Customers". Journal of Product & Brand Management, Vol 5, No. 2, 1996, p 10

2.5. Quality Function Deployment

Quality Function Deployment dikembangkan di Jepang oleh Kobe Shipyards Mitsubishi pada 1972, dan diadopsi oleh Toyota pada 1987. QFD merupakan sebuah format yang sangat terstruktur yang digunakan untuk menerjemahkan customer value requirement ke dalam karakteristik produk dan servis yang spesifik dan kemudian ke dalam proses dan sistem yang menyajikan produk dan servis tersebut^[5]. Sasaran QFD adalah untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam technical requirement yang detail, dan untuk menetapkan prioritas dengan data kompetitif.

QFD adalah sebuah proses yang terstruktur dan terdisiplin yang menyajikan sesuatu untuk mengidentifikasi suara pelanggan melalui setiap fase dari pengembangan produk atau jasa dan implementasinya^[6]. Quality Function Deployment (QFD) juga didefinisikan sebagai metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan 'suara-suara konsumen' ke dalam proses perancangannya. QFD sebenarnya adalah merupakan suatu jalan bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen terhadap produk atau jasa yang dihasilkannya. Berikut ini dikemukakan beberapa definisi Quality Function Deployment menurut para pakar :

1) QFD merupakan metodologi untuk menterjemahkan keinginan dan kebutuhan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan

karakteristik kualitas tertentu (Akao, 1990; Urban, 1993).

2) QFD adalah metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Cohen, 1995).

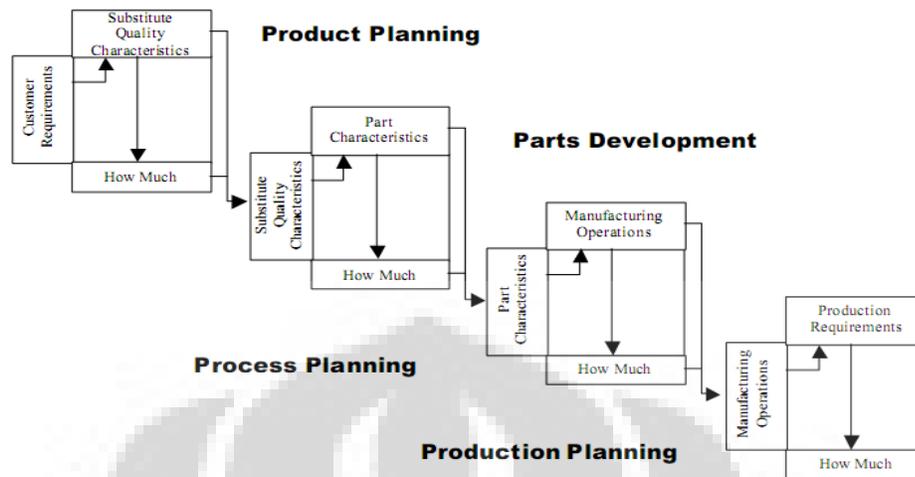
3) QFD adalah sebuah sistem pengembangan produk yang dimulai dari merancang produk, proses manufaktur, sampai produk tersebut ke tangan konsumen, dimana pengembangan produk berdasarkan keinginan konsumen (Djati, 2003).

Penggunaan metodologi QFD dalam proses perancangan dan pengembangan produk merupakan suatu nilai tambah bagi perusahaan. Sebab perusahaan akan mempunyai keunggulan kompetitif dengan menciptakan suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan konsumen.

Manfaat-manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan QFD dalam proses perancangan produk adalah (Dale, 1994):

1. Meningkatkan keandalan produk
2. Meningkatkan kualitas produk
3. Meningkatkan kepuasan konsumen
4. Memperpendek time to market
5. Mereduksi biaya perancangan
6. Meningkatkan komunikasi
7. Meningkatkan produktivitas
8. Meningkatkan keuntungan perusahaan

Metode QFD menurut Cohen (1995) memiliki beberapa tahap perencanaan dan pengembangan yang disebut *empat fase model QFD*.



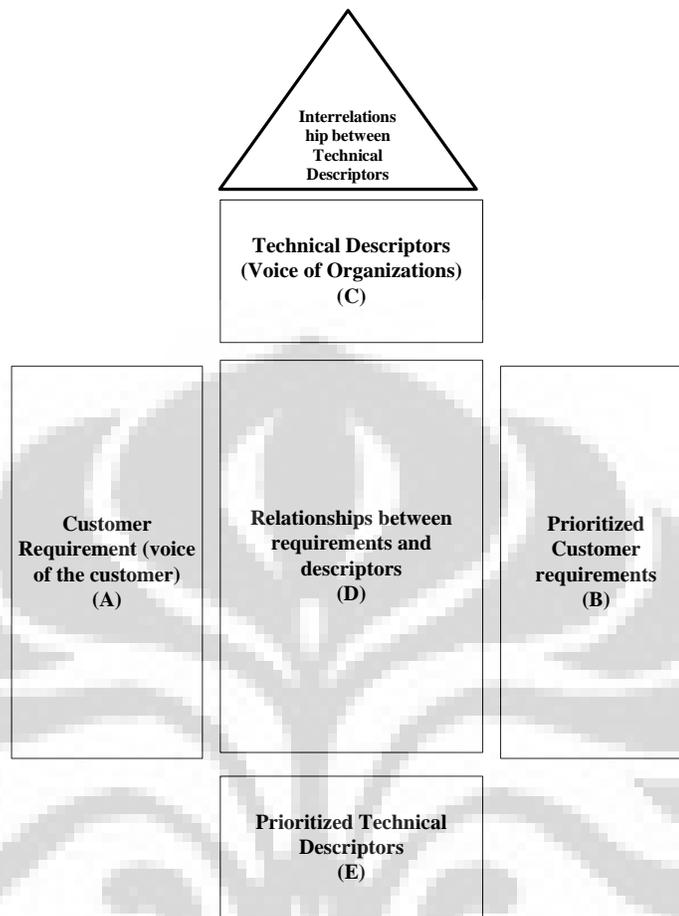
Gambar 2.3 Empat Fase model QFD

Sumber: Jacob Chen, et al, "QFD-based Technical Textbook Evaluation – Procedure and a Case Study". Journal of Industrial Technology, Vol 18, No. 1, 2002, p 4

Tahap perencanaan dan pengembangan *fase model QFD* dapat disebut juga matriks, adapun matriks perencanaan dan pengembangan QFD adalah sebagai berikut:

1. Matriks perencanaan produk (*house of quality*), menjelaskan tentang *customer needs, technical requirements, co-relationship, relationship, customer competitive evaluation, competitive technical assement, dan targets*. HOQ terdiri dari tujuh bagian utama tersebut.
2. Matriks perencanaan *part (part of deployment)*, merupakan faktor-faktor teknis yang *critical* terhadap pengembangan produk.
3. Matriks perencanaan proses (*process planning*), merupakan matriks proses pembuatan pengembangan suatu produk.
4. Matriks perencanaan produksi (*production plannning*), memaparkan tindakan yang perlu diambil didalam perbaikan kualitas produk.

QFD iterasi 1 mengkombinasikan *voice of customer* atau kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknis yang dibuat tim pengembang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengolahan QFD iterasi pada 1 menggunakan bagan *house of quality* seperti di bawah ini:



Gambar 2.4 House Of Quality

Sumber: Dale H. Besterfield, et al, *Total Quality Management*, Prentice Hall Inc, New Jersey, 1995, p. 268

HOQ - Dale H Besterfield - Total Quality Management - p268 - prentice hall 1995 US

Bagian A merupakan matriks kebutuhan pelanggan (*customer needs and benefits*). Matriks ini berisi daftar kebutuhan pelanggan secara terstruktur yang langsung diterjemahkan dari kata-kata pelanggan, sering disebut juga *voice of customers*. Langkah-langkah mendapatkan *voice of customer*.

- a) Mendapatkan suara pelanggan melalui wawancara, kuisioner terbuka, komplain pelanggan.

- b) Sortir *Voice of Customer* ke dalam beberapa kategori (*need/benefit*, dimensi kualitas, dll)
- c) Masukkan ke dalam matriks kebutuhan pelanggan.

Bagian B merupakan matriks perencanaan (*planning matrix*). Menurut Cohen, 1995 menjelaskan bahwa matriks Perencanaan merupakan alat yang dapat membantu tim pengembangan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Matriks ini mencatat seberapa penting masing-masing kebutuhan atau keuntungan dari produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan berdasarkan interpretasi tim pengembang dan data hasil penelitian. Kondisi ini mempengaruhi keseimbangan antara prioritas perusahaan dan prioritas pelanggan. Adapun bagian-bagian dari Matriks Perencanaan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan pelanggan (*Important to Customer*)

Kolom tingkat kepentingan pelanggan merupakan tempat dimana hasil pengambilan data mengemai seberapa penting yang suatu atribut kebutuhan.

2. Tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Performance*)

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan mengenai seberapa baik suatu produk atau layanan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

3. Tingkat kepuasan pelanggan pesaing (*Competitive Satisfaction Performance*)

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan mengenai seberapa baik suatu produk atau layanan kompetitor dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

4. *Goal*

Goal merupakan target kepuasan pelanggan yang ingin dicapai oleh perusahaan berdasarkan kondisi tingkat kepuasan sebenarnya. Penentuan *Goal* kepuasan pelanggan dalam matriks perencanaan memberikan efek yang besar dalam prioritas sepanjang proyek pengembangan.

5. *Improvement ratio*

Kombinasi dari *Customer Satisfaction Performance* dan *Goal* menghasilkan sebuah nilai yang disebut *Improvement ratio*. *Improvement ratio* merupakan perkalian faktor *Goal* dan tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Performance*).

6. *Sales point*

Sales point adalah daya jual yang dimiliki oleh sebuah produk berdasarkan seberapa baik kebutuhan pelanggan terpenuhi. *Sales point* mempunyai nilai dari salah satu diantara tiga nilai berikut: 1.0, 1.2, dan 1.5. Arti dari ketiga nilai tersebut adalah sebagai berikut:

7. *Raw weight*

Kolom *Raw weight* berisi nilai dari data dan keputusan yang diambil dari kolom-kolom bagian matriks perencanaan sebelumnya. Nilai *raw weight* adalah sebagai berikut:

Raw weight = (important to customer)x(improvement ratio)x(sales point)

8. *Normalized raw weight*

Normalized raw weight merupakan presentase nilai *raw weigh* dari masing masing atribut kebutuhan

9. *Cumulative normalized raw weight.*

Bagian C, Matriks karakteristik teknis (*substitute quality characteristics*). Matriks ini memuat karakteristik teknis yang merupakan bagian dimana perusahaan melakukan penerapan metode yang mungkin untuk direalisasikan dalam usaha memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Dalam *technical response*, perusahaan mentranslasikan kebutuhan konsumen menjadi *substitute quality characteristics*. Perlu ditentukan arah peningkatan atau target terbaik yang dapat dicapai, yaitu:

1. ↑ semakin besar nilainya, semakin baik
2. ↓ semakin kecil nilainya, semakin baik
3. ○ nilai target yang ditentukan adalah yang terbaik

Bagian D merupakan matriks hubungan (*relationship*). Matriks ini menentukan hubungan antara suara pelanggan dengan respon teknikal dan kemudian menerjemahkannya menjadi suatu nilai yang menyatakan kekuatan hubungan tersebut (*impact*). Dari hubungan ini ada 4 kemungkinan yang terjadi, yaitu :

1. Tidak berhubungan (nilai=0)
2. Sedikit hubungan = Δ (nilai=1)
3. Hubungan biasa = ○ (nilai=3)

4. Sangat berhubungan = ● (nilai 5,7,9 atau 10 tergantung pemilihan tim perancang)

Bagian Atas merupakan matriks korelasi karakteristik teknis / *technical correlation*. Matriks ini menggambarkan peta saling ketergantungan (*independancy*) dan saling berhubungan (*interrelationship*) antara respon teknis. Ada 5 tingkat pengaruh teknis pada bagian ini, yaitu :

1. √√ pengaruh positif kuat
2. √ pengaruh positif sedang
3. tidak ada hubungan
4. X pengaruh negatif sedang
5. XX pengaruh negatif kuat

Bagian E merupakan matriks teknis, Matriks ini berisi tiga jenis informasi, yaitu :

1. Kontribusi karakteristik teknis kepada performansi produk atau jasa secara keseluruhan. Kontribusi ini didapat dengan mengurutkan peringkat karakteristik teknis, berdasarkan bobot kepentingan dan kebutuhan pelanggan pada bagian B serta hubungan antara karakteristik teknis dan kebutuhan pelanggan pada bagian D.
- 2.. *Technical benchmark* yang menguraikan informasi pengetahuan mengenai keunggulan karakteristik pesaing. Dilakukan dengan membandingkan masing-masing respon teknis.
3. Target untuk teknikal respon diekspresikan sebagai ukuran performansi fungsi dari respon teknis, yang selanjutnya akan menjadi target aktivitas pengembangan.

BAB 3

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

3.1. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Propinsi Riau

3.1.1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Propinsi Riau

RSUD Rokan Hulu terletak di pusat Kota Pasir Pengaraian, yang melayani rujukan dari 16 Puskesmas dan Institusi Kesehatan lainnya. Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu didirikan pada tahun 2004, yang ditetapkan melalui Keputusan Bupati Rokan Hulu No. 061 tahun 2004, sebagai Rumah Sakit type C.

RSUD Rokan Hulu mulai diresmikan Pemakaiannya Oleh Bupati Rokan Hulu saat itu, H. Ramlan Zas, SH, MH, pada hari selasa tanggal 14 september 2004 dengan luas areal sebesar sekitar 5,8 ha yang terletak di Jl. Syekh Ismail sekitar 700 meter dari Simpang Tangun Pasir Pengaraian.

Dengan perkembangan sistem pelayanan kesehatan selanjutnya, pada tahun 2005 melalui SK Menkes No. 1349/Menkes/SK/IX/2005, tertanggal 14 September 2005 status RSUD Rokan Hulu dikukuhkan menjadi Kelas C. Sejak saat itu RSUD Rokan Hulu telah beroperasi dengan *96 tempat tidur* dan *214 personil yang terdiri dari* : 4 orang Dokter Spesialis Dasar, 7 orang Dokter Umum, 3 orang Dokter Gigi, 36 orang tenaga Penunjang Medis, 85 Tenaga Para medis, serta 79 orang Tenaga Umum.

Pada tahun 2007, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.41 tahun 2007, dikukuhkan kelembagaan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu, sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), melalui Peraturan Daerah Nomor. 23 tahun 2007 dengan struktur organisasi yang diisi oleh Pejabat Eselon III/a, satu orang (Direktur) dan Eselon III/b empat orang (Kabag/Kabid) , sembilan orang Pejabat Eselon IV. Serta didukung oleh staf dan tenaga fungsional medis (Komite medik, Staf Medik Fungsional dan Komite keperawatan).

3.1.2. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Propinsi Riau

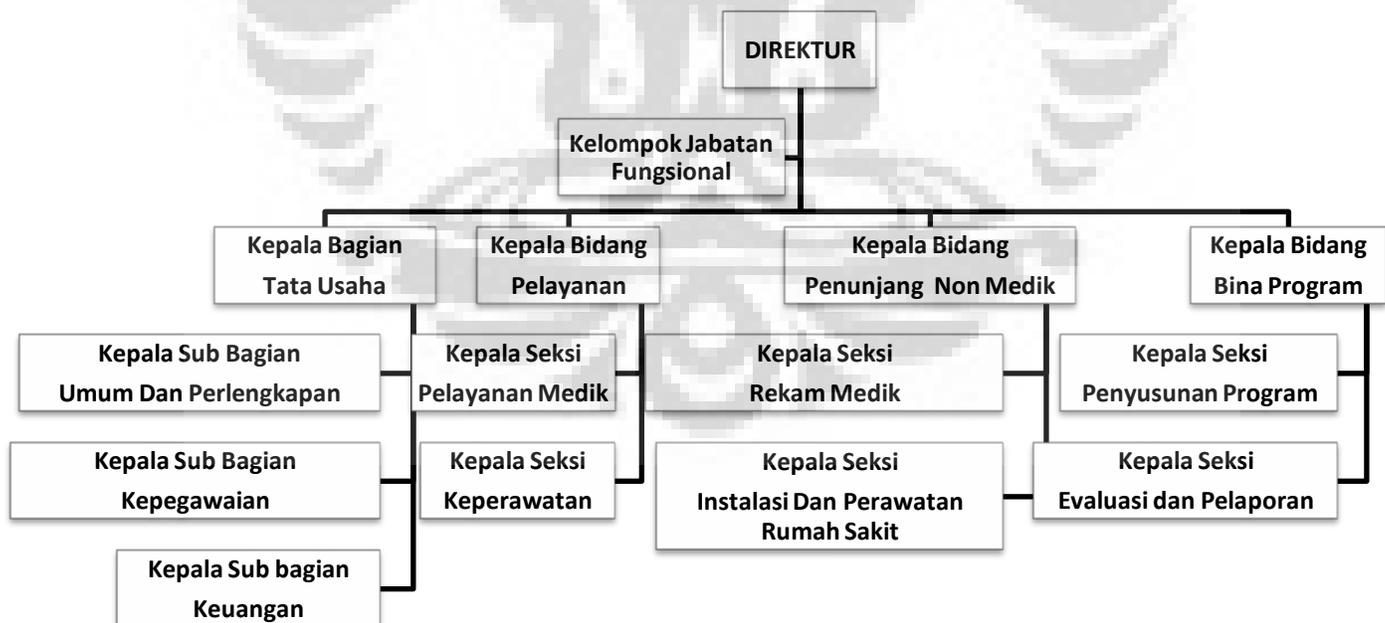
Visi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu pada tahun ini adalah: ” *Menjadi Rumah Sakit Tipe - C Terbaik di Propinsi Riau Tahun 2011* ”

Misi RSUD Rokan Hulu adalah sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu.
3. Mencitakan suasana kerja yang mendukung kebersamaan, rasa memiliki dan peningkatan disiplin aparatur.

3.1.3. Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Propinsi Riau

Struktur organisasi RSUD Rokan Hulu saat ini mengacu Peraturan Pemerintah RI No. 41 Tahun 2007 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah Serta diaplikasikan dalam Perda No. 23 Tahun 2007, tentang susunan organisasi perangkat daerah, dimana RSUD Rokan Hulu merupakan Lembaga Teknis Daerah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.



Gambar. 3.1 Struktur Organisasi RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

3.1.4. Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Propinsi Riau

Sesuai dengan fungsi dan peranannya sebagai rumah sakit umum, maka lingkup layanan yang telah berlangsung saat ini pada RSUD Rokan Hulu meliputi :

A. Bidang Pelayanan

a. Pelayanan Rawat Jalan / Poliklinik

- poliklinik umum
- poliklinik spesialis tetap/setiap hari (Spesialis Penyakit Dalam, Anak, Bedah, Kebidanan, Mata)
- poliklinik gigi dan mulut
- poli konsultasi gizi
- Fisioterapi

b. Pelayanan Gawat Darurat 24 Jam yang ditangani oleh tenaga medis yg telah mendapat Sertifikasi PPGD, ATLS, ACLS. Dan Perawat yg telah mendapat Sertifikasi PPGD dan BTCLS

c. Pelayanan Rawat Inap mulai dari Kelas III sampai Rawat Inap VIP

- Ruang Anggrek (Ruang rawat inap PD Non Infeksi) : 16 tempat tidur
- Ruang Dahlia (Ruang rawat inap PD Infeksi) : 20 tempat tidur
- Ruang Cempaka (Ruang rawat inap Bedah & Mata) : 20 tempat tidur
- Ruang Melati (Ruang rawat inap Kebidanan) : 10 tempat tidur
- Ruang Mawar (Ruang rawat inap Anak) : 12 tempat tidur
- Ruang Bougenvil (Ruang rawat inap Umum Kelas I) : 14 tempat tidur

• Ruang Latulip (Ruang rawat inap VIP)	: 5	tempat tidur
• Ruang Kemuning (Ruang rawat inap Perinatologi)	: 4	tempat tidur
• Intensive Care Unit /ICU	: 4	tempat tidur
Total	: 106	tempat tidur

d. Pelayanan Bedah Sentral / Kamar Operasi, melayani

- Operasi Bedah Umum
- Operasi Mata
- Operasi Kebidanan / Kandungan
- Operasi dan Tindakan Kecil lain

B. Bidang Penunjang

- a. Pelayanan Radiologi termasuk USG Abdomen maupun Kandungan
- b. Pelayanan Laboratorium Klinik (Pemeriksaan Hematologi Analyser, Urin Analyser, Feses, Kimia Klinik, Serologi, Elisa dan Mikrobiologi)
- c. Pelayanan Farmasi dengan Apotek Swakelola
- d. Pelayanan Rekam Medik dengan SIM RS yang semi on line
- e. Pelayanan Rehabilitasi Medik / Fisioterapi
- f. Pelayanan Transfusi Darah / Bank Darah
- g. Penyuluhan Kesehatan Masyarakat RS (PKM-RS)
- h. Pelayanan Administrasi dan Keuangan
- i. Pelayanan Ambulance
- j. Pelayanan Incenerator.

C. Fasilitas Peralatan Medik

a. Peralatan Untuk Tindakan Medik / Operasi

- 1) Peralatan Bedah : mulai dari *minor surgery* sampai *operasi besar (laparatomi)* dan juga tersedia *peralatan bedah Mata dan THT*.
- 2) Peralatan Kebidanan
 - Alat Kuretasi
 - Alat Vakum
 - Alat Operasi Sectio Caesaria
 - CTG dan USG Khusus Kandungan
- 3) peralatan medik di IGD
 - DC Shock
 - Bedside Monitor
 - Resusitasi Set
 - Nebulizer
 - Peralatan Penunjang Ambulans Transportasi
- 4) Peralatan ICU / CVCU (Sementara baru dapat operasional 6 tempat tidur)
 - bedside monitor dengan DC Shock
 - BGA
 - Infus dan Syringe Pump
 - Alat Resusitasi
 - Mobile Rontgen

b. Peralatan Penunjang

- 1) rontgen 2 unit
- 2) USG Black & White 2 unit
- 3) Alat Laboratorium Rutin, Analyzer, Serologik dan Kimia Klinik
- 4) Elektrokardiografi (EKG) Dewasa dan Bayi
- 5) Plasma Ekstraktor dan Refrigerator Untuk Bank Darah
- 6) Peralatan Fisioterapi
- 7) Refrigerator Jenazah
- 8) Alat Penunjang Medik dan Non Medik lain.

3.2 Pengumpulan Data dengan Kuesioner

Dalam penelitian ini, data untuk pengukuran kualitas pelayanan (servqual) serta untuk klasifikasi atribut-atribut pelayanan (Kano Model), diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada pasien pengguna jasa unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau. Sedangkan data yang menyangkut : penyusunan respon teknikal, arah pengembangan respon teknikal, korelasi antar respon teknikal, korelasi antar karakteristik proses, data tingkat kesulitan organisasi dalam karakteristik proses, korelasi antara atribut-atribut pelayanan dan respon teknikal dalam penyusunan house of quality level I, diperoleh dari wawancara dari kepala bidang pelayanan di RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.

3.2.1. Identifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner

Untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan jasa unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Propinsi Riau, dilakukan observasi dan wawancara terhadap pasien yang menggunakan jasa unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau atas 5 dimensi kualitas pelayanan unit rawat jalan, yakni : Bukti Langsung (Tangible), Keandalan (Realibility), Daya Tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty). Selanjutnya hasil observasi dan wawancara tersebut dengan dilengkapi berbagai sumber pustaka yang ada, dikonstruksikan sebagai atribut-atribut pelayanan. Langkah selanjutnya adalah menyusun kuesioner sebagai instrument untuk mendapat data primer penelitian. Kuesioner terdiri atas tiga bagian, yakni :

- Bagian 1 berisi pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan data responden
- Bagian 2 berkaitan dengan Servqual, berisi harapan (expectation) dan persepsi (perception) responden atas atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau
- Bagian 3 berkaitan dengan Kano Model, berisi tanggapan responden atas kondisi-kondisi positif dan kondisi-kondisi negative atribut-atribut pelayanan.

Adapun atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau, sesuai dengan lima dimensi Servqual, adalah:

Bukti Langsung (Tangibles)

1. Lokasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Propinsi Riau

Hal ini berkaitan dengan kemudahan lokasi rumah sakit untuk dijangkau masyarakat, strategis, dan akses kendaraan umum.

2. Kondisi Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Propinsi Riau

Hal ini berkaitan dengan kondisi fisik rumah sakit, kebersihan, ketenangan, dan kenyamanan di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Propinsi Riau

3. Penampilan Fisik Dokter dan *Staff*

Hal ini berkenaan dengan kebersihan dan kerapian dokter dan *staff* dalam berpenampilan dan berpakaian.

4. Fasilitas dan Peralatan Medis Rumah Sakit

Hal ini berkenaan dengan sejauh mana ketersediaan fasilitas dan peralatan medis yang dimiliki oleh rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa unit rawat jalan.

5. Fasilitas Pendukung

Hal ini berkaitan dengan kondisi fasilitas pendukung pengguna jasa unit rawat jalan rumah sakit, seperti toilet dan parkir, menyangkut kebersihan dan ketercukupannya.

Empati (Emphaty)

6. Keramah-tamahan Dokter dan *Staff*

Hal ini berkaitan dengan sopan santun, keramahan dokter beserta para *staff* di unit rawat jalan (sikap, tutur kata, dan bahasa tubuh) dalam melayani pasien.

7. Waktu Layanan

Hal ini menyangkut waktu pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau, jam buka-tutup layanan maupun hari pelayanan, sejauhmana sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

8. Informasi Pelayanan RSUD

Hal ini berkaitan dengan informasi atau publikasi pelayanan yang diberikan atau disediakan kepada Publik.

9. Informasi dan Tata Cara Pemanfaatan Layanan

Hal ini berkaitan dengan sejauhmana petunjuk tatacara pemanfaatan layanan tersedia dan dapat dipahami atau dimengerti dengan mudah/jelas.

10. Pemahaman Pihak Rumah Sakit terhadap Kebutuhan Pasien

Hal ini berkaitan dengan sejauhmana kemampuan Dokter dan *Staff* untuk memahami kebutuhan pasien secara spesifik.

11. Harga yang Terjangkau

Hal ini menyangkut harga atau tarif pelayanan rumah sakit kepada pasien unit rawat jalan

12. Pejelasan secara Saksama Kondisi Pasien

Hal ini menyangkut bagaimana cara penjelasan dokter kepada pasien rawat jalan rumah sakit umum.

13. Sarana untuk Mengerti Harapan, Keluhan, dan Saran Pasien

Hal ini berkenaan dengan sejauhmana tersedia sarana bagi pasien unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau untuk menyalurkan harapan, keluhan, dan sarannya kepada pihak rumah sakit.

Jaminan (Assurance)

14. Reputasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu Propinsi Riau

Berkaitan dengan citra, image, dan reputasi RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau selama ini.

15. Ketersediaan Berbagai Jenis Pelayanan Kesehatan yang Dibutuhkan

Hal ini menyangkut sejauhmana ketersediaan poliklinik-poliklinik yang sudah ada di unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau, apakah sudah mencukupi kebutuhan masyarakat.

16. Ketertiban dan Keamanan RSUD

Hal ini menyangkut kondisi kemananan dan ketertiban di unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu.

17. Sikap Dokter dan *Staff* yang Membangkitkan Kepercayaan pada diri pasien kepada Rumah Sakit

Hal ini menyangkut sikap dokter dan *staff* yang dapat menambah rasa kepercayaan pasien kepada RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

Daya Tangkap (Responsiveness)

18. Kesiapan Petugas dalam Melayani Pengunjung

Hal ini menyangkut kemampuan (profesionalisme) petugas dalam melayani pasien unit rawat jalan.

19. Kesigapan Petugas jika Ada Pertanyaan dan atau keluhan dari Pasien

Hal ini berkaitan dengan bagaimana sikap, tindakan dan kemampuan petugas jika ada pertanyaan dan keluhan dari pasien di unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau.

20. Kecepatan Waktu Layanan

Hal ini berkenaan dengan sejauhmana petugas dapat memenuhi kebutuhan pasien sehingga pengunjung tidak terlalu lama menunggu.

Kehandalan (Reliability)

21. Kesesuaian Waktu Layanan

Hal ini menyangkut sejauhmana hari, dan terutama jam buka-tutup layanan konsisten dengan peraturan resmi yang berlaku

22. Pemberian Pelayanan secara Benar dan Profesional

Hal ini menyangkut bagaimana pasien mendapat pelayanan, apakah sudah dilayani secara profesional dan benar sejak awal.

23. Jumlah Tenaga Medis yang Tersedia dengann Kebutuhan Masyarakat.

Apakah jumlah dokter atau tenaga medis lain yang tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna jasa unit rawat jalan RSUD Rokann Hulu Propinsi Riau.

3.2.2. Pengujian Kuesioner

Pengujian kuesioner yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reabilitas. Uji validitas menunjukkan tingkat kesesuaian antara data yang terkumpul degan data

yang terjadi pada obyek yang diteliti atau tingkat kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur apa yang dapat diukur. Sedangkan uji reabilitas merupakan penjelasan dimana pengukuran bebas dari variasi kesalahan acak.

Pengujian kuesioner dilakukan dengan bantuan software SPSS, dengan cara:

- Buka program SPSS 15.0
- Masukkan data jawaban responden dan skor total tiap responden
- Klik variable view
- Pada kolom label, namai tiap label (contoh : Item X ke-1, dst)
- Pilih toolbar, pilih Analyze > Correlate > Bivariate
- Pindahkan semua item yang ada di kolom kiri ke kotak variable
- Lalu klik Ok

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Untuk Kelompok Ekspektasi

BUTIR	N	NILAI R PERHITUNGAN	NILAI R TABEL	KETERANGAN
1	30	0.423	0.361	VALID
2	30	0.435	0.361	VALID
3	30	0.421	0.361	VALID
4	30	0.423	0.361	VALID
5	30	0.539	0.361	VALID
6	30	0.656	0.361	VALID

Lanjutan Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Untuk Kelompok Ekspektasi

BUTIR	N	NILAI R PERHITUNGAN	NILAI R TABEL	KETERANGAN
7	30	0.722	0.361	VALID
8	30	0.54	0.361	VALID
9	30	0.545	0.361	VALID
10	30	0.739	0.361	VALID
11	30	0.468	0.361	VALID
12	30	0.408	0.361	VALID
13	30	0.441	0.361	VALID
14	30	0.537	0.361	VALID
15	30	0.722	0.361	VALID
16	30	0.716	0.361	VALID
17	30	0.599	0.361	VALID
18	30	0.739	0.361	VALID
19	30	0.502	0.361	VALID
20	30	0.665	0.361	VALID
21	30	0.619	0.361	VALID
22	30	0.423	0.361	VALID
23	30	0.706	0.361	VALID

Sedangkan untuk uji reabilitasnya juga dengan menggunakan bantuan software SPSS 15, dengan cara:

- Dengan menggunakan data yang sama dengan uji validitas
- Pilih menu Analyze > Scale > Reliability Analysis
- Keluar kotak dialog, pilih semua item kecuali item Total
- Pada opsi model, pilih Alpha
- Klik Ok

Tabel 3.2 Hasil Uji Reabilitas Untuk Kelompok Ekspektasi

Cronbach's Alpha	N
.583	30

Dari tabel 3.2 dapat dilihat bahwa Cronbach's alpha senilai 0.583, yang mana lebih besar daripada R tabel yang senilai 3.61, sehingga data yang diuji adalah reliabel.

3.2.3. Penentuan Jumlah Sampel Minimum

Untuk menghitung sampel minimum dilakukan dengan perhitungan

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{0.1^2}$$

$$n = 96.04 \approx 97$$

Dimana :

n = jumlah sample

Z = 1.96 (*Level of Convidence 95%*)

p = estimasi proporsi dari sebuah atribut yang ada pada populasi ;

$$p = 0.5$$

q = 1-p = 0.5

e = level presisi yang diinginkan = 10%

Berdasarkan rumus tersebut, maka ukuran sample minimum adalah 97 buah kuesioner. Penulis menyebar kuesioner sebanyak 150 kuesioner dengan jumlah kuesioner yang digunakan sebanyak 120 kuesioner. Dengan jumlah tersebut maka ukuran sample telah terpenuhi.

3.2.4. Penyebaran Kuesioner

Data primer tentang harapan dan persepsi pasien unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu atas atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan tersebut, serta data primer tentang tanggapan pasien unit rawat jalan atas kondisi-kondisi positif dan negative atas atribut-atribut tersebut, maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada para pasien

unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu. Penyebaran kuesioner dilakukan secara acak kepada para pasien unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau. Jumlah kuesioner yang disebarakan adalah sebanyak 150 kuesioner. Dari jumlah tersebut, yang diolah sebanyak 120 kuesioner.

3.2.5. Data Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner, data untuk kuesioner bagian satu yang berisi tentang identitas responden adalah sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Dari 130 Responden, sebagian besar (43,1%) responden adalah perempuan, yaitu sebesar 56,9%.

Tabel. 3.3 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Responden	
	Jumlah	Persentasi (%)
Perempuan	74	56.9
Laki-laki	46	35.4
Total	120	92.3

2. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimaksud merupakan pendidikan terakhir responden. Dari 130 responden, sebagian besar responden berpendidikan SMA.

Tabel. 3.4 Pendidikan Terakhir Responden

Jenis Kelamin	Responden	
	Jumlah	Persentasi (%)
SMP	24	18.5
SMA	67	51.5
D3	2	1.5
S1	27	20.8
S2	0	0
S3	0	0
Total	120	92

3. Pekerjaan

Sebagian besar responden adalah wiraswasta, yaitu sebesar 45,4%. Profesi lainnya memiliki presentase yang cukup besar adalah pegawai negeri sipil, yaitu sebesar 25,4%.

Tabel. 3.5 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Responden	
	Jumlah	Persentasi (%)
Pelajar/Mahasiswa	14	10.8
Pegawai Swasta	11	8.5
Pegawai Negeri Sipil	29	22.3
Wiraswasta	59	45.4
Lain-lain	7	5.4
Total	120	92

3.2.6. Pengukuran Servqual

Data pengukuran Servqual ini meliputi harapan (ekspektasi) dan persepsi dari responden atas atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau. Penilaian responden terhadap atribut-atribut tersebut dikelompokkan dalam 5 skala, dengan menggunakan skala likert. Untuk “Harapan” :

- 1= Tidak Penting (TP)
- 2= Kurang Penting (KP)
- 3= Cukup Penting (CP)
- 4= Penting (P)
- 5= Sangat Penting (SP)

Untuk “Persepsi”:

- 1= Sangat Buruk (SBU)
- 2= Buruk (BU)
- 3= Cukup (C)
- 4= Baik (BA)
- 5= Sangat Baik (SBA)

Rangkuman hasil yang diperoleh dari kuesioner yang disebar, untuk harapan responden terhadap atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau seperti tertera pada tabel berikut. Sedangkan rangkuman hasil yang diperoleh dari kuesioner untuk persepsi responden terhadap atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau dapat dilihat pada tabel selanjutnya, data harapan dan persepsi responden dapat dilihat di Lampiran.

Tabel. 3.6 Rangkuman Data Ekspektasi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

NO	ATRIBUT	JUMLAH JAWABAN					TOTAL
		TP	KP	CP	P	SP	
1	Lokasi rumah sakit	4	7	3	43	63	120
2	Kondisi lingkungan rumah sakit	0	1	13	25	81	120
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>	0	3	15	41	61	120
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	0	0	10	28	82	120
5	Fasilitas pendukung	0	2	10	59	49	120
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>	0	3	4	32	81	120
7	Waktu layanan	0	2	17	44	57	120
8	Informasi pelayanan RSUD	1	6	16	61	36	120
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan	1	4	9	62	44	120
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien	0	1	5	27	87	120
11	Harga yang terjangkau	0	0	11	36	73	120
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien	0	0	5	38	77	120
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien	2	4	10	46	58	120

Keterangan: TP=Tidak Penting KP=Kurang Penting CP=Cukup Penting P=Penting SP=Sangat Penting

Lanjutan Tabel. 3.6 Rangkuman Data Ekspektasi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

NO	ATRIBUT	JUMLAH JAWABAN					TOTAL
		TP	KP	CP	P	SP	
14	Reputasi rumah sakit umum	0	3	24	34	59	120
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan	0	0	21	33	66	120
16	Ketertiban dan keamanan RSUD	0	0	4	43	73	120
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan	0	4	7	48	61	120
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung	0	2	11	52	55	120
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	0	1	16	42	61	120
20	Kecepatan waktu layanan	0	1	9	38	72	120
21	Kesesuaian waktu layanan	0	0	9	69	42	120
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional	0	0	5	29	86	120
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat	0	2	13	31	74	120

Keterangan: TP=Tidak Penting KP=Kurang Penting CP=Cukup Penting P=Penting SP=Sangat Penting

**Tabel. 3.7 Rangkuman Data Persepsi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan
Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	JUMLAH JAWABAN					TOTAL
		SBU	BU	C	BA	SBA	
1	Lokasi rumah sakit	1	9	58	48	4	120
2	Kondisi lingkungan rumah sakit	1	8	46	54	11	120
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>	0	2	37	67	14	120
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	1	15	67	31	6	120
5	Fasilitas pendukung	5	10	45	54	6	120
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>	0	9	58	44	9	120
7	Waktu layanan	7	7	73	26	7	120
8	Informasi pelayanan RSUD	0	13	69	32	6	120
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan	1	13	69	35	2	120
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien	5	20	50	35	10	120
11	Harga yang terjangkau	4	17	70	23	6	120
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien	1	14	54	40	11	120
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien	7	14	54	36	9	120

Keterangan: SBU=Sangat Buruk BU=Buruk C=Cukup BA=Baik SBA=Sangat Baik

**Lanjutan Tabel. 3.7 Rangkuman Data Persepsi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan
Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	JUMLAH JAWABAN					TOTAL
		SBU	BU	C	BA	SBA	
14	Reputasi rumah sakit umum	2	14	40	56	8	120
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan	9	6	69	34	2	120
16	Ketertiban dan keamanan RSUD	3	4	46	55	12	120
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan	2	18	42	52	6	120
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung	7	23	49	38	3	120
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	7	13	54	41	5	120
20	Kecepatan waktu layanan	10	24	57	24	5	120
21	Kesesuaian waktu layanan	0	9	63	42	6	120
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional	1	17	50	43	9	120
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat	7	14	59	31	9	120

Keterangan: SBU=Sangat Buruk BU=Buruk C=Cukup BA=Baik SBA=Sangat Baik

3.2.6.1 Nilai Ekspektasi

Dari tabel dapat dihitung nilai ekspektasi responden atas atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau. Perhitungan nilai ekspektasi dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menghitung skor total masing-masing atribut pelayanan

Skor total diperoleh dari rumusan:

$$\text{Skor Total} = (E1 \times 1) + (E2 \times 2) + (E3 \times 3) + (E4 \times 4) + (E5 \times 5)$$

Dimana:

- E1 : jumlah responden dengan jawaban “tidak penting” (TP)
 E2 : jumlah responden dengan jawaban “kurang penting” (KP)
 E3 : jumlah responden dengan jawaban “cukup penting” (CP)
 E4 : jumlah responden dengan jawaban “penting” (P)
 E5 : jumlah responden dengan jawaban “sangat penting” (SP)

Contoh, perhitungan untuk atribut 2, “kondisi rumah sakit”.

$$\text{Skor Total} = (0 \times 1) + (1 \times 2) + (13 \times 3) + (25 \times 4) + (81 \times 5) = 546$$

2. Membagi skor total dengan jumlah responden.

$$\text{Nilai Ekspektasi} = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Contoh: dengan menggunakan skor total atribut 2 di atas,

$$\text{Nilai Ekspektasi} = 546 : 120 = 4,55$$

Nilai ekspektasi dapat juga disajikan dalam bentuk persentase, yang dihitung dari persentase skor total terhadap skor maksimum. Skor maksimum diperoleh dari perhitungan seandainya semua responden (120 orang) memilih jawaban 5 (sangat penting) untuk suatu atribut. Skor Maksimum = $120 \times 5 = 600$

Contoh dari perhitungan skor total atribut 2 di atas:

$$\text{Nilai Ekspektasi (\%)} = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

$$= \frac{546}{600} \times 100\%$$

$$= 91\%$$

Hasil perhitungan nilai ekspektasi tersebut untuk semua atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau, disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel. 3.8 Nilai Ekspektasi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan
Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	SKOR TOTAL	NILAI EKSPEKTASI	%
1	Lokasi rumah sakit	514	4.28	85.67
2	Kondisi lingkungan rumah sakit	546	4.55	91
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>	520	4.33	86.67
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	552	4.6	92
5	Fasilitas pendukung	515	4.29	85.83
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>	551	4.59	91.83
7	Waktu layanan	516	4.3	86
8	Informasi pelayanan RSUD	485	4.04	80.83
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan	504	4.2	84
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien	560	4.67	93.33
11	Harga yang terjangkau	542	4.52	90.33
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien	552	4.6	92
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien	514	4.28	85.67

**Lanjutan Tabel. 3.8 Nilai Ekspektasi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan
Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	SKOR TOTAL	NILAI EKSPEKTASI	%
14	Reputasi rumah sakit umum	509	4.24	84.83
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan	525	4.38	87.5
16	Ketertiban dan keamanan RSUD	549	4.58	91.5
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan	526	4.38	87.67
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung	520	4.33	86.67
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	523	4.36	87.17
20	Kecepatan waktu layanan	541	4.51	90.17
21	Kesesuaian waktu layanan	513	4.28	85.5
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional	561	4.68	93.5
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat	537	4.48	89.5

3.2.6.2 Nilai Persepsi

Dari tabel dapat dihitung nilai persepsi responden atas atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau. Perhitungan nilai persepsi dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menghitung skor total masing-masing atribut pelayanan

Skor total diperoleh dari rumusan:

$$\text{Skor Total} = (P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)$$

Dimana:

P1 : jumlah responden dengan jawaban “sangat buruk” (SBU)

P2 : jumlah responden dengan jawaban “buruk” (BU)

P3 : jumlah responden dengan jawaban “cukup” (C)

P4 : jumlah responden dengan jawaban “baik” (BA)

P5 : jumlah responden dengan jawaban “sangat baik” (SBA)

Contoh, perhitungan untuk atribut 2, “kondisi rumah sakit”.

$$\text{Skor Total} = (1 \times 1) + (8 \times 2) + (46 \times 3) + (54 \times 4) + (11 \times 5) = 426$$

2. Membagi skor total dengan jumlah responden.

$$\text{Nilai Persepsi} = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Contoh: dengan menggunakan skor total atribut 2 di atas,

$$\text{Nilai Persepsi} = 426 : 120 = 3,55$$

Nilai persepsi dapat juga disajikan dalam bentuk persentase, yang dihitung dari persentase skor total terhadap skor maksimum. Skor maksimum diperoleh dari perhitungan seandainya semua responden (120 orang) memilih jawaban 5 (sangat penting) untuk suatu atribut. Skor Maksimum = $120 \times 5 = 600$

Contoh dari perhitungan skor total atribut 2 di atas:

$$\text{Nilai Persepsi (\%)} = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

$$= \frac{426}{600} \times 100\%$$

$$= 71\%$$

Hasil perhitungan nilai Persepsi tersebut untuk semua atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau, disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel. 3.9 Nilai Persepsi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan
Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	SKOR TOTAL	NILAI PERSEPSI	%
1	Lokasi rumah sakit	405	3.38	67.5
2	Kondisi lingkungan rumah sakit	426	3.55	71
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>	453	3.78	75.5
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	386	3.22	64.33
5	Fasilitas pendukung	406	3.38	67.67
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>	413	3.44	68.83
7	Waktu layanan	379	3.16	63.17
8	Informasi pelayanan RSUD	391	3.26	65.17
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan	384	3.2	64
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien	385	3.21	64.17
11	Harga yang terjangkau	370	3.08	61.67
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien	406	3.38	67.67
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien	386	3.22	64.33

**Lanjutan Tabel. 3.9 Nilai Persepsi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan
Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	SKOR TOTAL	NILAI PERSEPSI	%
14	Reputasi rumah sakit umum	414	3.45	69
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan	374	3.12	62.33
16	Ketertiban dan keamanan RSUD	429	3.58	71.5
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan	402	3.35	67
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung	367	3.06	61.17
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	384	3.2	64
20	Kecepatan waktu layanan	350	2.92	58.33
21	Kesesuaian waktu layanan	405	3.38	67.5
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional	402	3.35	67
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat	381	3.18	63.5

3.2.6.3. Skor Servqual

Setelah Nilai Ekspektasi dan Nilai Persepsi sebagaimana tabel di atas diperoleh, maka skor Servqual (gap score) dari masing-masing atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau dapat dihitung dengan rumus:

Skor Servqual = Nilai Persepsi – Nilai Ekspektasi

Contoh: untuk atribut 2, “Kondisi Lingkungan Rumah Sakit”

Nilai Persepsi = 3,55

Nilai Ekspektasi = 4,55

Gap Score = $3,55 - 4,55 = -1$

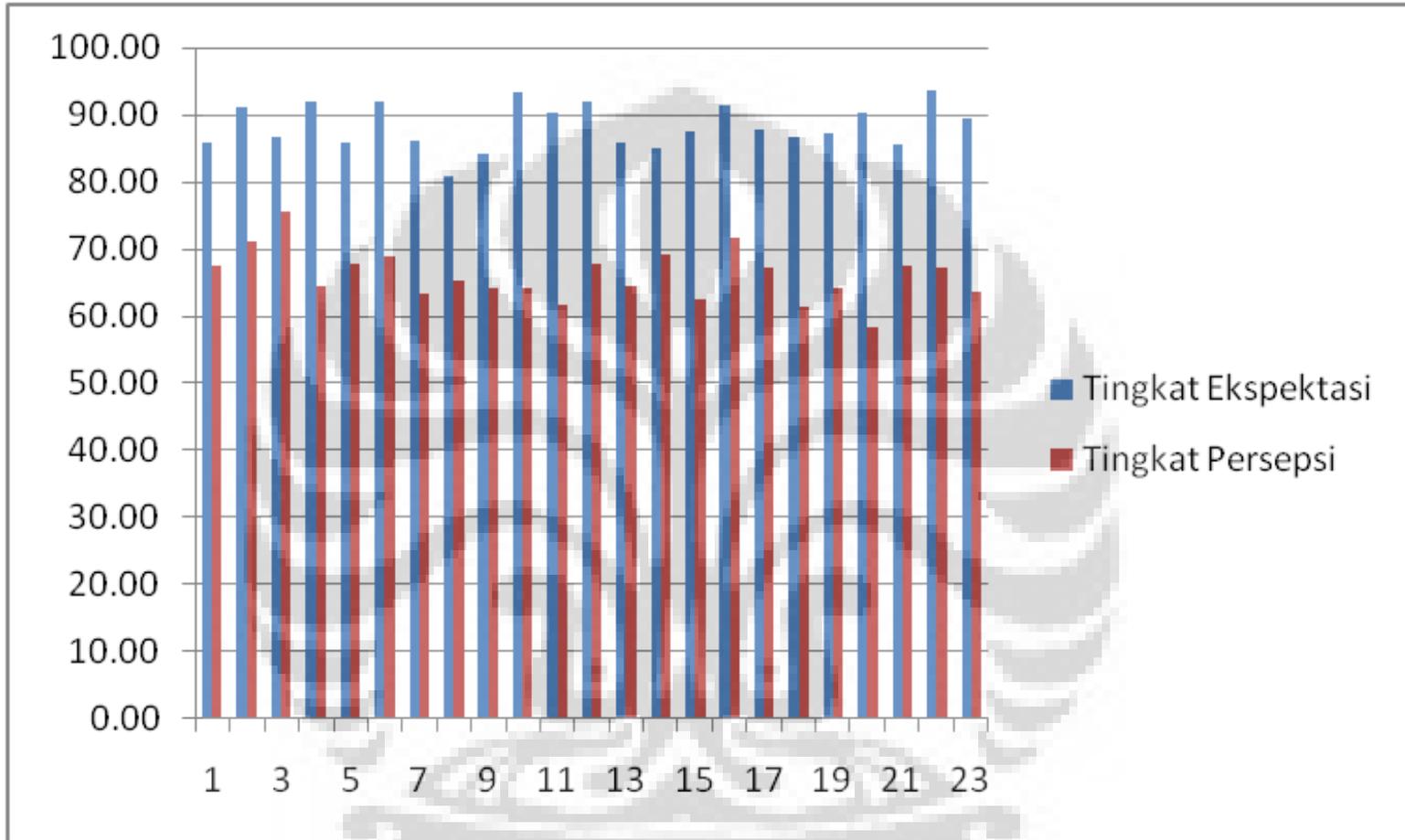
Hasil perhitungan skor servqual disajikan dalam tabel berikut. Sedangkan Gambar berikut memperlihatkan tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi dalam bentuk grafik.

**Tabel. 3.10 Skor Servqual (Gap Score) Atribut-Atribut Pelayanan
Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	NILAI PERSEPSI	NILAI EKSPEKTASI	GAP SCORE
1	Lokasi rumah sakit	3.38	4.28	-0.91
2	Kondisi lingkungan rumah sakit	3.55	4.55	-1
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>	3.78	4.33	-0.56
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	3.22	4.6	-1.38
5	Fasilitas pendukung	3.38	4.29	-0.91
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>	3.44	4.59	-1.15
7	Waktu layanan	3.16	4.3	-1.14
8	Informasi pelayanan RSUD	3.26	4.04	-0.78
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan	3.2	4.2	-1
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien	3.21	4.67	-1.46
11	Harga yang terjangkau	3.08	4.52	-1.43
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien	3.38	4.6	-1.22
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien	3.22	4.28	-1.07

Lanjutan Tabel. 3.10 Skor Servqual (Gap Score) Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

NO	ATRIBUT	NILAI PERSEPSI	NILAI EKSPEKTASI	GAP SCORE
14	Reputasi rumah sakit umum	3.45	4.24	-0.79
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan	3.12	4.38	-1.26
16	Ketertiban dan keamanan RSUD	3.58	4.58	-1
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan	3.35	4.38	-1.03
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung	3.06	4.33	-1.28
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	3.2	4.36	-1.16
20	Kecepatan waktu layanan	2.92	4.51	-1.59
21	Kesesuaian waktu layanan	3.38	4.28	-0.9
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional	3.35	4.68	-1.33
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat	3.18	4.48	-1.3



Gambar 3.2 Tingkat Ekspektasi dan Persepsi Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

3.2.7 Kano Model

Dari bagian 3 kuesioner diperoleh data mengenai tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan positif dan pertanyaan-pertanyaan negative dari atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau. Data ini menjadi dasar dari klasifikasi atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau. Klasifikasi Kano Model dilakukan berdasarkan Tabel Evaluasi Kano Model.

Pada tabel berikut disajikan rekapitulasi jumlah responden atas pilihan klasifikasi atribut. Pada tabel berikutnya disajikan rekapitulasi jumlah responden atas pilihan klasifikasi atribut dalam bentuk persentase. Sedangkan pada tabel berikutnya diperlihatkan klasifikasi tiap-tiap atribut pelayanan yang ditentukan bentuk kategori yang dipilih sesuai dengan jumlah responden terbanyak pada atribut pelayan tersebut.

Contoh cara menentukan kategori untuk kano model:

- Pertanyaan positif: jawaban responden (1) puas
- Pertanyaan negatif: jawaban responden (5) tidak puas

Maka berdasarkan tabel evaluasi kano model, atribut tersebut termasuk kategori O (One Dimensional)

Tabel 2.1 Evaluasi Kano Model Terhadap Kebutuhan Pelanggan

FUNCTIONAL QUESTION	DYSFUNCTIONAL QUESTION				
	(1) Like	(2) Must be	(3) Neutral	(4) Live With	(5) Dislike
(2) Like	Q	A	A	A	O
(2) Must be	R	I	I	I	M
(3) Neutral	R	I	I	I	M
(4) Live With	R	I	I	I	M
(5) Dislike	R	R	R	R	Q

Sumber: Kurtz Matzler, et al, "How to Delight Your Customers". Journal of Product & Brand Management, Vol 5, No. 2, 1996, p 10

**Tabel. 3.11 Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan
Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN						TOTAL
		A	M	O	I	R	Q	
1	Lokasi rumah sakit	25	28	45	22	0	0	120
2	Kondisi lingkungan rumah sakit	11	32	59	18	0	0	120
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>	17	30	41	32	0	0	120
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	10	51	41	18	0	0	120
5	Fasilitas pendukung	17	30	42	31	0	0	120
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>	4	55	44	17	0	0	120
7	Waktu layanan	23	39	26	32	0	0	120
8	Informasi pelayanan RSUD	20	51	38	11	0	0	120
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan	18	37	27	38	0	0	120
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien	17	32	60	11	0	0	120
11	Harga yang terjangkau	19	39	47	15	0	0	120
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien	19	33	42	26	0	0	120
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien	21	39	31	29	0	0	120

Keterangan: A=*Attractive* M=*Must-be* O=*One-dimensional* I=*Indifferent* Q=*Questionable*

**Lanjutan Tabel. 3.11 Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan
RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN						TOTAL
		A	M	O	I	R	Q	
14	Reputasi rumah sakit umum	20	34	43	23	0	0	120
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan	36	25	33	26	0	0	120
16	Ketertiban dan keamanan RSUD	17	22	66	15	0	0	120
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan	14	29	46	31	0	0	120
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung	18	32	47	23	0	0	120
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	5	41	55	19	0	0	120
20	Kecepatan waktu layanan	10	27	55	28	0	0	120
21	Kesesuaian waktu layanan	16	40	34	30	0	0	120
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional	5	33	63	19	0	0	120
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat	32	30	44	14	0	0	120

Keterangan: A=*Attractive* M=*Must-be* O=*One-dimensional* I=*Indifferent* Q=*Questionable*

**Tabel. 3.12. Persentase Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut-Atribut Pelayanan
Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN (%)						TOTAL (%)
		A	M	O	I	R	Q	
1	Lokasi rumah sakit	20.83	23.33	37.50	18.33	0	0	100
2	Kondisi lingkungan rumah sakit	9.17	26.67	49.17	15.00	0	0	100
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>	14.17	25.00	34.17	26.67	0	0	100
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	8.33	42.50	34.17	15.00	0	0	100
5	Fasilitas pendukung	14.17	25.00	35.00	25.83	0	0	100
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>	3.33	45.83	36.67	14.17	0	0	100
7	Waktu layanan	19.17	32.50	21.67	26.67	0	0	100
8	Informasi pelayanan RSUD	16.67	42.50	31.67	9.17	0	0	100
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan	15.00	30.83	22.50	31.67	0	0	100
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien	14.17	26.67	50.00	9.17	0	0	100
11	Harga yang terjangkau	15.83	32.50	39.17	12.50	0	0	100
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien	15.83	27.50	35.00	21.67	0	0	100
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien	17.50	32.50	25.83	24.17	0	0	100

Keterangan: A=Attractive M=Must-be O=One-dimensional I=Indifferent Q=Questionable

**Lanjutan Tabel. 3.12 Persentase Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut-Atribut Pelayanan
Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN (%)						TOTAL (%)
		A	M	O	I	R	Q	
14	Reputasi rumah sakit umum	16.67	28.33	35.83	19.17	0	0	100
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan	30.00	20.83	27.50	21.67	0	0	100
16	Ketertiban dan keamanan RSUD	14.17	18.33	55.00	12.50	0	0	100
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan	11.67	24.17	38.33	25.83	0	0	100
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung	15.00	26.67	39.17	19.17	0	0	100
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	4.17	34.17	45.83	15.83	0	0	100
20	Kecepatan waktu layanan	8.33	22.50	45.83	23.33	0	0	100
21	Kesesuaian waktu layanan	13.33	33.33	28.33	25.00	0	0	100
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional	4.17	27.50	52.50	15.83	0	0	100
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat	26.67	25.00	36.67	11.67	0	0	100

Keterangan: A=*Attractive* M=*Must-be* O=*One-dimensional* I=*Indifferent* Q=*Questionable*

**Tabel. 3.13 Kategori Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan
RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	KANO KATEGORI
1	Lokasi rumah sakit	O
2	Kondisi lingkungan rumah sakit	O
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>	O
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	M
5	Fasilitas pendukung	O
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>	M
7	Waktu layanan	M
8	Informasi pelayanan RSUD	M
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan	M
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien	O
11	Harga yang terjangkau	O
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien	O
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien	M
14	Reputasi rumah sakit umum	O
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan	A
16	Ketertiban dan keamanan RSUD	O
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan	O

Keterangan: A=*Attractive* M=*Must-be* O=*One-dimensional*

**Lanjutan Tabel. 3.13 Kategori Atribut-Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan
RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	KANO KATEGORI
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung	O
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	O
20	Kecepatan waktu layanan	O
21	Kesesuaian waktu layanan	M
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional	O
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat	O

Keterangan: A=*Attractive* M=*Must-be* O=*One-dimensional*

3.3. Penyusunan House Of Quality Level I

Data yang diperlukan dalam menyusun House of Quality level I adalah data yang berkaitan dengan customer requirements yang merupakan atribut pelayanan perpustakaan serta respon teknis dari pengelola/manajemen unit rawat jalan RSUD. Atribut pelayanan merupakan penggabungan antara metode Servqual dan Kano Model, sehingga diperlukan penyesuaian tingkat kepentingan (*adjusted importance*) atribut pelayanan sebelum dimasukkan ke dalam house of quality.

3.3.1 Adjusted Importance Atribut

Langkah-langkah untuk menghitung *adjusted importance*:

1. Menghitung *satisfaction score*:

Rumus untuk menghitung *satisfaction score*:

Satisfaction Score = Gap Score x Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan diperoleh dengan melihat skor total ekspektasi tiap-tiap atribut kualitas pelayanan, yang digolongkan ke area tidak penting, kurang penting, cukup

penting, penting, sangat penting. Berikut nilai untuk masing-masing tingkat kepentingan jika seluruh responden memilih tingkat-tingkat tersebut:

Tidak Penting	Nilai Tengah	Kurang Penting	Nilai Tengah	Cukup Penting	Nilai Tengah	Penting	Nilai Tengah	Sangat Penting
120	180	240	300	360	420	480	540	600

Tabel. 3.14 Tingkat Kepentingan Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

NO	ATRIBUT	SKOR TOTAL	TINGKAT KEPENTINGAN
1	Lokasi rumah sakit	514	4
2	Kondisi lingkungan rumah sakit	546	5
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>	520	4
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	552	5
5	Fasilitas pendukung	515	4
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>	551	5
7	Waktu layanan	516	4
8	Informasi pelayanan RSUD	485	4
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan	504	4
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien	560	5
11	Harga yang terjangkau	542	5
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien	552	5
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien	514	4
14	Reputasi rumah sakit umum	509	4

Lanjutan Tabel. 3.14 Tingkat Kepentingan Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

NO	ATRIBUT	SKOR TOTAL	TINGKAT KEPENTINGAN
14	Reputasi rumah sakit umum	509	4
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan	525	4
16	Ketertiban dan keamanan RSUD	549	5
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan	526	4
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung	520	4
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	523	4
20	Kecepatan waktu layanan	541	5
21	Kesesuaian waktu layanan	513	4
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional	561	5
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat	537	4

Setelah diketahui tingkat kepentingan dari masing-masing atribut pelayanan tersebut, maka dilakukan perhitungan *Satisfaction Score*. Contoh: *satisfaction score* untuk atribut 2, “Kondisi Lingkungan Rumah Sakit”:

Gap Score = -1

Tingkat Kepentingan = 5

Satisfaction Score = $-1 \times 5 = -5$

Setelah *Satisfaction Score* diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menghitung *adjusted importance*, dengan mengalikan *satisfaction score* dengan nilai Kategori Kano.

- Kategori A = 4
- Kategori O = 2
- Kategori M = 1

Contoh: untuk atribut 2, “Kondisi Lingkungan Rumah Sakit”

Kategori Kano = 0

Nilai Kategori Kano = 2

Satisfaction Score = -5

Adjusted Importance = $-5 \times 2 = |-10| = 10$

**Tabel. 3.15 Customer Satisfaction Score (CSS) Kualitas Pelayanan
Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	GAP SCORE	TINGKAT KEPENTINGAN	CSS
1	Lokasi rumah sakit	-0.9	4	-3.6
2	Kondisi lingkungan rumah sakit	-1	5	-5
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>	-0.55	4	-2.2
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	-1.38	5	-6.9
5	Fasilitas pendukung	-0.91	4	-3.64
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>	-1.15	5	-5.75
7	Waktu layanan	-1.14	4	-4.56
8	Informasi pelayanan RSUD	-0.78	4	-3.12
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan	-1	4	-4
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien	-1.46	5	-7.3

**Lanjutan Tabel. 3.15
Customer Satisfaction Score (CSS) Kualitas Pelayanan**

Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

NO	ATRIBUT	GAP SCORE	TINGKAT KEPENTINGAN	CSS
11	Harga yang terjangkau	-1.44	5	-7.2
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien	-1.22	5	-6.1
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien	-1.06	4	-4.24
14	Reputasi rumah sakit umum	-0.79	4	-3.16
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan	-1.26	4	-5.04
16	Ketertiban dan keamanan RSUD	-1	5	-5
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan	-1.03	4	-4.12
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung	-1.27	4	-5.08
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	-1.16	4	-4.64
20	Kecepatan waktu layanan	-1.59	5	-7.95
21	Kesesuaian waktu layanan	-0.9	4	-3.6
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional	-1.33	5	-6.65
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat	-1.3	4	-5.2

**Tabel. 3.16 Adjusted Importance Atribut-Atribut Pelayanan
Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	BOBOT KANO	ADJUSTED IMPORTANCE
1	Lokasi rumah sakit	2	7.2
2	Kondisi lingkungan rumah sakit	2	10
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>	2	4.4
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	1	6.9
5	Fasilitas pendukung	2	7.28
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>	1	5.75
7	Waktu layanan	1	4.56
8	Informasi pelayanan RSUD	1	3.12
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan	1	4
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien	2	14.6
11	Harga yang terjangkau	2	14.4
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien	2	12.2
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien	1	4.24
14	Reputasi rumah sakit umum	2	6.32
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan (poliklinik)	4	20.16
16	Ketertiban dan keamanan RSUD	2	10
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan	2	8.24
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung	2	10.16

**Lanjutan Tabel. 3.16 Adjusted Importance Atribut-Atribut Pelayanan
Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

NO	ATRIBUT	BOBOT KANO	ADJUSTED IMPORTANCE
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	2	9.28
20	Kecepatan waktu layanan	2	15.9
21	Kesesuaian waktu layanan	1	3.6
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional	2	13.3
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat	2	10.4

3.3.2 Respon Teknikal

Respon teknikal merupakan langkah upaya pihak rumah sakit untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien. Respon teknikal diperoleh dari hasil wawancara dengan pengelola bagian pelayanan.

**Tabel. 3.17 Data Respon Teknikal Unit Rawat Jalan
RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

No	RESPON TEKNIKAL	
	SEKUNDER	PRIMER
1	Penyelenggaraan pendidikan dan latihan	Pengembangan sumber daya manusia
2	Orientasi kualitas untuk <i>staff</i> baru	
3	Pengadaan baju seragam untuk petugas layanan (Dokter dan <i>staff</i>)	Perhatian pada petugas pelayanan
4	Insentif (tunjangan) petugas bagian layanan	
5	reward bagi petugas layanan teladan/terbaik	

**Lanjutan Tabel. 3.17 Data Respon Teknikal Unit Rawat Jalan RSUD Rokan
Hulu Propinsi Riau**

No	RESPON TEKNIKAL	
	SEKUNDER	PRIMER
6	perawatan gedung, serta fasilitas pendukung lainnya (seperti parkir)	Perhatian pada fasilitas fisik
7	Pemasangan slogan-slogan kebersihan dan ketertiban	
8	Penerapan tata tertib dan pengawasan keamanan di lingkungan rumah sakit	
9	rehabilitasi gedung dan fasilitas pendukung	
10	penataan dan pembaharuan interior ruangan-ruangan unit rawat jalan	
11	pembenahan sistem layanan	Administrasi dan pelayanan
12	perbaiki sistem administrasi	Perlengkapan peralatan medis
13	Penyediaan peralatan medis	
14	Perawatan dan perbaikan peralatan medis	Informasi dan promosi
15	kegiatan informasi dan promosi rumah sakit kepada masyarakat	
16	monitoring dan evaluasi	Monitoring dan evaluasi
17	survey/penelitian kepuasan pasien pengguna jasa rawat jalan	
18	optimasi kotak saran atau layanan aduan untuk pasien rawat jalan	
19	pengembangan rumah sakit	Kerjasama dan pengembangan
20	peningkatan kerjasama	

3.3.3 Hubungan Antar Respon Teknikal dan Karakteristik Proses

Hubungan Antara respon teknikal dan karakteristik proses padan tabel berikut. Hubungan antar respon teknikal dengan atribut-atribut pelayanan dapat merupakan hubungan kuat, sedang, maupun lemah. Masing-masing hubungan dalam house of quality dilambangkan dalam bentuk simbol.

●	Hubungan kuat antara respon teknikal dan atribut pelayanan, bobot keterhubungan =9
○	Hubungan sedang antara respon teknikal dan atribut pelayanan, bobot keterhubungan =3
△	Hubungan lemah antara respon teknikal dan atribut pelayanan, bobot keterhubungan =1

Tabel. 3.18 Korelasi Antara Atribut Pelayanan dengan Respon Teknikal

No	Respon Teknikal	Atribut pelayanan	Hubungan		
			Kuat	Sedang	Lemah
1	Penyelenggaraan pendidikan dan latihan	Keramahtamahan petugas	#		
		Kesiapan petugas dalam melayani pasien	#		
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
		Kesigapan petugas dalam menjawab keluhan pasien	#		
		Kecepatan waktu layanan	#		
		Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan spesifik pasien	#		
		Pasien mendapat penjelasan secara seksama mengenai kondisi medisnya	#		
		Sikap dokter dan <i>staff</i> dalam membangkitkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit	#		
		Pemberian layanan secara benar dan profesional	#		

Lanjutan Tabel. 3.18
Korelasi Antara Atribut Pelayanan dengan Respon Teknikal

2	Orientasi kualitas untuk <i>staff</i> baru	Keramahtamahan petugas		#	
		Kesiapan petugas dalam melayani pasien	#		
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
		Kesigapan petugas dalam menjawab keluhan pasien	#		
		Kecepatan waktu layanan	#		
		Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan spesifik pasien	#		
		Pasien mendapat penjelasan secara seksama mengenai kondisi medisnya			#
		Sikap dokter dan <i>staff</i> dalam membangkitkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit		#	
		Pemberian layanan secara benar dan profesional	#		
3	Pengadaan baju seragam untuk petugas layanan (Dokter dan <i>staff</i>)	Penampilan fisik petugas layanan	#		
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
		Ketertiban di RSUD Rokan Hulu	#		
4	Insentif (tunjangan) petugas bagian layanan	Keramahtamahan petugas	#		
		Kecepatan waktu layanan		#	
		Kesigapan petugas dalam menjawab keluhan pasien		#	
		Pemberian layanan secara benar dan profesional	#		
		Pasien mendapat penjelasan secara seksama mengenai kondisi medisnya		#	
		Kesesuaian waktu layanan (petugas datang tepat waktu)	#		
5	reward bagi petugas layanan teladan/terbaik	Keramahtamahan petugas	#		
		Kecepatan waktu layanan	#		
		Kesigapan petugas dalam menjawab keluhan pasien		#	
		Pasien mendapat penjelasan secara seksama mengenai kondisi medisnya	#		
		Pemberian layanan secara benar dan profesional	#		
		Kesesuaian waktu layanan (petugas datang tepat waktu)	#		

**Lanjutan Tabel. 3.18 Korelasi Antara Atribut Pelayanan dengan Respon
Teknikal**

No	Respon Teknikal	Atribut pelayanan	Hubungan		
			Kuat	Sedang	Lemah
6	perawatan gedung, serta fasilitas pendukung lainnya (seperti parkir)	Fasilitas pendukung seperti toilet dan tempat parkir memadai	#	#	
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
		Kondisi lingkungan rumah sakit	#		
7	Pemasangan slogan-slogan kebersihan dan ketertiban	Kondisi lingkungan rumah sakit		#	
		Keamanan dan ketertiban di rumah sakit		#	
8	Penerapan tata tertib dan pengawasan keamanan di lingkungan rumah sakit	Keamanan dan ketertiban di rumah sakit	#	#	
9	rehabilitasi gedung dan fasilitas pendukung	Fasilitas pendukung seperti toilet dan tempat parkir memadai	#		
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
		Kondisi lingkungan rumah sakit	#		
10	penataan dan pembaharuan interior ruangan-ruangan unit rawat jalan	Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
		Kondisi lingkungan rumah sakit	#		
11	pembenahan sistem layanan	waktu layanan (menyangkut jam kerja (jam buka) RS)	#		
		informasi dan tatacara pemanfaatan layanan	#		
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
		Pemberian layanan secara benar dan profesional	#		
		Kecepatan waktu layanan	#		

**Lanjutan Tabel. 3.18 Korelasi Antara Atribut Pelayanan dengan Respon
Teknikal**

No	Respon Teknikal	Atribut pelayanan	Hubungan		
			Kuat	Sedang	Lemah
12	perbaikan sistem administrasi	Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
		Kecepatan waktu layanan	#		
		informasi dan tatacara pemanfaatan layanan	#		
		Pemberian layanan secara benar dan profesional	#		
13	Penyediaan peralatan medis	Ketersediaan fasilitas medis	#		
		Ketersediaan poliklinik-poliklinik	#		
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
14	Perawatan dan perbaikan peralatan medis	Ketersediaan fasilitas medis	#		
		Ketersediaan poliklinik-poliklinik	#		
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
15	kegiatan informasi dan promosi rumah sakit kepada masyarakat	Informasi (promosi) rumah sakit	#		
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
		informasi dan tatacara pemanfaatan layanan	#		
16	monitoring dan evaluasi	Keramahtamahan petugas			#
		Kesiapan petugas dalam melayani pasien			#
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
		Kesigapan petugas dalam menjawab keluhan pasien		#	
		Kecepatan waktu layanan		#	
		Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan spesifik pasien	#		
		Pasien mendapat penjelasan secara seksama mengenai kondisi medisnya			#
		Sikap dokter dan <i>staff</i> dalam membangkitkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit		#	
		Pemberian layanan secara benar dan profesional	#		
		Kesesuaian waktu layanan (petugas datang tepat waktu)	#		
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		

Lanjutan Tabel. 3.18 Korelasi Antara Atribut Pelayanan dengan Respon Teknikal

No	Respon Teknikal	Atribut pelayanan	Hubungan		
			Kuat	Sedang	Lemah
17	survey/penelitian kepuasan pasien pengguna jasa rawat jalan	Sarana untuk mengerti harapan/saran/keluhan pasien	#		
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
18	optimasi kotak saran atau layanan aduan untuk pasien rawat jalan	Sarana untuk mengerti harapan/saran/keluhan pasien		#	
		Kesesuaian waktu layanan (petugas datang tepat waktu)	#		
		Keramahtamahan petugas	#		
		Kesiapan petugas dalam melayani pasien	#		
		Kesigapan petugas dalam menjawab keluhan pasien	#		
		Harga yang terjangkau (penetapan harga)		#	
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
19	pengembangan rumah sakit	Lokasi rumah sakit	#		
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		
		waktu layanan (menyangkut jam kerja (jam buka) RS)	#		
		Jumlah tenaga medis yang tersedia	#		
		Informasi (promosi) rumah sakit		#	
		Harga yang terjangkau (penetapan harga)			#
		Jumlah tenaga medis yang tersedia	#		
		Jumlah poliklinik untuk melayani masyarakat	#		
20	peningkatan kerjasama	Jumlah tenaga medis yang tersedia	#		
		Jumlah poliklinik untuk melayani masyarakat	#		
		Harga yang terjangkau (penetapan harga)	#		
		Reputasi RSUD Rokan Hulu	#		

3.3.4 Arah Pengembangan dan Target Respon Teknikal

Respon teknikal yang merupakan usaha rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan para pasiennya mempunyai arah pengembangan dan target yang ingin

dicapai. Arah pengembangan dapat naik, tetap, dan turun. Sedangkan target dapat berupa angka-angka kuantitatif ataupun secara kualitatif.

Arah pengembangan respon teknikal dalam house of quality digambarkan dengan simbol, sebagai berikut:

↑	Arah Naik Pengembangan Respon Teknikal
X	Arah Tetap Pengembangan Respon Teknikal
↓	Arah Turun Pengembangan Respon Teknikal

Tabel berikut menyajikan arah pengembangan respon teknikal.

**Tabel. 3.19 Arah Pengembangan Respon Teknikal Unit Rawat Jalan
RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

No	RESPON TEKNIKAL	ARAH PENGEMBANGAN
1	Penyelenggaraan pendidikan dan latihan	Naik
2	Orientasi kualitas untuk <i>staff</i> baru	Naik
3	Pengadaan baju seragam untuk petugas layanan (<i>Dokter dan staff</i>)	Naik
4	Insentif (tunjangan) petugas bagian layanan	Naik
5	reward bagi petugas layanan teladan/terbaik	Naik
6	perawatan gedung, serta fasilitas pendukung lainnya (seperti parkir)	Naik
7	Pemasangan slogan-slogan kebersihan dan ketertiban	Naik
8	Penerapan tata tertib dan pengawasan keamanan di lingkungan rumah sakit	Naik
9	rehabilitasi gedung dan fasilitas pendukung	Naik
10	penataan dan pembaharuan interior ruangan-ruangan unit rawat jalan	Naik
11	pembenahan sistem layanan	Naik
12	perbaiki sistem administrasi	Naik
13	Penyediaan peralatan medis	Naik
14	Perawatan dan perbaikan peralatan medis	Naik

**Lanjutan Tabel. 3.19 Arah Pengembangan Respon Teknikal Unit Rawat Jalan
RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau**

No	RESPON TEKNIKAL	ARAH PENGEMBANGAN
15	kegiatan informasi dan promosi rumah sakit kepada masyarakat	Naik
16	monitoring dan evaluasi	Naik
17	survey/penelitian kepuasan pasien pengguna jasa rawat jalan	Naik
18	optimasi kotak saran atau layanan aduan untuk pasien rawat jalan	Naik
19	pengembangan rumah sakit	Naik
20	peningkatan kerjasama	Naik

**Tabel. 3.20 Target Respon Teknikal Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu
Propinsi Riau**

No	RESPON TEKNIKAL	TARGET
1	Penyelenggaraan pendidikan dan latihan	1 tahun 3 kali
2	Orientasi kualitas untuk <i>staff</i> baru	Setiap merekrut <i>staff</i> baru
3	Pengadaan baju seragam untuk petugas layanan (Dokter dan <i>staff</i>)	Minimal 3 stel setiap petugas
4	Insentif (tunjangan) petugas bagian layanan	Sesuai dengan prestasi pekerja
5	reward bagi petugas layanan teladan/terbaik	Sesuai dengan prestasi pekerja
6	perawatan gedung, serta fasilitas pendukung lainnya (seperti parkir)	Rutin

**Lanjutan Tabel. 3.20 Target Respon Teknikal Unit Rawat Jalan RSUD Rokan
Hulu Propinsi Riau**

No	RESPON TEKNIKAL	TARGET
7	Pemasangan slogan-slogan kebersihan dan ketertiban	Di tempat-tempat tertentu
8	Penerapan tata tertib dan pengawasan keamanan di lingkungan rumah sakit	Semaksimal mungkin
9	rehabilitasi gedung dan fasilitas pendukung	Sesuai kondisi
10	penataan dan pembaharuan interior ruangan-ruangan unit rawat jalan	1 tahun sekali
11	pembenahan sistem layanan	Seoptimal mungkin
12	perbaiki sistem administrasi	Seefektif dan seefisien mungkin
13	Penyediaan peralatan medis	1 tahun sekali dan sesuai kondisi kebutuhan
14	Perawatan dan perbaikan peralatan medis	Rutin dan sesuai kondisi
15	kegiatan informasi dan promosi rumah sakit kepada masyarakat	Semaksimal mungkin
16	monitoring dan evaluasi	Rutin
17	survey/penelitian kepuasan pasien pengguna jasa rawat jalan	2 kali setahun
18	optimasi kotak saran atau layanan aduan untuk pasien rawat jalan	Layanan sms untuk kritik dan saran
19	pengembangan rumah sakit	Semaksimal mungkin
20	peningkatan kerjasama	Sebanyak mungkin

3.3.5 Bobot Respon Teknikal

Bobot respon teknikal adalah penilaian setiap respon teknikal yang dihitung berdasarkan tingkat keterhubungan antar respon teknikal terhadap keinginan pelanggan dan tingkat kepentingan dari keinginan pelanggan yang memiliki hubungan dengan respon teknikal tersebut. Bobot respon teknikal tersebut merupakan ukuran yang menunjukkan respon teknikal yang perlu mendapatkan perhatian atau diprioritaskan dalam hubungannya dengan pemenuhan keinginan pelanggan. Perhitungan nilai kepentingan absolute (Absolute Importance) dan nilai kepentingan relative (Relative Importance) yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Kepentingan Absolute} = \Sigma (\text{Tingkat kepentingan keinginan pelanggan} \times \text{bobot keterhubungan})$$

$$\text{Kepentingan Relative} = \text{Kepentingan absolute} \div \Sigma \text{Kepentingan Absolute Respon Teknikal}$$

Tabel. 3.21 Nilai Bobot Respon Teknikal

NO	RESPON TEKNIKAL	AI	RI (%)
1	Penyelenggaraan pendidikan dan latihan	861.75	13.1
2	Orientasi kualitas untuk <i>staff</i> baru	680.21	10.3
3	Pengadaan baju seragam untuk petugas layanan (Dokter dan <i>staff</i>)	129.6	2.0
4	Insentif (tunjangan) petugas bagian layanan	315.99	4.8
5	reward bagi petugas layanan teladan/terbaik	484.59	7.4
6	perawatan gedung, serta fasilitas pendukung lainnya (seperti parkir)	168.72	2.6

Lanjutan Tabel. 3.21 Nilai Bobot Respon Teknikal

NO	RESPON TEKNIKAL	AI	RI (%)
7	Pemasangan slogan-slogan kebersihan dan ketertiban	60	0.9
8	Penerapan tata tertib dan pengawasan keamanan di lingkungan rumah sakit	90	1.4
9	rehabilitasi gedung dan fasilitas pendukung	168.72	2.6
10	penataan dan pembaharuan interior ruangan-ruangan unit rawat jalan	146.88	2.2
11	pembenahan sistem layanan	396.72	6.0
12	perbaikan sistem administrasi	355.68	5.4
13	Penyediaan peralatan medis	300.42	4.6
14	Perawatan dan perbaikan peralatan medis	300.42	4.6
15	kegiatan informasi dan promosi rumah sakit kepada masyarakat	120.96	1.8
16	monitoring dan evaluasi	525.63	8.0
17	survey/penelitian kepuasan pasien pengguna jasa rawat jalan	95.04	1.4
18	optimasi kotak saran atau layanan aduan untuk pasien rawat jalan	371.91	5.6
19	pengembangan rumah sakit	555.12	8.4
20	peningkatan kerjasama	461.52	7.0

3.3.6 Hubungan Antar Respon Teknikal

Hubungan antara respon teknikal adalah hubungan dan saling keterkaitan antar respon teknikal. Penentuan hubungan antar respon teknikal diperoleh berdasarkan wawancara dengan pihak pengelola unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau bagian pelayanan. Hubungan yang digunakan dalam hubungan antar respon teknikal adalah:

1. Hubungan Positif (+)

Adalah hubungan yang salah satu respon teknikalnya mengalami peningkatan atau penurunan, maka akan berpengaruh kepada peningkatan atau penurunan respon teknikal lainnya yang terkait.

2. Hubungan Negatif (-)

Adalah hubungan yang apabila salah satu respon teknikalnya mengalami peningkatan, maka akan menyebabkan penurunan pada respon teknikal lainnya yang terkait.

Tabel. 3.22 Hubungan Antar Respon Teknikal

No	Respon Teknikal	Atribut pelayanan	Hubungan	
			(+)	(-)
1	perawatan gedung, serta fasilitas pendukung lainnya (seperti parkir)	Rehabilitasi gedung		X
2	Pengadaan baju seragam untuk petugas layanan (Dokter dan <i>staff</i>)	Insentif (tunjangan) petugas bagian layanan		X
3	Pemasangan slogan-slogan kebersihan dan ketertiban	Penerapan tata tertib dan pengawasan keamanan di lingkungan rumah sakit	X	

Lanjutan Tabel. 3.22 Hubungan Antar Respon Teknikal

No	Respon Teknikal	Atribut pelayanan	Hubungan	
			(+)	(-)
4	Penyediaan peralatan medis	Perawatan dan perbaikan peralatan medis		X
5	kegiatan informasi dan promosi rumah sakit kepada masyarakat	pengembangan rumah sakit	X	
		peningkatan kerjasama	X	
6	survey/penelitian kepuasan pasien pengguna jasa rawat jalan	Pengembangan rumah sakit	X	
7	optimasi kotak saran atau layanan aduan untuk pasien rawat jalan	monitoring dan evaluasi	X	
8	peningkatan kerjasama	Penyelenggaraan pendidikan dan latihan	X	
		Pengadaan baju seragam untuk petugas layanan (Dokter dan <i>staff</i>)	X	
		Penyediaan peralatan medis	X	
		reward bagi petugas layanan teladan/terbaik	X	



BAB 4

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Peforman Kualitas Atribut Pelayanan

Untuk mengetahui performan atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau digunakan metode servqual, yaitu dengan cara menghitung skor kesenjangan antara tingkat eskpektasi (harapan) dengan persepsinya terhadap atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau tersebut oleh para responden yang merupakan pasien unit rawat jalan di rumah sakit tersebut. Skor kesenjangan ini menunjukkan performan kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau tersebut.

Dari data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa gap score yang diperoleh dari 23 atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau bernilai minus semua dengan nilai paling besar -0,56 sedangkan nilai paling kecil adalah -1,59. Sedangkan rata-rata dari gap score 23 atribut pelayanan ini adalah -1,12. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan di unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau masih belum memuaskan para pasiennya. Gap score yang negatif menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan belum memuaskan.

Tabel 4.1 Gap Score Rata-Rata Dimensi Tangibles

NO	ATRIBUT	GAP SCORE	GAP SCORE
1	Lokasi rumah sakit	-0.91	-0.952
2	Kondisi lingkungan rumah sakit	-1	
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>	-0.56	
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	-1.38	
5	Fasilitas pendukung	-0.91	

Pada dimensi tangibles, ada dua atribut yang memiliki gap score di bawah rata-rata, yaitu: kondisi lingkungan rumah sakit dan fasilitas dan peralatan medis rumah sakit. Sedangkan 3 atribut lainnya memiliki gap score di atas rata-rata.

Tabel 4.2 Gap Score Rata-Rata Dimensi Empathy

NO	ATRIBUT	GAP SCORE	GAP SCORE
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>	-1.15	-1.17
7	Waktu layanan	-1.14	
8	Informasi pelayanan RSUD	-0.78	
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan	-1	
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien	-1.46	
11	Harga yang terjangkau	-1.43	
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien	-1.22	

Pada dimensi empathy, ada 3 atribut yang memiliki gap score di bawah rata-rata, yaitu pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien, harga terjangkau, dan penjelasan secara seksama kondisi medis pasien. Sedangkan 3 atribut lainnya memiliki gap score yang masih di atas rata-rata.

Tabel 4.3 Gap Score Rata-Rata Dimensi Assurance

NO	ATRIBUT	GAP SCORE	GAP SCORE
14	Reputasi rumah sakit umum	-0.79	-1.02
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan	-1.26	
16	Ketertiban dan keamanan RSUD	-1	
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan	-1.03	

Pada dimensi assurance, ada 2 atribut yang memiliki gap score di bawah rata-rata yaitu: ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan dan sikap dokter dan *staff*

dalam membangkitkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit. Sedangkan 2 atribut lainnya memiliki gap score yang masih di atas rata-rata.

Tabel 4.4 Gap Score Rata-Rata Dimensi Responsiveness

NO	ATRIBUT	GAP SCORE	GAP SCORE
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung	-1.28	-1.34
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	-1.16	
20	Kecepatan waktu layanan	-1.59	

Pada dimensi responsiveness, ada 1 atribut yang memiliki gap score di bawah rata-rata, yaitu atribut kecepatan waktu layanan. Sedangkan 2 atribut lainnya masih di atas rata-rata.

Tabel 4.5 Gap Score Rata-Rata Dimensi Reliability

NO	ATRIBUT	GAP SCORE	GAP SCORE
21	Kesesuaian waktu layanan	-0.9	-1.18
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional	-1.33	
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat	-1.3	

Pada dimensi reliability, ada 2 atribut yang memiliki gap score di bawah rata-rata, yaitu pemberian pelayanan secara benar dan profesional dan jumlah tenaga medis yang tersedia. Sedangkan 1 atribut lainnya memiliki gap score yang masih di atas rata-rata.

Dengan mengetahui gap score dari atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan tersebut, kita dapat mengetahui atribut-atribut mana yang perlu mendapat prioritas perhatian. Dari 23 atribut, tidak ada satupun atribut yang bernilai positif, artinya semua atribut pelayanan tersebut memerlukan perbaikan dan peningkatan kualitas agar pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau dapat memuaskan kebutuhan pasien.

4.2 Klasifikasi Atribut Pelayanan dengan Menggunakan Kano Model

Klasifikasi atribut pelayanan dengan menggunakan kano model dilakukan ke dalam 3 kategori, yaitu: A (*Attractive*), O (*One-dimensional*), dan M (*Must-be*).

Dari kuesioner kano model, yang kemudian disesuaikan dengan tabel evaluasi kano model, dapat diketahui klasifikasi atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau. Dari pengumpulan dan pengolahan data, diketahui:

- a. Hanya ada 1 atribut yang memiliki kategori A (*Attractive*), yaitu atribut ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Hal ini berarti apabila atribut ini tidak dipenuhi, maka pasien tidak merasa puas. Namun apabila dipenuhi, maka kepuasan pasien akan meningkat tinggi.
- b. Ada 15 atribut pelayanan yang berkategori O. Atribut yang termasuk kategori O berarti apabila atribut-atribut ini tidak dipenuhi, maka pasien merasa tidak puas. Seiring dengan meningkatnya pemenuhan atas atribut-atribut ini, baru tingkat kepuasan pengguna bertambah.
- c. Ada 7 atribut pelayanan yang termasuk kategori M. Hal ini berarti apabila atribut-atribut pelayanan ini tidak dipenuhi, maka pasien akan merasa tidak puas. Namun walaupun atribut ini dipenuhi, pasien tidak akan merasa puas, atau hanya biasa-biasa saja.

Dalam memuaskan kebutuhan pasien pengguna unit rawat jalan, pihak rumah sakit dihadapkan dengan berbagai pilihan alokasi sumberdaya. Oleh karena itu perhatian dan perbaikan dan peningkatan kualitas atribut pelayanan perpustakaan perlu mempertimbangkan kategori-kategori kano tersebut.

Atribut dengan kategori A perlu mendapat perhatian lebih oleh pihak rumah sakit karena mempunyai efek besar dalam memuaskan para pasien. Setelah itu, perhatian pihak rumah sakit adalah atribut-atribut yang termasuk kategori O. Namun hal ini tidak berarti pihak rumah sakit mengabaikan atribut dengan kategori M. Atribut ini harus tetap diperhatikan namun pada tingkat yang sesuai yang diharapkan konsumen. Sehingga sumberdaya yang ada tidak sia-sia dan dapat dialihkan untuk memperbaiki dan meningkatkan atribut kategori O dan A.

Tabel 4.6 Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau dengan Kategori *One-dimensional (O)*

NO	ATRIBUT
1	Lokasi rumah sakit
2	Kondisi lingkungan rumah sakit
3	Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>
5	Fasilitas pendukung
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien
11	Harga yang terjangkau
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien
14	Reputasi rumah sakit umum
16	Ketertiban dan keamanan RSUD
17	Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung
20	Kecepatan waktu layanan
22	Pemberian pelayanan secara benar dan profesional
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat

Tabel 4.7 Atribut Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau dengan Kategori *Must-be* (M)

NO	ATRIBUT
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit
6	Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>
7	Waktu layanan
8	Informasi pelayanan RSUD
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien
21	Kesesuaian waktu layanan

4.3 Analisa Gabungan Performan Kualitas dan Klasifikasi Atribut Pelayanan

Servqual memiliki kelemahan dan kelebihan. Begitu juga dengan Kano Model. Kelebihan masing-masing metode menutupi kekurangan metode lainnya. Atribut yang mempunyai gap score negative merupakan kelemahan. Atribut yang memiliki gap score negative dan kategori M, maka atribut tersebut harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya. Sedangkan atribut dengan gap score negative dan kategori O harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya juga samapi dapat memenuhi kebutuhan pasien. Kerangka tindakan untuk setiap kondisi setiap atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau disajikan dalam tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8 Kerangka Tindakan dan Target Atas Dasar Servqual dan Kano Model

KATEGORI ATRIBUT	GAP SCORE	TINDAKAN	TARGET
A	(+) / (-) / 0	mengembangkan	Kepuasan pasien
O	(+)	mempertahankan dan meningkatkan	Kepuasan pasien $P > E$
	0	memperbaiki dan meningkatkan	Kepuasan pasien $P > E$
	(-)	memperbaiki dan meningkatkan	Kepuasan pasien $P > E$
M	(+)	mempertahankan	Kepuasan pasien $P = E$
	0	mempertahankan	Kepuasan pasien $P = E$
	(-)	memperbaiki	Kepuasan pasien $P = E$

Keterangan : A= *Attractive*

O= *One-dimensional*

M= *Must-be*

P= Persepsi

E= Ekspektasi

Dari tabel 4.8 di atas dapat disusun kerangka tindakan dan target setiap atribut pelayanan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan.

Tabel 4.9 Kerangka Tindakan dan Target Atas Dasar Servqual dan Kano Model untuk Atribut Pelayanan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

ATRIBUT	KANO KATEGORI	GAP SCORE	TINDAKAN	TARGET
Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan	A	(-)	mengembangkan	Kepuasan pasien
Lokasi rumah sakit	O	(-)	memperbaiki dan meningkatkan	Sesuai dengan harapan pengguna P>E
Kondisi lingkungan rumah sakit				
Penampilan fisik dokter dan <i>staff</i>				
Fasilitas pendukung				
Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien				
Harga yang terjangkau				
Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien				
Reputasi rumah sakit umum				
Ketertiban dan keamanan RSUD				
Sikap dokter dan <i>staff</i> membangkitkan kepercayaan				
Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung				
Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung				
Kecepatan waktu layanan				
Pemberian pelayanan secara benar dan profesional				
Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat				

Lanjutan Tabel 4.9 Kerangka Tindakan dan Target Atas Dasar Servqual dan Kano Model untuk Atribut Pelayanan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau

ATRIBUT	KANO KATEGORI	GAP SCORE	TINDAKAN	TARGET
Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit	M	(-)	memperbaiki	Sesuai dengan harapan pengguna P=E
Keramah-tamahan dokter dan <i>staff</i>				
Waktu layanan				
Informasi pelayanan RSUD				
Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan				
Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien				
Kesesuaian waktu layanan				

4.4 Analisa House of Quality (HOQ) Level I

Penggabungan Servqual dan Kano model tidak dapat memberikan panduan langkah-langkah yang operasional, sistematis serta berdasarkan prioritas dalam bentuk respon teknikal organisasi. Oleh karenanya integrasi Servqual dan Kano Model ke dalam QFD akan memberikan panduan langkah-langkah yang operasional, sistematis dalam upaya peningkatan kualitas produk dan jasa.

4.4.1 Hubungan respon Teknikal Organisasi dan Atribut Pelayanan.

Respon teknikal merupakan penterjemahan kebutuhan pengguna atau konsumen ke dalam bahasa organisasi. Dari proses wawancara dengan pihak pengelola rumah sakit, ada 20 respon teknikal yang tergolongkan dalam 8 respon teknikal primer.

4.4.1.1 Respon Teknikal Pengembangan Sumber Daya Manusia

Ada dua respon teknikal sekunder yang tercakup dalam respon teknikal primer pengembangan sumber daya manusia, yaitu:

1. Penyelenggaraan pendidikan dan latihan

Penyelenggaraan pendidikan ini berhubungan kuat dengan kesiapan petugas, karena dengan pendidikan dan latihan akan meningkatkan profesionalisme petugas pelayanan di unit rawat jalan, sehingga mereka siap untuk memberikan pelayanan kepada para pasien. Begitu juga dengan meningkatkan kecepatan dan kesigapan petugas dalam melayani pasien pengguna jasa unit rawat jalan. Pendidikan ini juga dapat memberikan kesadaran dan pengetahuan mengenai etika dalam pelayanan, sehingga dapat meningkatkan keramah-tamahan dengan para pasien unit rawat jalan.

2. Orientasi Kualitas untuk *staff* baru

Orientasi Kualitas ini merupakan latihan informal yang dilakukan oleh *staff* pelayanan yang baru. Melalui orientasi kualitas ini, *staff* pelayanan yang baru dapat dengan cepat beradaptasi dengan lingkungan rumah sakit dan juga dalam melayani para pasien. Kesigapan dan kesiapan petugas yang baru dapat dilatih dari orientasi kualitas *staff* baru ini.

4.4.1.2 Respon Teknikal Perhatian pada Petugas Pelayanan

Ada tiga respon teknikal yang tercakup dalam respon teknikal primer ini, yaitu:

1. Pengadaan baju seragam untuk petugas layanan (Dokter dan *staff*)

Agar petugas layanan selalu terjaga penampilannya, maka salah satu upaya yang dilakukan adalah penggunaan seragam yang menarik dan rapi. Pemakaian seragam yang menarik juga akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada pasien dan akan tampak tertib.

2. Insentif (tunjangan) petugas pelayanan

Insentif atau tunjangan diberikan oleh rumah sakit kepada para petugas pelayanan juga berdasarkan jumlah pasien yang dilayani. Insentif ini juga dapat menjadi motivasi petugas pelayanan agar lebih profesional dan lebih sigap lagi

3. Reward bagi petugas layanan teladan/terbaik

Reward ini berupa tunjangan khusus yang diberikan kepada salah satu petugas layanan terbaik. Berbeda dengan insentif, reward ini merupakan tunjangan dari kerjasama pemerintah. Tujuannya juga sama dengan insentif tunjangan, yaitu sebagai motivasi agar petugas pelayanan bekerja secara profesional, datang tepat waktu dan lebih sigap dalam menanggapi pasien.

4.4.1.3 Respon Teknikal Perhatian pada Fasilitas Fisik

Respon teknikal primer ini mencakupi 5 respon teknikal sekunder, yaitu:

1. Perawatan gedung serta fasilitas pendukung lainnya, seperti parkir

Perawatan gedung seperti fasilitas parkir dan toilet umum juga merupakan salah satu upaya untuk menjaga kenyamanan para pasien yang datang untuk berobat ke unit rawat jalan. Apabila fasilitas tersebut terawat dengan baik akan menjaga dan meningkatkan kenyamanan pengunjung. Dengan demikian reputasi juga akan meningkat.

2. Pemasangan slogan-sloga kebersihan

Pemasangan slogan-slogan kebersihan seperti: "buanglah sampah pada tempatnya", atau slogan-slogan kebersihan lain berkaitan dengan upaya rumah sakit dalam menjaga kondisi lingkungan rumah sakit agar tetap nyaman dan bersih. Hal ini juga berkaitan dengan upaya rumah sakit dalam menjaga kebersihan dan ketertiban rumah sakit.

3. Penerapan tata-tertib dan pengawasan keamanan rumah sakit

Penerapan tata-tertib dan pengawasan keamanan merupakan upaya agar para pasien merasa aman dan nyaman selama berkunjung untuk berobat ke unit rawat jalan RSUD. Penerapan keamanan seperti dengan memperkerjakan beberapa orang di bagian pengamanan (*security*).

4. Rehabilitasi gedung

Rehabilitasi gedung dilakukan setahun sekali sesuai dengan anggaran yang dicairkan setiap tahun. Upaya ini untuk menjaga agar kondisi lingkungan rumah sakit tetap terjaga. Dengan demikian, reputasi rumah sakit juga akan meningkat.

5. Penataan dan pembaharuan interior.

Penataan interior merupakan perhatian fisik pihak rumah sakit untuk interior ruangan unit rawat jalan, sebagai salah satu upaya dalam menjaga kondisi lingkungan rumah sakit agar tetap nyaman dan menarik. Dengan demikian, reputasi rumah sakit juga akan meningkat.

4.4.1.4 Respon Teknikal Sistem Administrasi dan Layanan

Ada dua respon teknikal yang tercakup, yaitu:

1. Pembenahan sistem layanan

Pembenahan sistem layanan dilakukan seoptimal mungkin agar petugas dapat melayani pasien dengan cepat. Hal ini juga berkaitan dengan jam buka layanan agar bisa ditambah sesuai dengan masyarakat butuhkan. Sistem layanan yang semakin baik agar petugas layanan dapat melayani secara profesional, sehingga reputasi rumah sakit meningkat.

2. Perbaikan sistem administrasi

Perbaikan sistem administrasi diperlukan sebagai upaya agar petugas dapat melayani pasien secara cepat dan profesional. Sistem administrasi berkaitan erat dengan tatacara pemanfaatan layanan oleh pasien. Apabila pasien cepat mendapat informasi mengenai alur-alur dalam memanfaatkan layanan seperti misalnya mulai dari mendaftar sampai kegiatan pembayaran, maka petugas tidak perlu lagi harus

memberikan info yang berulang-ulang kepada para pasien. Hal ini dapat meningkatkan kecepatan layanan.

4.4.1.5 Respon Teknikal Perlengkapan dan Peralatan Medis

Ada dua respon teknikal sekunder yang tercakup dalam respon teknikal primer ini, yaitu:

1. Penyediaan/penambahan peralatan medis

Penambahan peralatan medis diperlukan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan pasien. Semakin lengkap peralatan medisnya, sehingga kebutuhan para pasien terpenuhi, dan reputasi rumah sakit dapat meningkat. Penambahan peralatan medis dibutuhkan juga seiring dengan penambahan jumlah poliklinik.

2. Perawatan dan perbaikan peralatan dan fasilitas medis

Tidak hanya diperlukan penambahan peralatan medis, namun perawatan terhadap peralatan medis juga diperlukan agar peralatan-peralatan tersebut dapat terus dipakai dalam memenuhi kebutuhan pasien. Sehingga kebutuhan pasien terpenuhi dan reputasi rumah sakit dapat meningkat.

4.4.1.6 Respon Teknikal Informasi dan Promosi

Respon teknikal ini mencakupi kegiatan penyebaran informasi dan promosi oleh rumah sakit ke masyarakat, untuk upaya dalam menarik minat masyarakat untuk memakai jasa unit rawat jalan rumah sakit. Informasi yang disebar juga mencakup tentang informasi tatacara penggunaan layanan rumah sakit tersebut.

4.4.1.7 Respon Teknikal Monitoring dan Evaluasi

Ada tiga respon teknikal sekunder yang tercakup dalam respon teknikal primer ini, yaitu:

1. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk menjaga konsistensi dan kesesuaian waktu layanan, dan kesiapan dan kesigapan petugas dalam melayani permintaan dan

keluhan pasien. Monitoring dan evaluasi ini juga dilakukan agar petugas dituntut memberikan pelayanan dengan benar dan profesional serta meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan pasien.

2. Survey kepuasan pasien rawat jalan.

Survey diperlukan sebagai salah satu upaya mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada pasien unit rawat jalan. Survey ini berhubungan kuat dengan upaya untuk mengetahui harapan dan saran dari pasien pengguna jasa unit rawat jalan RSD. Dengan adanya survey dapat diambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan, sehingga dapat menjaga dan meningkatkan reputasi rumah sakit.

3. Optimasi kotak saran atau layanan aduan

Layanan pengaduan ini untuk member kesempatan kepada pasien rawat jalan dalam mengungkapkan keluhan, saran dan usulan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini member keuntungan kepada pihak pengelola karena ada timbal balik dari pasien atas pelayanan yang diberikan selama ini. Layanan aduan juga membantu pihak rumah sakit dalam mengevaluasi pelayanan rumah sakit seperti kecepatan waktu layanan, harga, keramah-tamahan petugas, sampai reputasi rumah sakit.

4.4.1.7 Respon Teknikal Kerja Sama dan Pengembangan

Ada tiga respon teknikal sekunder yang tercakup dalam respon teknikal primer ini, yaitu:

1. Pengembangan rumah sakit

Rumah sakit dituntut untuk dikembangkan agar dapat menarik minat masyarakat untuk lebih memilih menggunakan jasa unit rawat jalan rumah sakit dibanding rumah sakit lainnya. Dalam kaitannya dengan atribut pelayanan yang ada, pengembangan kerjasama berkaitan erat dengan kegiatan promosi rumah sakit, penambahan jumlah poliklinik dan tenaga medis, termasuk harga pelayanan dan waktu pelayanan.

2. Peningkatan Kerjasama

Kerjasama diperlukan untuk mengembangkan dan menyediakan jenis-jenis layanan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan pasien. Melalui peningkatan kerjasama,

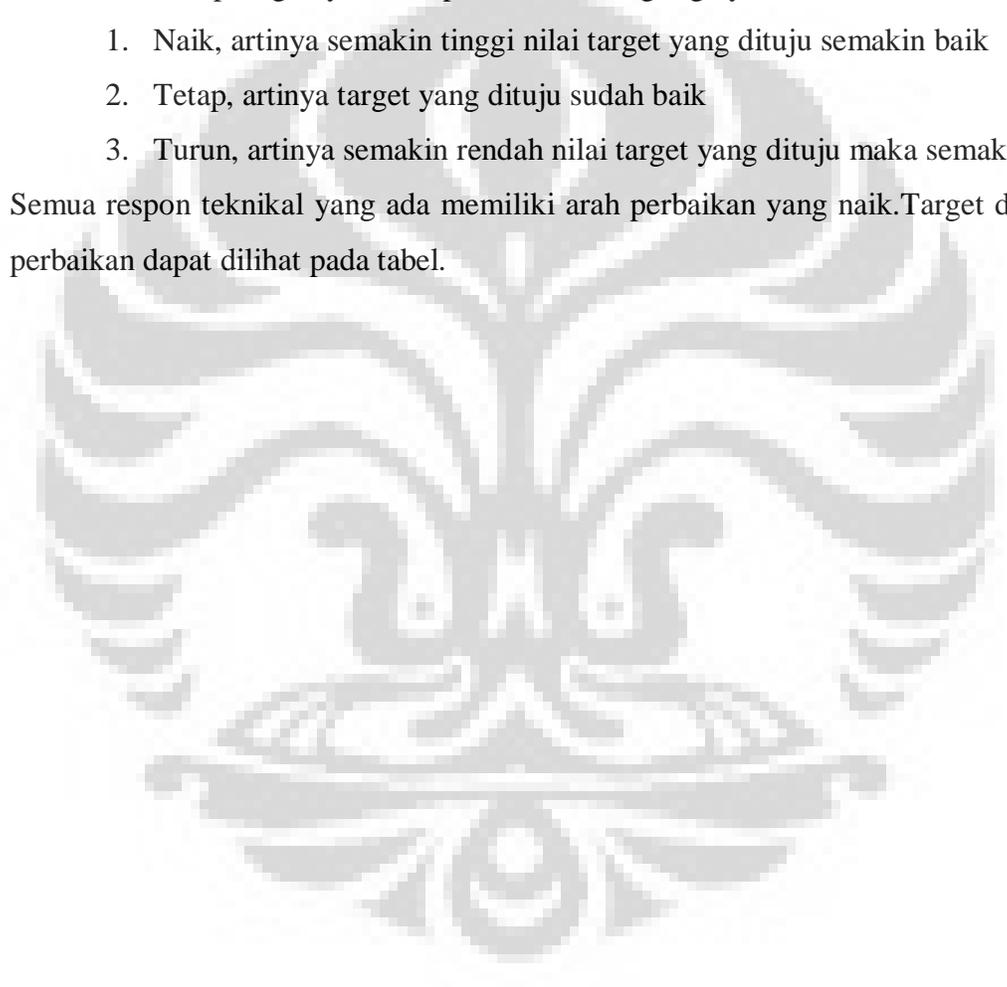
maka akan ada dana tambahan untuk penambahan jumlah poliklinik dan tenaga medis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini untuk menjaga juga reputasi rumah sakit.

4.4.2 Target dan Arah Perbaikan Respon Teknikal

Arah perbaikan respon teknikal menunjukkan arah yang sebaiknya dituju respon teknikal terhadap targetnya. Arah perbaikan terbagi tiga yaitu:

1. Naik, artinya semakin tinggi nilai target yang dituju semakin baik
2. Tetap, artinya target yang dituju sudah baik
3. Turun, artinya semakin rendah nilai target yang dituju maka semakin baik

Semua respon teknikal yang ada memiliki arah perbaikan yang naik. Target dan arah perbaikan dapat dilihat pada tabel.



**Tabel 4.10 Arah dan Target Respon Teknikal Unit Rawat Jalan RSUD Rokan
Hulu**

NO	RESPON TEKNIKAL	TARGET	ARAH PERBAIKAN
1	Penyelenggaraan pendidikan dan latihan	1 tahun 3 kali	Naik
2	Orientasi kualitas untuk <i>staff</i> baru	Setiap merekrut <i>staff</i> baru	Naik
3	Pengadaan baju seragam untuk petugas layanan (Dokter dan <i>staff</i>)	Minimal 3 stel setiap petugas	Naik
4	Insentif (tunjangan) petugas bagian layanan	Sesuai dengan prestasi pekerja	Naik
5	reward bagi petugas layanan teladan/terbaik	Sesuai dengan prestasi pekerja	Naik
6	perawatan gedung, serta fasilitas pendukung lainnya (seperti parkir)	Rutin	Naik
7	Pemasangan slogan-slogan kebersihan dan ketertiban	Di tempat-tempat tertentu	Naik
8	Penerapan tata tertib dan pengawasan keamanan di lingkungan rumah sakit	Semaksimal mungkin	Naik
9	rehabilitasi gedung dan fasilitas pendukung	Sesuai kondisi	Naik
10	penataan dan pembaharuan interior ruangan-ruangan unit rawat jalan	1 tahun sekali	Naik
11	pembenahan sistem layanan	Seoptimal mungkin	Naik
12	perbaikan sistem administrasi	Seefektif dan seefisien mungkin	Naik
13	Penyediaan peralatan medis	1 tahun sekali dan sesuai kondisi kebutuhan	Naik
14	Perawatan dan perbaikan peralatan medis	Rutin dan sesuai kondisi	Naik

**Lanjutan Tabel 4.10 Arah dan Target Respon Teknikal Unit Rawat Jalan RSUD
Rokan Hulu**

NO	RESPON TEKNIKAL	TARGET	ARAH PERBAIKAN
15	kegiatan informasi dan promosi rumah sakit kepada masyarakat	Semaksimal mungkin	Naik
16	monitoring dan evaluasi	Rutin	Naik
17	survey/penelitian kepuasan pasien pengguna jasa rawat jalan	2 kali setahun	Naik
18	optimasi kotak saran atau layanan aduan untuk pasien rawat jalan	Layanan sms untuk kritik dan saran	Naik
19	pengembangan rumah sakit	Semaksimal mungkin	Naik
20	peningkatan kerjasama	Sebanyak mungkin	Naik

4.4.3 Hubungan Antar Respon Teknikal

Hubungan antar respon teknikal diperlukan di bagian atas house of quality. Hubungan tersebut terbagi dua kategori, yaitu:

1. Hubungan positif (+), dimana jika ada peningkatan suatu respon teknikal akan mempengaruhi peningkatan respon teknikal lainnya.
2. Hubungan negatif (-), dimana jika peningkatan suatu respon teknikal dilakukan akan menyebabkan penurunan respon teknikal lainnya yang terkait.

Adapun hubungan antar respon teknikal tersebut adalah:

1. perawatan gedung, serta fasilitas pendukung lainnya (seperti parkir) berhubungan negatif dengan rehabilitasi rumah sakit, karena perawatan akan mencegah atau mengurangi kerusakan gedung.
2. Pengadaan atau penambahan baju seragam berhubungan negatif dengan insentif (tunjangan) petugas layanan, karena alokasi dana untuk tunjangan petugas layanan dialihkan kepada pengadaan baju seragam.
3. Pemasangan slogan-slogan kebersihan dan ketertiban berhubungan positif dengan penerapan tata tertib dan pengawasan keamanan di

lingkungan rumah sakit, sebab dengan ada slogan-slogan membantu meningkatkan ketertiban di rumah sakit.

4. Penyediaan peralatan medis berhubungan negatif dengan perawatan dan perbaikan peralatan medis, karena karena perawatan akan mencegah atau mengurangi jumlah peralatan medis yang harus dibeli.
5. kegiatan informasi dan promosi rumah sakit kepada masyarakat dengan peningkatan kerjasama, sebab promosi yang meningkat akan menarik minat pihak lain untuk bekerja sama.
6. Kegiatan informasi dan promosi berhubungan positif dengan pengembangan rumah sakit, karena semakin pengembangan membutuhkan promosi dan informasi kepada masyarakat.
7. survey/penelitian kepuasan pasien pengguna jasa rawat jalan berhubungan positif dengan pengembangan rumah sakit, sebab dengan survey tersebut akan dapat mengetahui keinginan pasien sebagai bahan pengembangan lebih lanjut.
8. optimasi kotak saran atau layanan aduan untuk pasien rawat jalan berhubungan positif dengan monitoring dan evaluasi, sebab saran-saran yang diadukan oleh pasien menjadi bahan evaluasi dan monitoring.
9. Peningkatan kerjasama berhubungan positif dengan penyelenggaraan pendidikan karna dengan adanya keterbatasan, maka pendidikan dan latihan dapat dilakukan dalam bentuk kerjasama.
10. Peningkatan kerjasama berhubungan positif dengan pengadaan baju seragam untuk petugas layanan (Dokter dan *staff*), karena dengan adanya kerjasama maka diperoleh tambahan dana untuk pengadaan seragam.
11. Peningkatan kerjasama berhubungan positif dengan penyediaan peralatan medis, karena dengan adanya kerjasama maka diperoleh tambahan dana untuk pengadaan peralatan medis.

12. Peningkatan kerjasama berhubungan positif reward bagi petugas layanan teladan/terbaik, karena dengan adanya kerjasama maka diperoleh tambahan dana kemitraan untuk reward.

4.3.4 Tingkat kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif

Tingkat kepentingan absolut setiap respon teknikal merupakan jumlah perkalian dari setiap hubungan yang terjadi dengan tingkat kepentingannya. Tingkat kepentingan relative merupakan kepentingan absolute dalam bentuk persentase. Semakin besar nilai tingkat kepentingan absolute dan kepentingan relatifnya, maka menunjukkan semakin besar bobot keterhubungan pelaksanaan respon teknikal dengan pemenuhan kepuasan pasien, sehingga pelaksanaannya diprioritaskan. Tabel 4.9 menunjukkan urutan prioritas respon teknikal.



Tabel 4.11 Urutan Tingkat Kepentingan Relatif dan Tingkat Kepentingan Absolut

NO	RESPON TEKNIKAL	AI	RI (%)
1	Penyelenggaraan pendidikan dan latihan	861.75	13.1
2	Orientasi kualitas untuk <i>staff</i> baru	680.21	10.3
19	pengembangan rumah sakit	555.12	8.4
16	monitoring dan evaluasi	525.63	8
5	reward bagi petugas layanan teladan/terbaik	484.59	7.4
20	peningkatan kerjasama	461.52	7
11	pembenahan sistem layanan	396.72	6
18	optimasi kotak saran atau layanan aduan untuk pasien rawat jalan	371.91	5.6
12	perbaiki sistem administrasi	355.68	5.4
4	Insentif (tunjangan) petugas bagian layanan	315.99	4.8
13	Penyediaan peralatan medis	300.42	4.6
14	Perawatan dan perbaikan peralatan medis	300.42	4.6
6	perawatan gedung, serta fasilitas pendukung lainnya (seperti parkir)	168.72	2.6
9	rehabilitasi gedung dan fasilitas pendukung	168.72	2.6
10	penataan dan pembaharuan interior ruangan-ruangan unit rawat jalan	146.88	2.2
3	Pengadaan baju seragam untuk petugas layanan (Dokter dan <i>staff</i>)	129.6	2
15	kegiatan informasi dan promosi rumah sakit kepada masyarakat	120.96	1.8
17	survey/penelitian kepuasan pasien pengguna jasa rawat jalan	95.04	1.4
8	Penerapan tata tertib dan pengawasan keamanan di lingkungan rumah sakit	90	1.4
7	Pemasangan slogan-slogan kebersihan dan ketertiban	60	0.9

4.5 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah

Dari Tabel 4.8, dapat dilihat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu, 5 prioritas respon teknikal yang perlu dilakukan oleh pihak rumah sakit adalah:

1. Peningkatan pada penyelenggaraan pendidikan dan latihan untuk para petugas pelayanan.

Peningkatan pada penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan untuk para petugas pelayanan diperlukan. Pelatihan dapat bermanfaat untuk meningkatkan rasa puas karyawan, mengurangi ketidakhadiran dan turn over karyawan, memperbaiki metode dan sistem kerja, mengurangi keluhan-keluhan karyawan, memperbaiki komunikasi, meningkatkan pengetahuan karyawan, memperbaiki moral karyawan, serta menimbulkan kerja sama yang lebih baik.

2. Orientasi kualitas untuk staf baru

Karyawan yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan. Orientasi kualitas yang dimaksud adalah pelatihan informal yang dilakukan oleh pihak pelayanan rumah sakit kepada petugas pelayanan yang baru.

3. pengembangan rumah sakit

Pengembangan rumah sakit yang dimaksud di sini adalah pengembangan rumah sakit secara keseluruhan rumah sakit. Pengembangan rumah sakit ini berkaitan erat dengan promosi rumah sakit dan membangkitkan kepercayaan para pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit bahwa rumah sakit telah berkualitas bagus.

4. Monitoring dan evaluasi

Kegiatan monitoring dan evaluasi perlu ditingkatkan.

Adapun ciri-ciri monitoring yang baik adalah :

- a. Monitoring yang baik dilakukan secara berkelanjutan, melibatkan instansi terkait dan fokus pada perkembangan pencapaian tujuan.

- b. Melihat perkembangan program dan kerjasama tim dalam hal ini memiliki fungsi yang sangat penting dalam mengambil keputusan dan kebijakan, pembelajaran dan sebagai bahan evaluasi.
- c. Monitoring yang baik tergantung pada kualitas perencanaan
- d. Monitoring yang baik menuntut kunjungan secara berkala didukung dengan analisis perkembangan dan laporan.

5. Reward bagi petugas layanan teladan/terbaik

Sistem kompensasi juga berpotensi sebagai salah satu sarana terpenting dalam membentuk perilaku dan mempengaruhi kinerja. Menurut Handoko, “Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan dalam diri manusia yang harus dipenuhi (Handoko, 2003, p.30)” Dengan kata lain, berangkat dari keinginan untuk memenuhi kebutuhan hidup, manusia bekerja dengan menjual tenaga, pikiran dan juga waktu yang dimilikinya kepada perusahaan dengan harapan mendapatkan kompensasi (imbalan). Kompensasi tambahan yaitu reward pada rumah sakit umum harus lebih ditingkatkan lagi, baik sistem pemberian rewardnya maupun kuantitas reward tersebut. Rumah sakit dapat melakukan evaluasi kepuasan petugas pelayanan dan bisa mengevaluasi lebih lanjut mengenai sistem pemberian reward yang selama ini mereka lakukan.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil identifikasi atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau diperoleh 23 atribut, yang dikelompokkan dalam 5 dimensi atribut kualitas (Servqual), yaitu: tangibles (5 Atribut), empathy (6 atribut), assurance (4 atribut), responsiveness (3 atribut), dan reliability (3 atribut)
2. Penilaian performan kualitas atribut pelayanan dengan menggunakan Servqual didapatkan hasil semua gap score dari atribut-atribut bernilai negatif, yang berarti performannya belum memenuhi kepuasan pasien. Rata-rata gap score tersebut adalah -1,12
3. Dari hasil klasifikasi Kano Model, diperoleh 1 atribut kategori A (*Attractive*), 15 atribut kategori O (*One-dimensional*), dan 7 atribut kategori M (*Must-be*)
4. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau adalah:
 - Untuk Atribut Kategori A dengan gap score negative (1 atribut), harus terus dikembangkan, dalam upaya memberikan kepuasan pengguna jasa unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau
 - Untuk Atribut Kategori O dengan gap score negatif (15 atribut), dilakukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas, dengan target memenuhi kepuasan pengguna unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau (Persepsi>Ekspektasi)
 - Untuk Atribut Kategori M dengan gap score negative (7atribut), dilakukan upaya perbaikan dengan target sesuai dengan harapan pengguna jasa unit rawat jalan (Persepsi=Ekspektasi)

5. Berdasarkan matriks QFD Level I, maka 5 respon teknis utama yang perlu dilakukan oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan unit rawat jalannya adalah:

- Penyelenggaraan pendidikan dan latihan
- Orientasi kualitas untuk *staff* baru
- pengembangan rumah sakit
- monitoring dan evaluasi
- reward bagi petugas layanan teladan/terbaik

5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah dalam pembuatan kuesioner penelitian dengan menggunakan Kano Model, kuesioner perlu disusun sedemikian rupa agar responden tidak bingung.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis Modern*, Penerbit: ANDI, Yogyakarta, p.20, 2000.
- [2] Park Sun Ha, *Robust Design And Analysis For Quality Engineering*, Chapman & Hall, edisi 1, p.2, 1996.
- [3] Fryman, Mark A., *Quality and Process Improvement*, Delmar, p.4, 2002.
- [4] Montgomery, Douglas C, *Introduction to Statistical Quality Control*, John Wiley and Sons Inc., edisi 4, p.2, 2002.
- [5] Greg Bounds dkk , *Total Quality Management: Toward the Emerging Paradigm*, McGaw-Hill Internatonal Edition, p.276, 1994.
- [6] Gryna, Frank M, *Quality Planning & Analisis From Product Development Through Use*, McGraw-Hill International Edition, edisi 4, p. 336, 2001.

LAMPIRAN 1

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN RSUD ROKAN HULU

Pasien RSUD Rokan Hulu yang terhormat, Sebagai bagian dari usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu, saya mahasiswa Program Sarjana (S-1) Teknik Industri Universitas Indonesia- mengadakan penelitian yang berkaitan dengan peningkatan kualitas unit rawat jalan RSUD. Kami mohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu sejenak untuk mengisi atau menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini. Kuesioner ini terdiri dari tiga bagian : Bagian-1 berkaitan dengan identitas Anda sebagai responden, Bagian-2 berkaitan dengan harapan dan persepsi Anda terhadap atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD, sedangkan Bagian-3 berkaitan dengan tanggapan Anda atas kondisi-kondisi positif dan negatif dari atribut-atribut pelayanan unit rawat jalan RSUD. Selanjutnya, kami akan mengolah data-data dari kuesioner yang Anda isi sehingga menjadi informasi yang terolah. Informasi yang terolah tersebut akan menjadi bahan masukan dalam menyusun langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu. Kami bertanggung jawab dan menjamin kerahasiaan jati diri Anda sebagai responden. Hormat kami,

Nurul Fikri Maulana

BAGIAN 1

DATA RESPONDEN

Anda diminta untuk menjawab pertanyaan berikut dengan member tanda silang pada salah satu angka di dalam kurung, sesuai dengan jawaban Anda.

1. Umur : tahun
2. Pekerjaan :
3. Jenis Kelamin : (1)Laki-laki (2)Perempuan
4. Pendidikan terakhir : (1) SMP (2)SMA (3)D3/Sarjana Muda (4)S1 (5)S2 (6)S3

BAGIAN 2

Anda diminta untuk member tanda silang pada salah satu angka yang menurut Anda paling sesuai dengan Harapan dan Persepsi Anda atas atribut-atribut pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu

Harapan berkaitan dengan tingkat kepentingan yang anda harapkan dari atribut-atribut pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu. Sedangkan **Persepsi berkaitan dengan** pendapat Anda atas kondisi riil (kenyataan) dari atribut-atribut pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu.

Keterangan Jawaban :

Harapan : 1=Tidak Penting (TP) 2=Kurang Penting (KP) 3=Cukup Penting (CP) 4=Penting (P) 5=Sangat Penting (SP)
Persepsi : 1=Sangat Buruk (SBU) 2=Buruk (BU) 3=Cukup (C) 4=Baik (B) 5=Sangat Baik (SBA)

NO	PERTANYAAN	HARAPAN					PERSEPSI				
		TP	KP	CP	P	SP	SBU	BU	C	BA	SBA
	TANGIBLES										
1	Lokasi rumah sakit Kemudahan untuk dijangkau, strategis, akses kendaraan umum	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Kondisi lingkungan rumah sakit Kondisi fisik, kebersihan, ketenangan dan kenyamanan di lingkungan rumah sakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Penampilan fisik dokter dan staff Kebersihan dan kerapihan dokter dan staff dalam berpakaian	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Fasilitas dan peralatan medis rumah sakit Tersedia fasilitas dan peralatan medis rumah sakit yang diperlukan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Fasilitas pendukung Fasilitas pendukung seperti toilet dan parkir yang memadai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

NO	PERTANYAAN	HARAPAN					PERSEPSI				
		TP	KP	CP	P	SP	SBU	BU	C	BA	SBA
6	Keramah-tamahan dokter dan staff Sopan santun, tutur kata, bahasa tubuh, sikap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Waktu layanan Menyangkut hari pelayanan dan jam buka-tutup layanan, apakah sudah dapat memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memanfaatkan layanan rumah sakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Informasi pelayanan RSUD Informasi/publikasi pelayanan RSUD (jenis-jenis layanan yang tersedia, dsb) seperti brosur dsb	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Informasi dan tata cara pemanfaatan layanan Sejauh mana petunjuk tata cara pemanfaatan layanan tersedia, dan dapat dipahami atau dimengerti dengan jelas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Pemahaman pihak rumah sakit terhadap kebutuhan pasien Dokter dan staff mengerti kebutuhan pasien yang spesifik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Harga yang terjangkau Rumah sakit memberikan harga yang terjangkau untuk pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Penjelasan secara seksama kondisi medis pasien Pasien diberi penjelasan secara seksama mengenai kondisi medisnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Sarana untuk mengerti harapan, keluhan, dan saran pasien Tersedia sarana bagi pasien untuk menyalurkan harapan, keluhan dan saran	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Keterangan Jawaban :

Harapan : 1=Tidak Penting (TP) 2=Kurang Penting (KP) 3=Cukup Penting (CP) 4=Penting (P) 5=Sangat Penting (SP)
Persepsi : 1=Sangat Buruk (SBU) 2=Buruk (BU) 3=Cukup (C) 4=Baik (B) 5=Sangat Baik (SBA)

NO	PERTANYAAN	HARAPAN					PERSEPSI					
		TP	KP	CP	P	SP	SBU	BU	C	BA	SBA	
ASSURANCE												
14	Reputasi rumah sakit umum Sejauhmana reputasi atau "nama baik" rumah sakit selama ini	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
15	Ketersediaan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan Sejauh mana poliklinik-poliklinik yang sudah ada dalam memenuhi kebutuhan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
16	Ketertiban dan keamanan RSUD Menyangkut kondisi keamanan dan tingkat ketertiban secara umum di RSUD	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
17	Sikap dokter dan staff membangkitkan kepercayaan pada diri pasien kepada rumah sakit Apakah sikap dokter dan staff dapat menambah rasa kepercayaan pasien kepada rumah sakit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
RESPONSIVENESS												
18	Kesiapan petugas dalam melayani pengunjung menyangkut kemampuan (profesionalisme) petugas dalam pelayanan pengunjung	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
19	Kesigapan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung Bagaimana sikap, tindakan dan kemampuan petugas jika ada pertanyaan dan/ keluhan dari pengunjung	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
20	Kecepatan waktu layanan Sejauh mana petugas dapat memenuhi keperluan pengunjung sehingga pengunjung tidak terlalu lama menunggu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

Keterangan Jawaban :

Harapan : 1=Tidak Penting (TP) 2=Kurang Penting (KP) 3=Cukup Penting (CP) 4=Penting (P) 5=Sangat Penting (SP)
Persepsi : 1=Sangat Buruk (SBU) 2=Buruk (BU) 3=Cukup (C) 4=Baik (B) 5=Sangat Baik (SBA)

NO	PERTANYAAN	HARAPAN					PERSEPSI				
		TP	KP	CP	P	SP	SBU	BU	C	BA	SBA
21	Kesesuaian waktu layanan Sejauhmana hari, dan terutama jam buka-tutup layanan konsisten dengan peraturan resmi yang berlaku	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Pemberian pelayanan secara benar dan professional Pasien mendapat pelayanan yang professional dan benar sejak awal	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	Jumlah tenaga medis yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat Apakah jumlah dokter atau tenaga medis lain yang tersedia sesuai dengan kebutuhan untuk melayani masyarakat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Keterangan Jawaban :

Harapan : 1=Tidak Penting (TP) 2=Kurang Penting (KP) 3=Cukup Penting (CP) 4=Penting (P) 5=Sangat Penting (SP)
Persepsi : 1=Sangat Buruk (SBU) 2=Buruk (BU) 3=Cukup (C) 4=Baik (B) 5=Sangat Baik (SBA)

BAGIAN 3

Anda diminta untuk member tanda silang pada salah satu angka yang sesuai dengan jawaban Anda, atas pertanyaan-pertanyaan positif dan atribut-atribut pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu

Pertanyaan-pertanyaan positif berisi pernyataan yang apabila terdapat kondisi yang baik (ideal) atas masing-masing atribut-atribut pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu, serta bagaimana tanggapan Anda atas kondisi yang baik (ideal) atas masing-masing atribut-atribut pelayanan tersebut.

Keterangan Jawaban :

1=Puas

3=Netral/ Biasa-biasa aja

5=Tidak Puas Sama Sekali

2=Sudah seharusnya seperti itu

4=Tidak Puas, Namun Dapat Menerima

NO	PERTANYAAN	TANGGAPAN				
		1	2	3	4	5
1	Apabila lokasi RSUD strategis dan mudah dijangkau, bagaimana tanggapan Anda? Strategis, akses transportasi umum mudah	1	2	3	4	5
2	Apabila kondisi lingkungan rumah sakit bersih dan nyaman, bagaimana tanggapan Anda? Kondisi lingkungan bersih dan tenang	1	2	3	4	5
3	Apabila penampilan fisik petugas bersih dan rapi, bagaimana tanggapan Anda? Petugas layanan berpakaian rapi dan bersih	1	2	3	4	5
4	Fasilitas dan peralatan medis yang diperlukan tersedia	1	2	3	4	5
5	Fasilitas pendukung sangat memadai Toilet dan parkir sangat memadai	1	2	3	4	5
6	Apabila dokter dan staff ramah kepada pasien, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
7	Apabila waktu layanan RSUD sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna jasa rawat jalan, bagaimana tanggapan anda? Menyangkut hari dan jam buka-tutup layanan	1	2	3	4	5

NO	PERTANYAAN	TANGGAPAN				
		1	2	3	4	5
8	Apabila RSUD memberikan informasi tentang apa saja layanan yang tersedia, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
9	Apabila di RSUD ada informasi atau petunjuk tata cara untuk menggunakan layanan, atau informasi dan petunjuk yang ada susah dimengerti, bagaimana tanggapan Anda? Pasien mengerti bagaimana menggunakan layanan karena ada petunjuk yang jelas	1	2	3	4	5
10	Apabila dokter dan staff sangat mengerti kebutuhan pasien, bagaimana tanggapan anda? Pihak rumah sakit paham mengenai kebutuhan pasien	1	2	3	4	5
11	Apabila rumah sakit memberikan harga yang terjangkau untuk pelayanannya, bagaimana tanggapan Anda? Harga pelayanan rumah sakit tidak mahal dan terjangkau	1	2	3	4	5
12	Apabila pasien mendapat penjelasan secara seksama mengenai kondisi medisnya, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
13	Apabila pasien dapat menyampaikan keluhan dan sarannya kepada rumah sakit, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
14	Apabila RSUD memiliki reputasi baik, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
15	Apabila poliklinik-poliklinik di rumah sakit banyak, bagaimana pendapat Anda? Ada banyak poliklinik di rumah sakit	1	2	3	4	5
16	Apabila ketertiban dan keamanan di RSUD tidak memadai, bagaimana tanggapaan Anda? Rumah sakit tertib dan pasien merasa aman di rumah sakit	1	2	3	4	5

Keterangan Jawaban :

1=Puas

2=Sudah seharusnya seperti itu

3=Netral/ Biasa-biasa aja

4=Tidak Puas, Namun Dapat Menerima

5=Tidak Puas Sama Sekali

NO	PERTANYAAN	TANGGAPAN				
		1	2	3	4	5
17	Apabila sikap dokter dan pasien menambah kepercayaan kepada pelayanan rumah sakit, bagaimana tanggapan Anda? Sikap dokter dan staf yang diperhatikan dan teliti mengakibatkan bertambah kepercayaan pasien kepada rumah sakit	1	2	3	4	5
18	Apabila petugas siap dalam melayani pengunjung, bagaimana tanggapan Anda? Petugas ada di tempat ketika dibutuhkan, petugas tidak datang terlambat	1	2	3	4	5
19	Apabila petugas rumah sakit sigap dalam menggapi pertanyaan dan keluhan pasien, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
20	Apabila pelayanan RSUD diberikan dalam waktu cepat dan pasien tidak lama menunggu, bagaimana tanggapan Anda? Pasien tidak lama menunggu karena pelayanan dilakukan cepat	1	2	3	4	5
21	Apabila waktu layanan RSUD sesuai dengan peraturan resmi yang berlaku, bagaimana tanggapan Anda? Waktu jam buka rumah sakit sesuai peraturan resmi yang berlaku	1	2	3	4	5
22	Apabila pelayanan kepada pasien dilakukan secara profesional dan benar sejak awal, bagaimana tanggapan Anda? Pelayanan dilakukan tidak asal-asalan dan diperhatikan	1	2	3	4	5
23	Apabila jumlah dokter yang tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5

Keterangan Jawaban :

1=Puas

2=Sudah seharusnya seperti itu

3=Netral/ Biasa-biasa aja

4=Tidak Puas, Namun Dapat Menerima

5=Tidak Puas Sama Sekali

Anda diminta untuk member tanda silang pada salah satu angka yang sesuai dengan jawaban Anda, atas pertanyaan-pertanyaan positif dan atribut-atribut pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu

Pertanyaan-pertanyaan negatif berisi pernyataan yang apabila terdapat kondisi yang buruk/jelek/tidak ideal atas masing-masing atribut-atribut pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu, serta **bagaimana tanggapan Anda atas kondisi yang buruk/jelek/tidak ideal** atas masing-masing atribut-atribut pelayanan tersebut.

Keterangan Jawaban :		
1=Puas	3=Netral/ Biasa-biasa aja	5=Tidak Puas Sama Sekali
2=Sudah seharusnya seperti itu	4=Tidak Puas, Namun Dapat Menerima	

NO	PERTANYAAN	TANGGAPAN				
		1	2	3	4	5
1	Apabila lokasi RSUD sulit dijangkau, bagaimana tanggapan Anda? Tidak strategis, akses transportasi umum sulit	1	2	3	4	5
2	Apabila kondisi lingkungan rumah sakit tidak bersih, dan tidak nyaman, bagaimana tanggapan Anda? Kondisi lingkungan tidak bersih dan bising	1	2	3	4	5
3	Apabila penampilan fisik petugas tidak bersih dan tidak rapi, bagaimana tanggapan Anda? Petugas layanan berpakaian tidak rapi dan kotor	1	2	3	4	5
4	Fasilitas dan peralatan medis yang diperlukan tidak tersedia	1	2	3	4	5
5	Fasilitas pendukung tidak memadai Toilet dan parkir tidak memadai	1	2	3	4	5
6	Apabila dokter dan staff tidak ramah kepada pasien, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5

NO	PERTANYAAN	TANGGAPAN				
7	Apabila waktu layanan RSUD tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna jasa rawat jalan, bagaimana tanggapan anda? Menyangkut hari dan jam buka-tutup layanan	1	2	3	4	5
8	Apabila RSUD tidak memberikan informasi tentang apa saja layanan yang tersedia, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
9	Apabila di RSUD tidak ada informasi atau petunjuk tata cara untuk menggunakan layanan, atau informasi dan petunjuk yang ada susah dimengerti, bagaimana tanggapan Anda? Pasien bingung bagaimana menggunakan layanan karena tidak ada petunjuk yang jelas	1	2	3	4	5
10	Apabila dokter dan staff tidak mengerti kebutuhan pasien, bagaimana tanggapan anda? Pihak rumah sakit tidak paham mengenai kebutuhan pasien	1	2	3	4	5
11	Apabila rumah sakit memberikan harga yang mahal untuk pelayanannya, bagaimana tanggapan Anda? Harga pelayanan rumah sakit mahal dan tidak terjangkau	1	2	3	4	5
12	Apabila pasien tidak mendapat penjelasan secara seksama mengenai kondisi medisnya, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
13	Apabila pasien tidak dapat menyampaikan keluhan dan sarannya kepada rumah sakit, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
14	Apabila RSUD memiliki reputasi buruk, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
15	Apabila poliklinik-poliklinik di rumah sakit tidak banyak, bagaimana pendapat Anda? Hanya ada satu atau dua poliklinik saja	1	2	3	4	5

Keterangan Jawaban :

1=Puas

2=Sudah seharusnya seperti itu

3=Netral/ Biasa-biasa aja

4=Tidak Puas, Namun Dapat Menerima

5=Tidak Puas Sama Sekali

NO	PERTANYAAN	TANGGAPAN				
16	Apabila ketertiban dan keamanan di RSUD tidak memadai, bagaimana tanggapan Anda? Tidak ada ketertiban di rumah sakit dan pasien tidak merasa aman di rumah sakit	1	2	3	4	5
17	Apabila sikap dokter dan pasien tidak membuat pasien percaya kepada pelayanan rumah sakit, bagaimana tanggapan Anda? Sikap dokter dan staf yang kurang diperhatikan dan tidak teliti mengakibatkan berkurang kepercayaan pasien kepada rumah sakit	1	2	3	4	5
18	Apabila petugas tidak siap dalam melayani pengunjung, bagaimana tanggapan Anda? Petugas tidak ada di tempat ketika dibutuhkan, petugas terlambat datang	1	2	3	4	5
19	Apabila petugas rumah sakit tidak sigap dalam menggapi pertanyaan dan keluhan pasien, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5
20	Apabila pelayanan RSUD tidak diberikan dalam waktu cepat dan pasien lama menunggu, bagaimana tanggapan Anda? Pasien lama menunggu karena pelayanan dilakukan lambat	1	2	3	4	5
21	Apabila waktu layanan RSUD tidak sesuai dengan peraturan resmi yang berlaku, bagaimana tanggapan Anda? Waktu jam buka rumah sakit sering terlambat dan tidak sesuai peraturan resmi yang berlaku	1	2	3	4	5
22	Apabila pelayanan kepada pasien tidak dilakukan secara profesional dan benar sejak awal, bagaimana tanggapan Anda? Pelayanan dilakukan asal-asalan dan tidak diperhatikan	1	2	3	4	5
23	Apabila jumlah dokter yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, bagaimana tanggapan Anda?	1	2	3	4	5

Keterangan Jawaban :

1=Puas

2=Sudah seharusnya seperti itu

3=Netral/ Biasa-biasa aja

4=Tidak Puas, Namun Dapat Menerima

5=Tidak Puas Sama Sekali

TERIMA KASIH

LAMPIRAN 2

TABEL DATA KUESIONER EKSPEKTASI

RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
2	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
9	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5
13	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4
16	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
17	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
18	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5
19	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
20	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
21	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
22	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5
23	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3
24	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4
25	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
26	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
27	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
28	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5
29	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4
30	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
31	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3
32	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
33	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3
34	5	5	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
35	4	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3
36	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4
37	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4

38	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
39	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	2
40	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
41	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
42	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
44	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4
45	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
47	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4
48	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
50	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3
51	5	4	3	3	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	3
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	5	3	3	4	4	3	5	3	4	5	3
54	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
58	5	3	5	3	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5
59	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3
60	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5
61	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
62	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
63	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
64	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
65	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
66	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5
68	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
70	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4
71	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
72	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
73	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	5
74	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
75	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
76	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
78	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
79	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4

80	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
81	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
83	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
84	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
86	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
88	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5
92	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4
95	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
96	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
97	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5
98	3	5	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
99	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
100	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
101	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5
102	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
103	5	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
104	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3
105	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
106	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3
107	5	5	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
108	4	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3
109	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4
110	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4
111	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
112	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	2
113	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
114	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
115	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
117	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4
118	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	3
120	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4

LAMPIRAN 3

TABEL DATA KUESIONER PERSEPSI

RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
7	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
9	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
10	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
12	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3
13	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	
14	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
15	4	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	
16	3	4	5	3	3	3	5	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	
17	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	
18	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	
19	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
20	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2
21	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	5	
22	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
23	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3
24	4	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	
25	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
26	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
27	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
28	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	
30	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	
31	5	4	2	4	4	5	4	2	4	2	4	3	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	1	
32	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
33	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	
34	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	1	
35	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
36	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	
37	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	

38	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	
40	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
41	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	2	3	4	1	4	2	1	1	1	3	3	3	
42	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	
43	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
44	2	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	
45	5	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	
46	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	1	3	1	3	3	2	
49	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	
50	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
51	3	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	
52	3	4	4	3	5	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
53	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
54	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	
55	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	
56	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	1	3	1	3	3	2	
57	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	1	5	3	5	3	2	3	2	4	2	2	
58	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	
59	3	4	4	3	4	3	2	4	3	5	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	
60	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	
61	2	4	4	2	1	3	3	3	2	3	2	4	1	2	1	3	3	3	1	1	5	4	2	
62	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	
63	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4	2	3	
64	4	3	4	3	5	4	3	3	3	1	3	4	5	4	3	4	4	2	3	1	2	3	1	
65	2	5	5	3	2	5	5	5	4	4	2	5	4	3	1	3	4	1	1	3	2	5	1	
66	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	
67	4	3	3	4	1	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	
68	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
69	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
70	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
71	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	
72	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	
73	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	
74	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	
75	4	3	3	3	2	4	2	3	4	2	2	4	1	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2	
76	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
77	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	5	4	5	4	3	3	3	5	3	3	5	4	4	3	4	5	2	3	4	5	3	5	
79	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5

80	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
81	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3
82	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
83	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
84	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
85	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
86	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
88	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
89	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
91	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
92	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2
93	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
94	4	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
95	3	4	5	3	3	3	5	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4
96	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3
97	4	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	1	1	3	1	2	3	1
98	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2
100	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	5
101	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
102	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	3
103	4	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
104	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3
105	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
106	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4
107	2	4	4	2	1	3	3	3	2	3	2	4	1	2	1	3	3	3	1	1	5	4	2
108	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4
109	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4	2	3
110	4	3	4	3	5	4	3	3	3	1	3	4	5	4	3	4	4	2	3	1	2	3	1
111	2	5	5	3	2	5	5	5	4	4	2	5	4	3	1	3	4	1	1	3	2	5	1
112	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4
113	4	3	3	4	1	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4
114	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
115	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
116	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
117	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5
118	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
119	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4
120	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4